



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019 DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS
Y SOLUCIONES – SDQS
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC

INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta gerencial puesta a disposición de las entidades distritales y de la ciudadanía, que permite registrar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias interpuestas por la ciudadanía. Adicionalmente genera estadísticas e identifica posibles focos de corrupción.

La Ley 1755 de 2015, en su Art. 13, señala que *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”*

Igualmente, en el orden constitucional y legal se caracterizan las solicitudes de acuerdo con la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
Consulta	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
Derecho de petición en interés general	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
Derecho de petición en interés particular	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.	15 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	15 días hábiles
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.	15 días hábiles
Felicitaciones	Manifestación por la satisfacción que experimenta un	15 días hábiles



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
	ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	
Solicitud de información o de copia	El ciudadano solicita datos, documentos o información que el IDPC genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días hábiles

La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas al interior de la entidad durante el segundo trimestre del año 2019, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

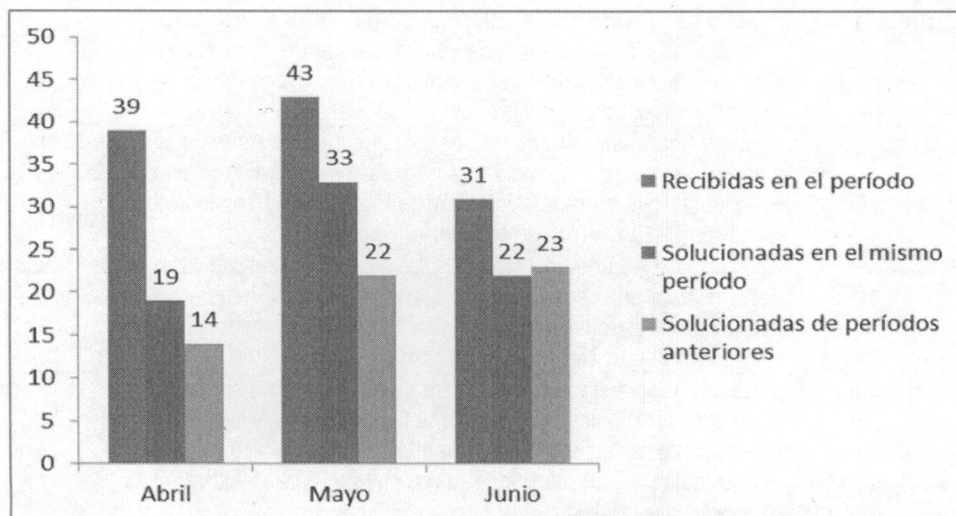
ANÁLISIS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para brindar una atención oportuna, clara, cálida y eficiente. Así mismo, se realiza un análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019.

En el segundo trimestre del año 2019, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 113 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS enviados a la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

1. SOLICITUDES REGISTRADAS Y SOLUCIONADAS

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.



Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

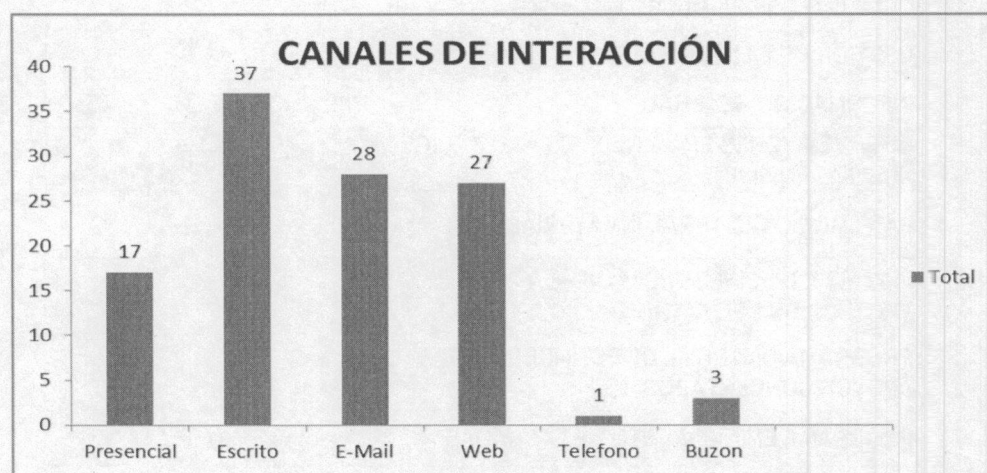


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC ha venido articulando los canales de comunicación para facilitar a la ciudadanía la presentación de sus solicitudes y el acceso a la información.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que el canal más utilizado por la ciudadanía es el escrito, con un 32% del total de requerimientos recibidos, seguido del correo electrónico, con un 25%; en tercer lugar, el web con un 24%, en cuarto lugar el presencial con el 15%, en quinto lugar el buzón con el 3%, finalmente, el telefónico con el 1%.



Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

3. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del SDQS, durante el primer trimestre de 2019 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	9	3	13
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0	1	3	4
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	0	1	2	3
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	3	3	2	8
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	0	1	0	1
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO	1	2	0	3
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	1	1	0	2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total
CONTROL URBANO	2	0	0	2
ESTUDIO DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES Y MONUMENTOS EN ESPACIO PÚBLICO	1	1	0	2
EVALUACIÓN DE ANTEPROYECTOS	1	0	0	1
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	0	3	9	12
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1	1	4
GESTIÓN DE PATRIMONIO	0	1	0	1
INFORMACIÓN GENERAL	19	23	23	65
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	0	1	0	1
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	0	1	1	2
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1	1	3
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	2	0	3
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	1	1	0	2
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	0	1	0	1
SOLICITUD DEL CONCEPTO TÉCNICO PARA LA EQUIPARACIÓN A ESTRATO UNO	1	1	0	2
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	2	0	0	2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	2	0	0	2

Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

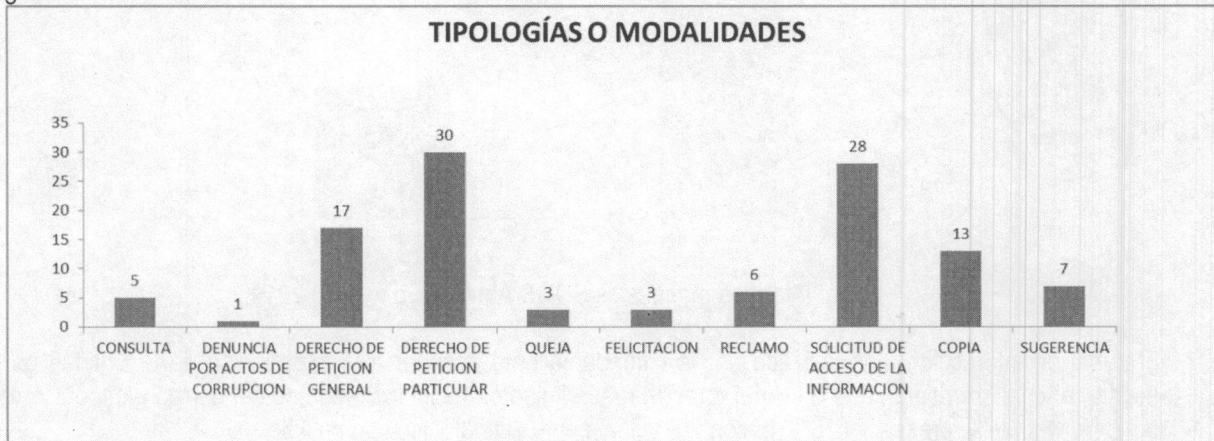
De acuerdo con lo anterior, durante el segundo trimestre de 2019 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Información General: 47%
2. Administración del Talento Humano: 9%
3. Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: 9%
4. Atención y Orientación General: 6%

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo con la información registrada en el SDQS las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son el "Derecho de Petición de Interés Particular" y la "Solicitud de Acceso de la

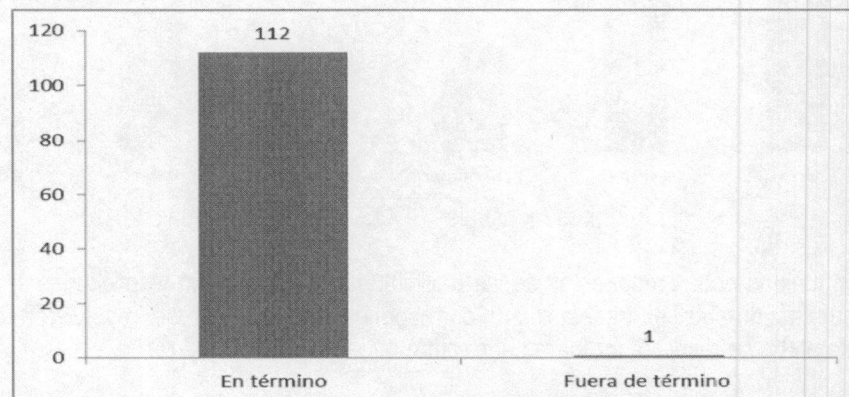
Información", que corresponden al 27% y 25% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas, de las 113 peticiones resueltas en el trimestre, 112 se resolvieron en término, 1 se resolvió por fuera de término, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



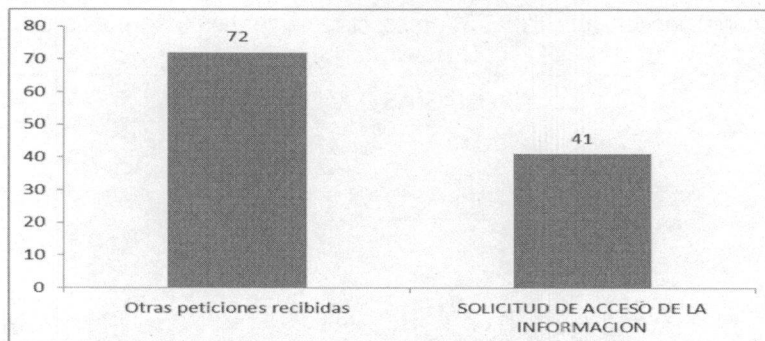
Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el segundo trimestre del año 2019, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 41 solicitudes de acceso a la información pública (solicitudes de información y solicitudes de copia), las cuales representan un 36% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.

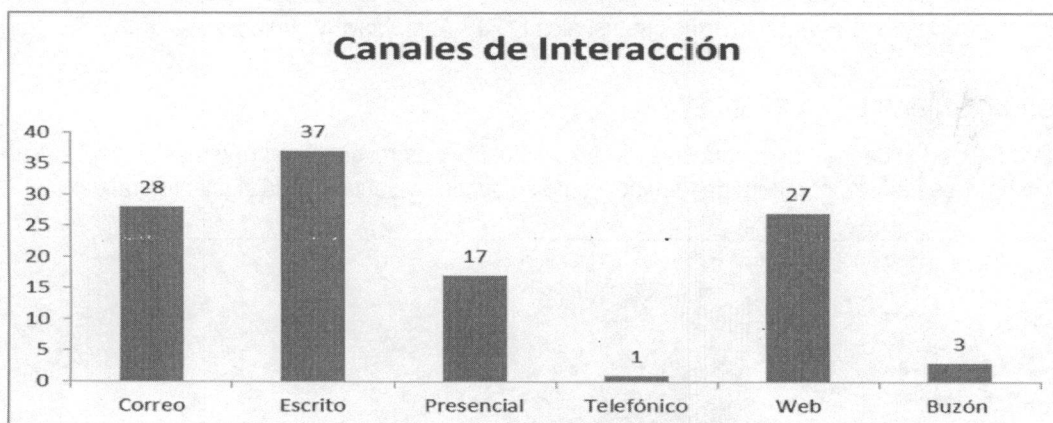


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



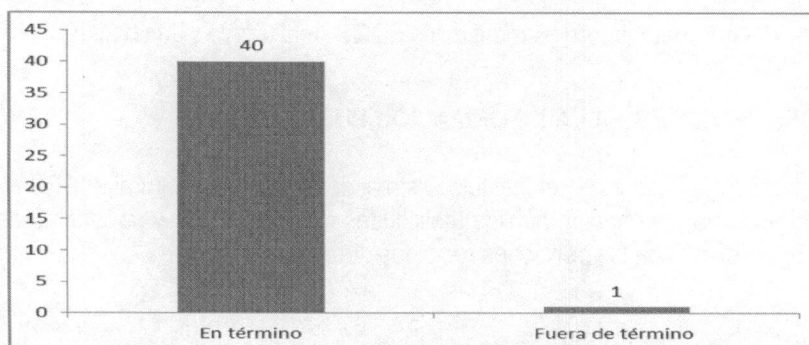
Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para acceder a la información de la Entidad es el escrito, el cual corresponde al 33% del total de requerimientos recibidos; seguido del correo electrónico con un 25%, web 24%, presencial 15%, buzón 2% y finalmente el telefónico con un 1%.



Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las (solicitudes de información y solicitudes de copia) de las 41 peticiones resueltas durante el trimestre, 40 correspondientes al 98% se resolvieron en término, y 1 correspondiente al 2% se resolvió por fuera de término.



Fuente: Informes mensuales SDQS Abril, Mayo y Junio 2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el segundo trimestre del año 2019 las siguientes acciones de mejora:

1. Seguimiento semanal de los requerimientos registrados en el cuadro de control y seguimiento a cada una de las áreas responsables, creando alertas vía correo electrónico en las que se indica el estado del requerimiento.
2. Durante segundo trimestre, se suministró la información a los operadores laterales designados por las dependencias del Instituto referente a los seguimientos que realiza la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la cual realiza un análisis de las respuestas que son cargadas en el sistema Bogotá te escucha, evaluando el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. En este sentido, se les indicó que la entidad debe subir al sistemas las respuestas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha del radicado de salida de la misma; y en caso de que la respuesta sea expedida por la entidad tres días hábiles antes del vencimiento de los términos legales para dar respuesta, debe ser cargada al sistema inmediatamente, o de lo contrario quedará publicada fuera de término y el sistema reportará la petición como vencida.

Sobre las acciones de mejora se realizará un seguimiento trimestral para verificar el cumplimiento y la efectividad que de ellas se espera en aras del mejoramiento continuo de la atención brindada por el IDPC.

LUZ PATRICIA QUINTANILLA

LUZ PATRICIA QUINTANILLA

Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Revisó: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Catalina Nagy