

500

**INFORME TRIMESTRAL DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS  
COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016  
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**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 quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias. 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 el DP, 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 a la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE PETICION	CONCEPTO 1	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
PETICION DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	Quince (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	Quince (15) días hábiles

1. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

<b>RECLAMO</b>	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.	Quince (15) días hábiles
<b>SUGERENCIA</b>	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 de la Entidad	Quince (15) días hábiles
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	Diez (10) días hábiles
<b>DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional	Quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que requieran dar inicio a un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario

La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas y el impacto de la herramienta de –SDQS al interior de la entidad, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad en la respuesta de las solicitudes.



## ANÁLISIS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2016 COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

En el presente informe se encuentra la información correspondiente al número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, los canales por los que ingresan, la subdirección o área que atendió la solicitud, las acciones de mejora; tomando como insumo la base de datos que posee la entidad para llevar un control interno de las solicitudes incluidas en el SDQS y el formato 02\_SDQS\_Gestión de Peticiones, del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

En el tercer trimestre del año 2016, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, de acuerdo con la información registrada en la base de datos que posee la entidad para llevar un control interno de las solicitudes incluidas en el SDQS recibió un total de doscientas sesenta y nueve (269) solicitudes, las cuales ingresaron a la entidad así:

Canal	Número de solicitudes
Escrito	193
Buzón de Sugerencia	30
SDQS	30
E-mail	11
Red Social	3
Teléfono	2
<b>Total</b>	<b>269</b>

Sin embargo en el formato 02-SdqS- Gestión\_Peticiones del aplicativo SDQS, este Instituto registró doscientos ochenta y tres (283) solicitudes durante el tercer trimestre del año 2016 de la siguiente forma:

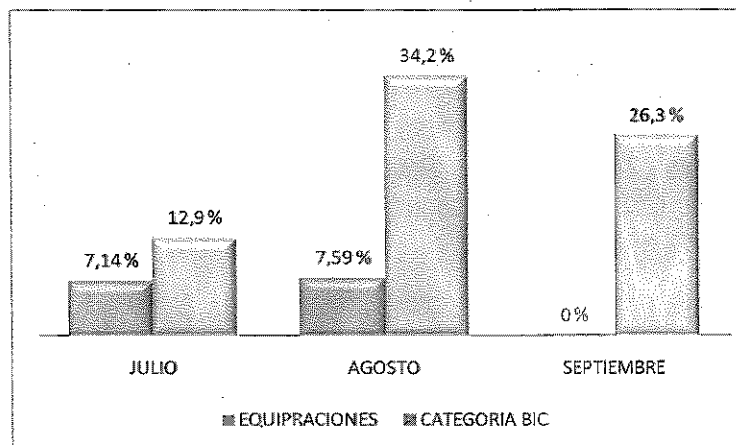
Canal	Número de solicitudes
Escrito	214
Buzón de Sugerencia	31
SDQS	15
E-mail	17
Red Social	3
Teléfono	2
Presencial	1
<b>Total</b>	<b>283</b>

Se evidenció que las cantidades registradas en el citado formato no coinciden con las cifras registradas en la base de datos que posee la entidad para llevar un control interno de las solicitudes incluidas en el SDQS. Lo anterior obedece a que en el formato 02-SDQS- Gestion\_Peticiones que genera el sistema incluye rezagos de años y meses anteriores y no los que efectivamente son registrados durante el periodo a reportar.

Por lo anterior, la información aquí contenida se tomará con base a las solicitudes registradas por este Instituto durante el tercer trimestre del año 2016, teniendo como soporte la base de datos interna *registro de peticiones* SDQS en comparación con la información contenida en el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Durante los meses de julio y agosto se presentó un incremento en las peticiones registradas en el SDQS, respecto al mes de septiembre, la causa de este incremento obedeció a que la ciudadanía presentó mediante derecho de petición, consulta y solicitud de información los trámites encaminados a conocer la categoría de conservación y la equiparaciones a estrato uno para inmuebles de interés cultural, las cuales representaron un 26.39% de las doscientas sesenta y nueve (269) solicitudes que ingresaron durante el trimestre de acuerdo a la base de datos interna, en el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento que tuvieron estos dos tipos de solicitudes durante cada mes del trimestre.

### Base de datos Interna



Por lo anterior y teniendo en cuenta que los tramites enunciados anteriormente soportan una serie de actividades las cuales son imposible realizar dentro de los tiempos parametrizados en el Sistema, se solicitó a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante correo electrónico se brindará soporte para contestar este tipo de solicitudes obteniendo como la siguiente respuesta:

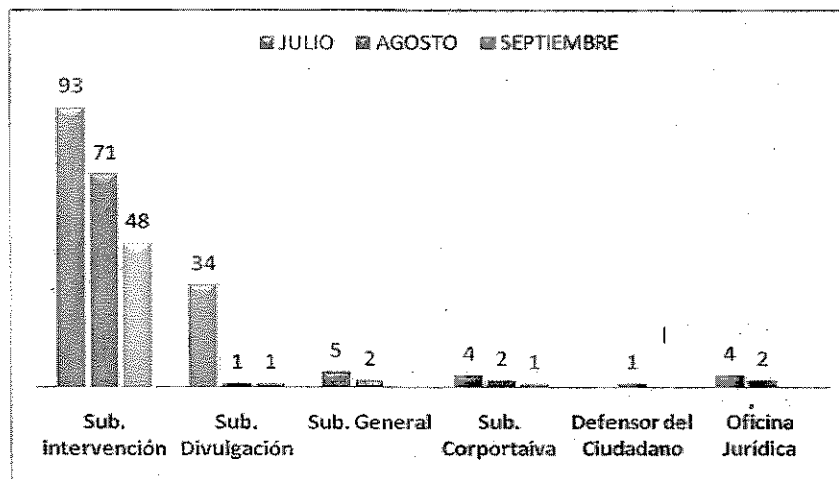


“La consulta que estas realizando, según la descripción se trata de un “TRAMITE ADMINISTRATIVO PROPIO DE UNA ENTIDAD” que ingresó como una petición ciudadana. El caso que estas consultando sucede en la mayoría de entidades distritales y por tratarse de un trámite puede requerir de una serie de pasos que pueden ir desde un diagnóstico, una visita preliminar, una caracterización, el inicio de una apertura de investigación, etc., hasta la generación de un posible acto administrativo que puede en ocasiones tomar un tiempo mayor para su solución, como se evidencia en el procedimiento que se adjunta (hay trámites que duran más de un año desde su recepción hasta su finalización).

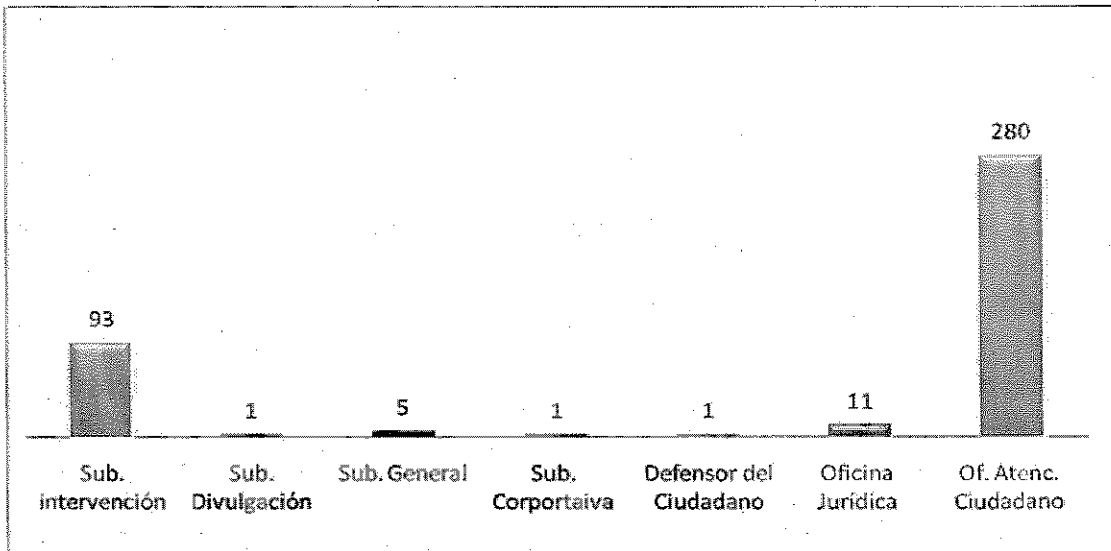
La solución es dar la respuesta al ciudadano en los términos de ley, citando que la petición radicada en la entidad o registrada en el SDQS obedece a un trámite propio de la entidad (Se puede dar el link que lo describe en la Guía de Trámites y Servicio de esta Secretaría o cómo puede ubicarlo en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT) y relacionando los requisitos y en general, todo lo que se debe surtir para realizar el trámite y atándolo a un número consecutivo interno de la entidad donde él puede realizar su seguimiento directo en el IDPC o través de una consulta por la aplicación web del estado del trámite en la entidad, dejando descrita la dependencia que lo atenderá y toda la información necesaria que de claridad al peticionario. Se sugiere, esbozar los pasos junto con una descripción de las actividades que se realizan por pasos y los plazos en cada uno de estos donde la sumatoria debe dar los cuatro meses o más, que se están relacionando. Un ejemplo básico se puede consultar con la respuesta a la petición 1074572016 (consultar por hoja de ruta) realizada por una Alcaldía Local.”

Por otra parte, se detectó que el área de la entidad que más solicitudes recibió, fue la Subdirección de Intervención, la cual hace parte del proceso misional de este Instituto, como se puede observar a continuación:

#### Base de datos Interna- IDPC



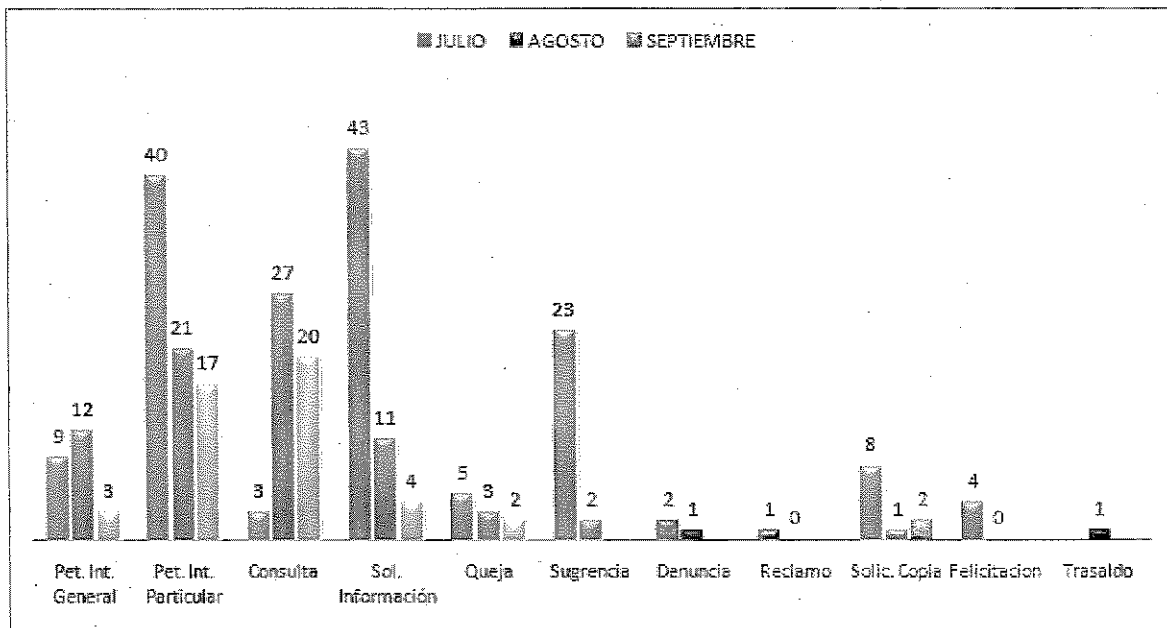
**Formato 02-SDQS- Gestión Peticiones durante el trimestre**



En estos cuadros se puede observar la diferencia por el sistema de parametrización establecido en el SDQS.

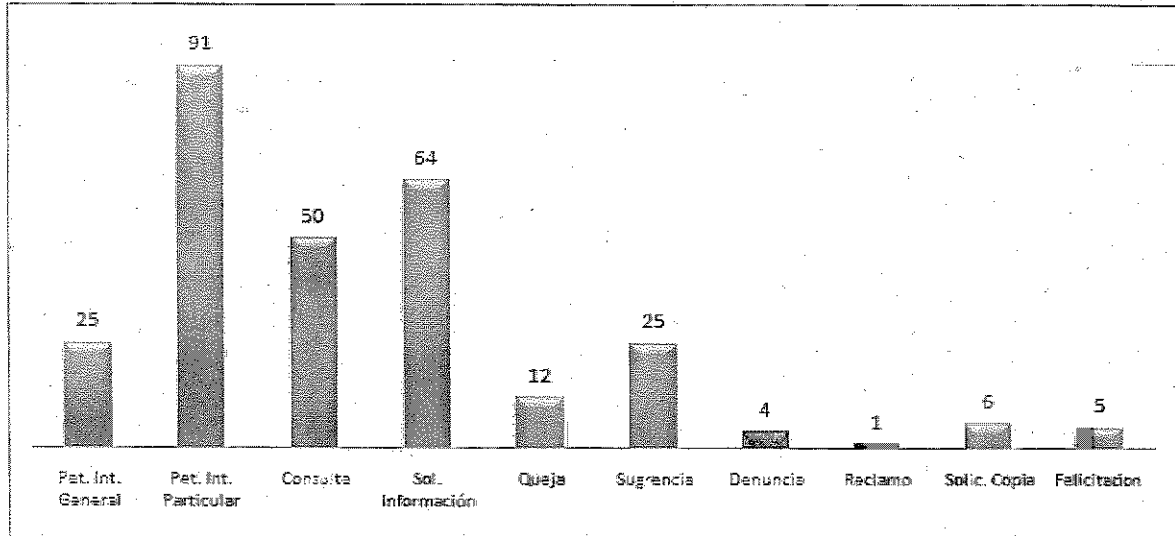
En cuanto a la modalidad de petición que recibe el IDPC, se puede observar que el Derecho de Petición en Interés Particular es el más utilizado por la ciudadanía para realizar sus solicitudes:

**Base de datos Interna**





**Formato 02-SDQS- Gestión \_ Peticiones**



**ACCIONES DE MEJORA**

Para el siguiente trimestre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, continuará formulando e implementado acciones de mejora continua, encaminadas a mitigar el impacto causado por los hallazgos evidenciados, proponiendo indicadores que midan los cambios resultantes en el bienestar de la ciudadanía.

Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
No cierre de las solicitudes en el SDQS	Realizar retroalimentación a los operadores laterales de la importancia que tiene el cerrar la solicitud en el SDQS	Número de Operadores laterales capacitados / Número de Operadores laterales asignados*100%	10/10/2016
Falta de entrega oportuna de la respuesta emitida a la ciudadanía por parte de los servidores que dan respuesta a los	Socializar y sensibilizar a los servidores sobre la importancia de entregar la información pertinente a los operadores laterales para que se realice el cierre	Numero de Servidores socializados y sensibilizados / total Servidores públicos de la entidad.*100%	31/10/2016



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

operadores laterales	definitivo de las solicitudes en SDQS.		
----------------------	--	--	--

De las acciones de mejora se realizará un seguimiento para verificar el cumplimiento y la efectividad que de ellas se espera en aras de un mejoramiento continuo.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y la preocupación del Instituto frente a la no oportunidad con la que se da respuesta a las solicitudes, se realizó una revisión en la que se comparó y se cruzó la información interna correspondiente a las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental ORFEO, con el SDQS, lo que evidenció que el IDPC ha mejorado sustancialmente con los tiempos de respuesta, detectando que el incumplimiento evidenciado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano es frente al cierre de los requerimientos en el Sistema SDQS y no en la no respuesta a las solicitudes.

De igual forma se identificó que en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones los días de gestión de peticiones son contabilizados como días corrientes y no como días hábiles de acuerdo con lo establecido en la ley, lo cual genera un posible incumplimiento a las entidades públicas, sin estar incursos en el incumplimiento.

Así mismo y como se pudo observar los datos contenidos en el Formato 02-SDQS- Gestión \_ Peticiones, no coincide con la información con la base de datos interna, por lo que en diferentes reuniones con la Profesional de Transparencia y Participación Ciudadana ante la Veeduría Distrital y el Sector Cultura hemos solicitado al SDQS, se ajuste este formato para que le brinde a las entidades públicas una información real referente al periodo reportado.

Cordialmente,

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo / Profesional - Contratista apoyo a SDQS \*  
Revisó: Ana Yolanda Cañón Prieto- Asesora Transparencia – Subdirección General CUP  
Aprobó: Miguel A. Hincapié Triviño-Subdirector General MHA