

500

**INFORME SEMESTRAL COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016**  
**SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS**  
**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**INTRODUCCION**

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 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 a la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE PETICION	CONCEPTO <sup>1</sup>	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.

## **II. ANÁLISIS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2016 COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016.**

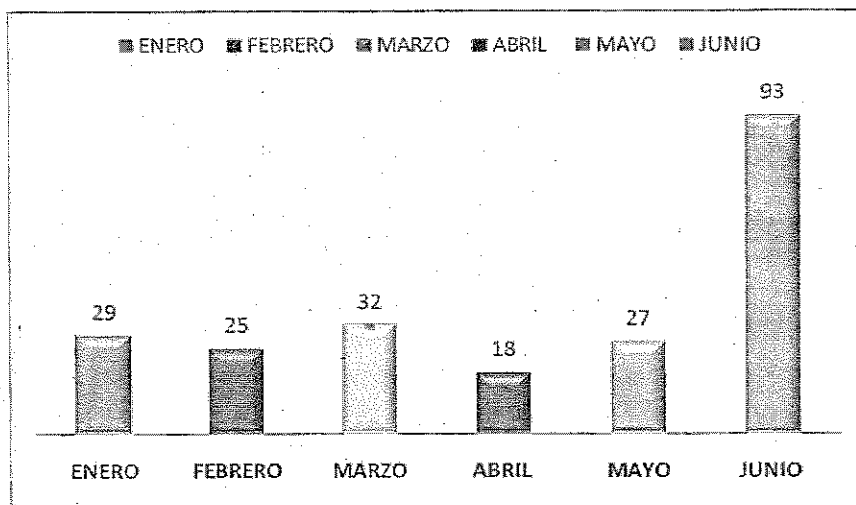
En el presente informe se encuentra la información correspondiente al número de solicitudes registradas, el número de solicitudes con respuesta, los canales de recepción, la subdirección o área que atendió la solicitud, la estadística y las oportunidades de mejora, tomando como insumo el informe mensual que remite la Dirección Distrital de Servicio, en el que hace un análisis del

comportamiento del IDPC, para evaluar los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, del primer semestre de 2016.

En el segundo semestre del año 2016, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, recibió un total de doscientas treinta y nueve (239) solicitudes de acuerdo con la información registrada y consolidada en el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES del aplicativo SDQS, de las cuales ciento treinta y siete (137) se recibieron por el canal escrito correspondiente al 57.32% el subtema más consultado en el instituto fue el concerniente a bienes de Interés cultural, de los cuales se recepcionaron ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes equivalentes al 61.92 % y por último se cerraron en el sistema SDQS ciento cuarenta y cinco sesenta y seis (166), con respuesta definitiva y con respuesta consolidada es decir un 747.11% de cumplimiento, para el mes de junio hay veintiuna (21) solicitudes que se encuentran en termino de respuesta equivalente al 9.38%.

En la siguiente grafica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas en el SDQS y consolidadas en el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES del aplicativo SDQS.

#### SOLICITUDES REGISTRADAS EN SDQS -SEGUNDO TRIMESTRE 2016

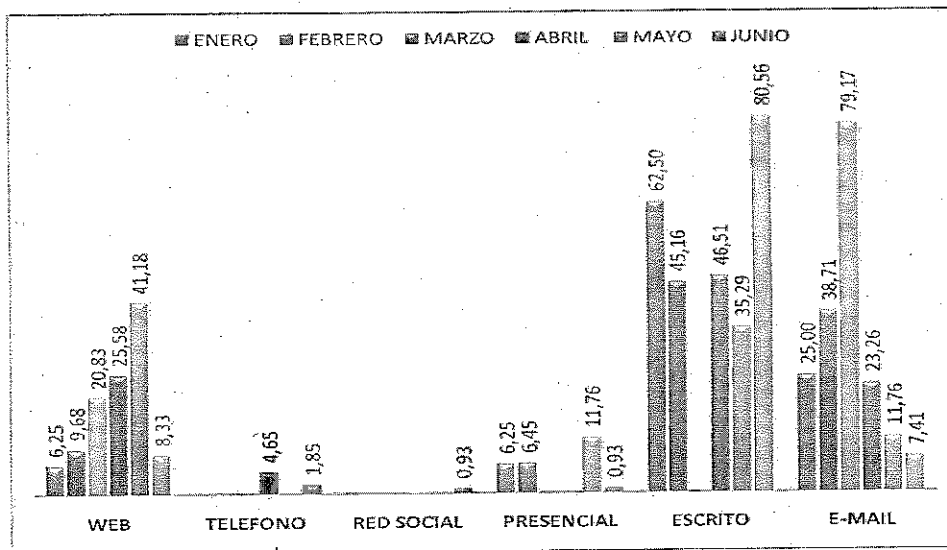


Se evidenció que las cantidades registradas en el citado formato no coinciden con las cifras registradas en la base de datos que posee la entidad para llevar un control interno de las solicitudes incluidas en el SDQS. Lo anterior obedece a que en el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES que genera el aplicativo incluye rezagos de años y meses anteriores y no los que efectivamente son registrados durante el periodo a reportar. Por esta razón se consolida el número de las solicitudes efectivamente registradas por nuestra entidad en los correspondientes meses del primer semestre de 2016 en el siguiente grafico:

Como se evidenció en el informe del mes de junio, se presentó un aumento considerable en las peticiones registradas, comparado con los meses anteriores, la causa de este incremento obedece a las solicitudes de categoría de conservación y Equiparaciones a estrato uno para inmuebles de interés cultural, las cuales representan un 47.22% de las solicitudes que ingresaron y se registraron en el mes de junio.

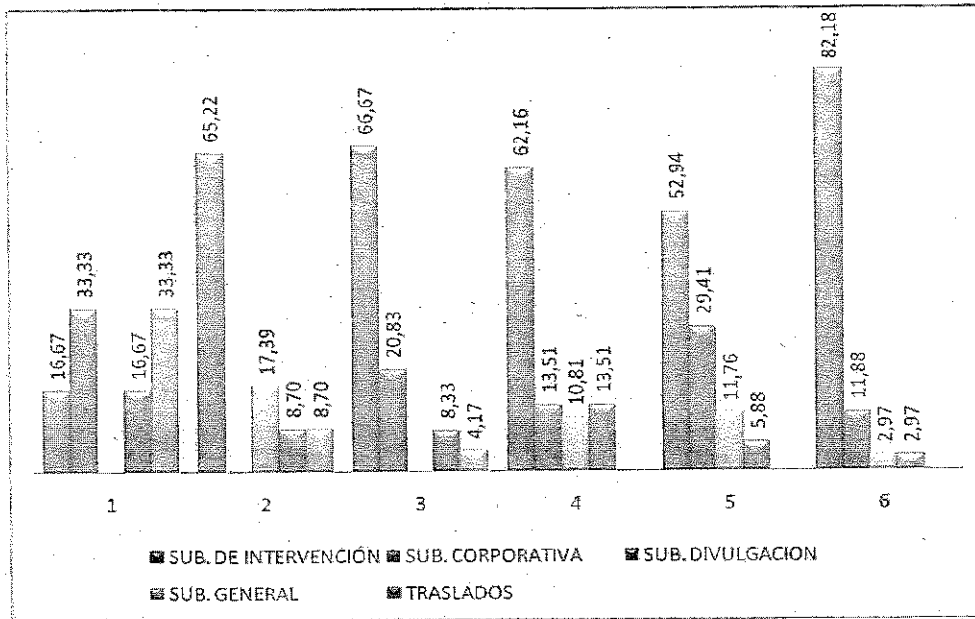
El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC, pone a disposición de la ciudadanía varios canales de comunicación para presentar las solicitudes, como se puede constatar en la siguiente grafica evidenciando que el más utilizado es el canal escrito, así:

**CANAL DE RECEPCION –PRIMER SEMESTRE DE 2016**



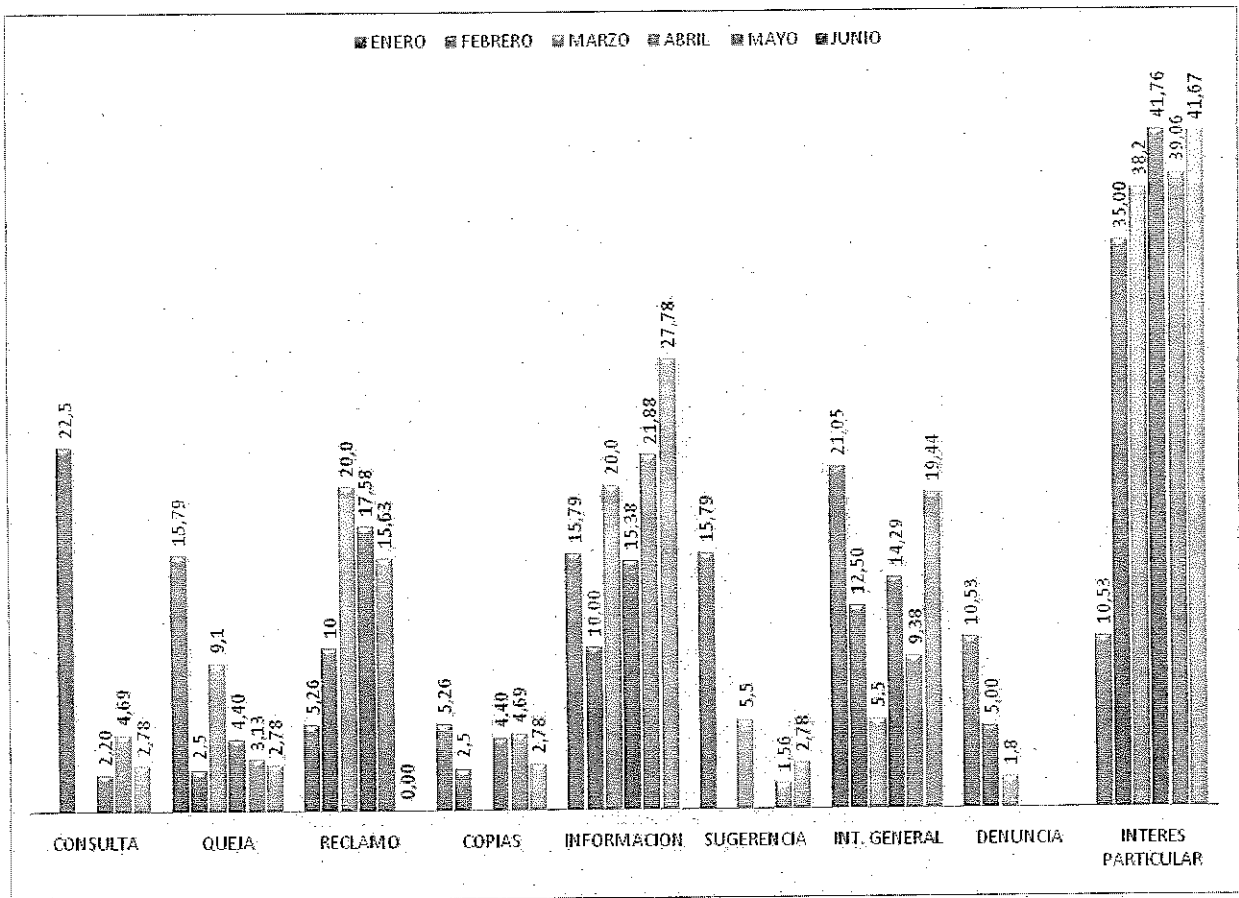
Así mismo, se detecto que el proceso de la entidad que más solicitudes recibe, es la Subdirección Técnica de Intervención, la cual hace parte del proceso misional de este Instituto, como se puede observar a continuación:

**PROCESOS MISIONALES DEL IDPC QUE ATIENDEN LAS SOLICITUDES –PRIMER SEMESTRE 2016**



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

**MODALIDAD DE SOLICITUD UTILIZADA CON MÁS FRECUENCIA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016**



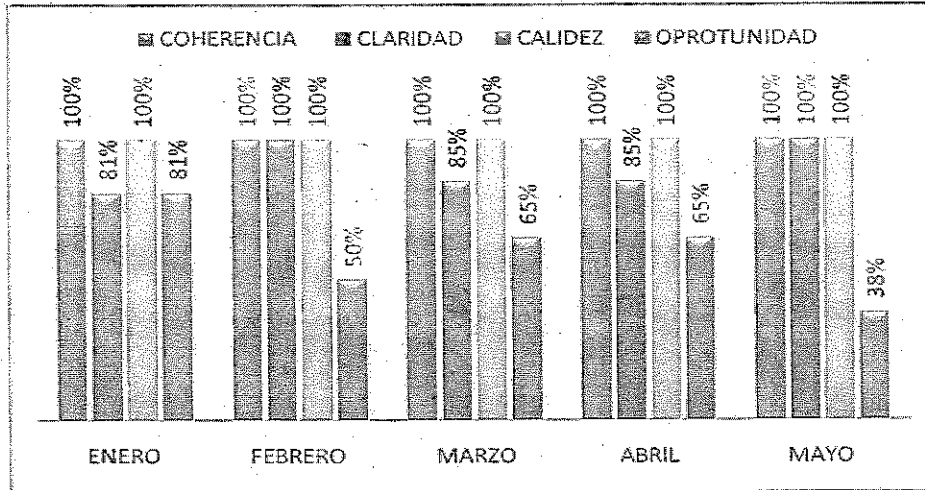
### III. MEDICION DE CRITERIOS DE COHERENCIA, CALRIDAD, CALIDEZ Y OPOTUNIDAD

Tomando como insumo el seguimiento mensual que nos remite la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano respecto de la calidad de las respuestas y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad<sup>2</sup> en el que se toma una muestra de 87 requerimientos sobre los 229 ingresos que se registraron en los meses de enero a mayo, se puede evidenciar que el IDPC responde a la ciudadanía en forma clara y coherente.

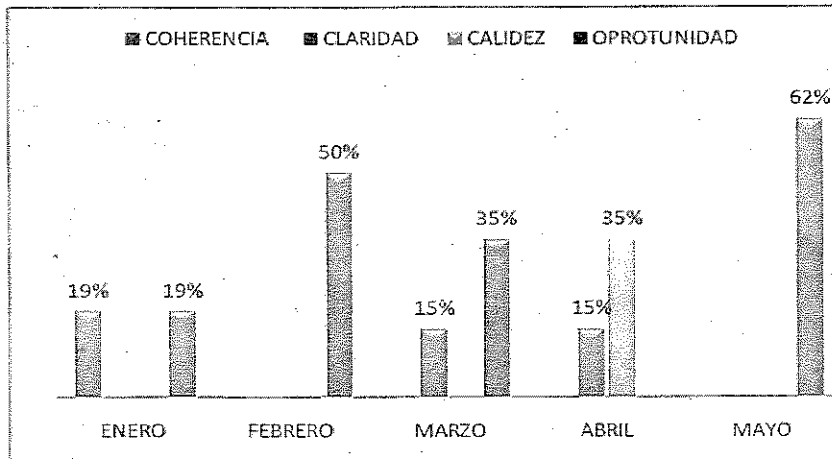
2. Para los mencionados informes se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad y calidez que se definen así:  
 COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano.  
 CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.  
 CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.  
 OPORTUNIDAD: Hace relación a la respuesta emitida por la Entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).



### CUmplIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016



### INCUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

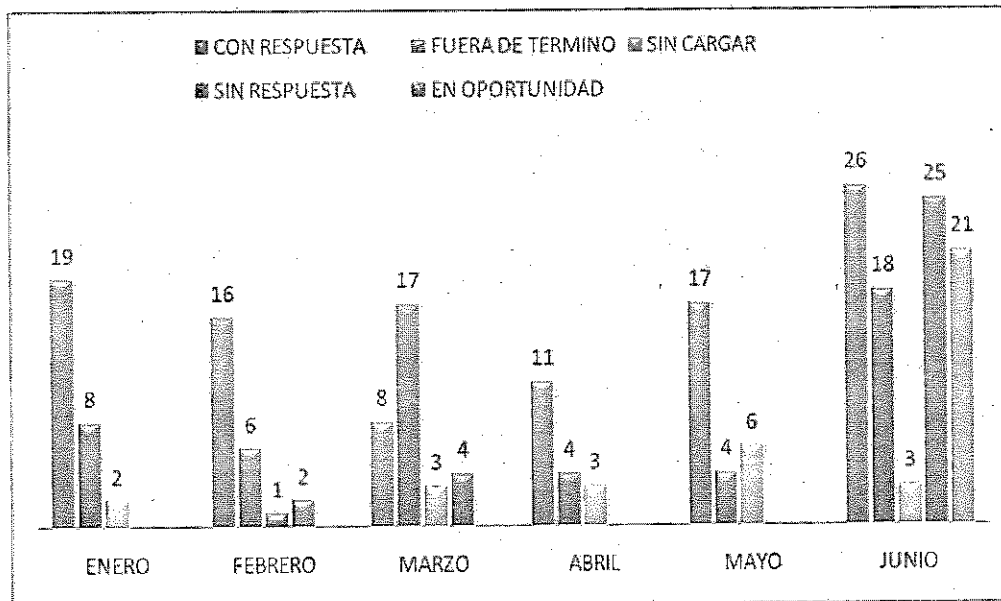


Frete a la oportunidad de respuesta, el Instituto se encuentra adelantado acciones de mejora que fortalezcan el procedimiento, para brindar una respuesta oportuna a los ciudadanos, partiendo del fortalecimiento del recurso humano, del recurso físico y de la implementación de actos administrativos.

Con base en 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 interno de correspondencia ORFEO, en el que se registran todas las respuestas dadas a los requerimientos con el SDQS y se 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, mas no obedecen a lo reportado por ellos, por la falta de información suministrada por esta entidad al sistema.

Teniendo en cuenta lo expuesto, respecto a la no coincidencia de las cifras en el aplicativo del SDQS y las cifras registradas en la base de datos que utiliza la entidad como herramienta de control de las solicitudes registradas, con base en la información interna y cruzándola con el sistema interno de correspondencia ORFEO, se obtuvo una información más ajustada a la realidad del semestre, por lo que se generó el siguiente gráfico que refleja lo señalado:

**RESPUESTA DE SOLICITUDES POR ORFEO DEL PRIMER SEMESTRE DE 2016**





#### IV. ACCIONES DE MEJORA

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

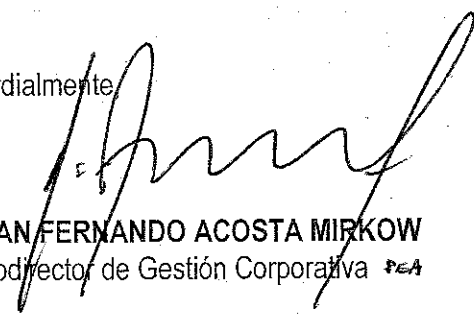
Descripción del hallazgo	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
No cierre de las solicitudes en el SDQS	Realizar capacitación a los operadores laterales para realizar el cierre de las solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS	Número de Operadores laterales capacitados / Número de Operadores laterales asignados*100%	01/08/2016
Falta de entrega oportuna de la respuesta emitida a la ciudadanía por parte de los servidores que dan respuesta a los operadores laterales	Socializar y sensibilizar a los servidores sobre la importancia de entregar la información pertinente a los operadores laterales para que se realice el cierre definitivo de las solicitudes en SDQS.	Numero de Servidores socializados y sensibilizados / total Servidores públicos de la entidad.*100%	31/08/2016
Incremento en el número de no respuesta a las solicitudes por los tiempos parametrizados en el SDQS y establecidos en la ley 1755 del 2015.	Establecer mediante acto administrativo los términos para dar respuesta a las solicitudes de categoría de conservación y Equiparaciones a estrato uno para LIC, con el fin de dar a conocer los lineamientos para su tramite al interior de la entidad, a las demás entidades y a la ciudadanía.	Acto administrativo formulado y adoptado / Acto administrativo a formular y adoptar* 100%	08/08/2016 a 15/09/2016
		Acto administrativo socializado / acto administrativo adoptado * 100%	16/09/2016 a 31/12/2016



No coincidencia de las cifras en el aplicativo del SDQS y las cifras registradas en la base de datos que utiliza la entidad como herramienta de control de las solicitudes registradas.	Comparar una a uno las solicitudes registradas al interior de la entidad con el informe generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	No aplica	31/08/2016
---	---	-----------	------------

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

Cordialmente

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

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