

## INFORME TRIMESTRAL QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN PERIODO ENERO-MARZO 2016

**Descripción breve del procedimiento:** La Alcaldía Mayor de Bogotá ha impartido instrucciones tendientes a que se utilice el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para registrar, tramitar y dar respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos dentro de los términos de ley establecidos para tal fin.

A partir de esta herramienta gerencial y de control social se busca evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas con el fin de adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

A través del sistema se deben registrar todos los requerimientos ciudadanos que lleguen por los diferentes canales a la entidad.

**Objetivo General:** Presentar la gestión realizada para la atención de requerimientos ciudadanos recibidos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el marco de los parámetros fijados por la normatividad vigente y directrices de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano durante el trimestre reportado.

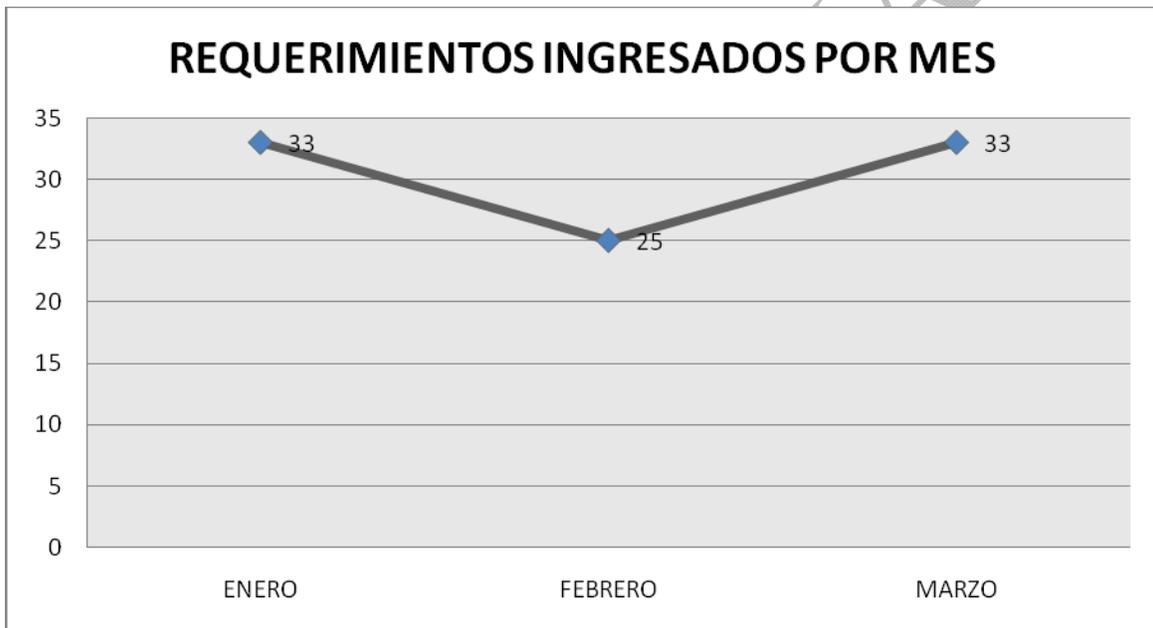
### Normatividad aplicable:

- 🚩 **Constitución Política de Colombia** –Artículos 2, 6, 23 y 209.
- 🚩 **Decreto 01 de 1984** - Código Contencioso Administrativo
- 🚩 **Ley 1437 de 2011** - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 🚩 **Ley 1755 de 2015** - Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
- 🚩 **Ley 1474 de 2011** - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 🚩 **Ley 1712 de 2014** - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- 🚩 **Decreto 19 de 2012** - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 🚩 **Decreto 2641 de 2012** - Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

- 🚩 **Decreto 103 de 2015** - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
- 🚩 **Decreto 371 de 2010** - Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.-
- 🚩 **Decreto Distrital 197 de 2014** - Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el periodo evaluado recibió un total de 91 requerimientos.



Gráfica No. 1

Como se evidencia en la gráfica No.1, durante el mes de febrero se registraron menos requerimientos que en enero y marzo.

## REQUERIMIENTOS POR CANALES DE ATENCIÓN

Los ciudadanos pueden formular sus solicitudes a través de los canales que se describen a continuación:

**WEB:** Los ciudadanos pueden acceder directamente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y registrar sus requerimientos, obteniendo un número de registro, usuario y clave que les permitirá realizar un seguimiento a su solicitud a través de la web <http://www.bogota.gov.co/sdqs>.

De igual manera, en nuestra web <http://idpc.gov.co/transparencia-2/pqrs/> se encuentra publicado un link para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

**ESCRITO:** Radicación de requerimientos en la oficina de correspondencia del Instituto.

Punto de atención ventanilla única de correspondencia:

- Sede Centro de Documentación ubicada en la Calle 12b No.2-96. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de atención radicación de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información:

- Sede Centro de Documentación ubicada en la Calle 12b No.2-96. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**BUZONES:** Los ciudadanos pueden depositar sus sugerencias en los buzones habilitados en las sedes de la Institución (Sede Principal, Centro de Documentación y Museo de Bogotá).

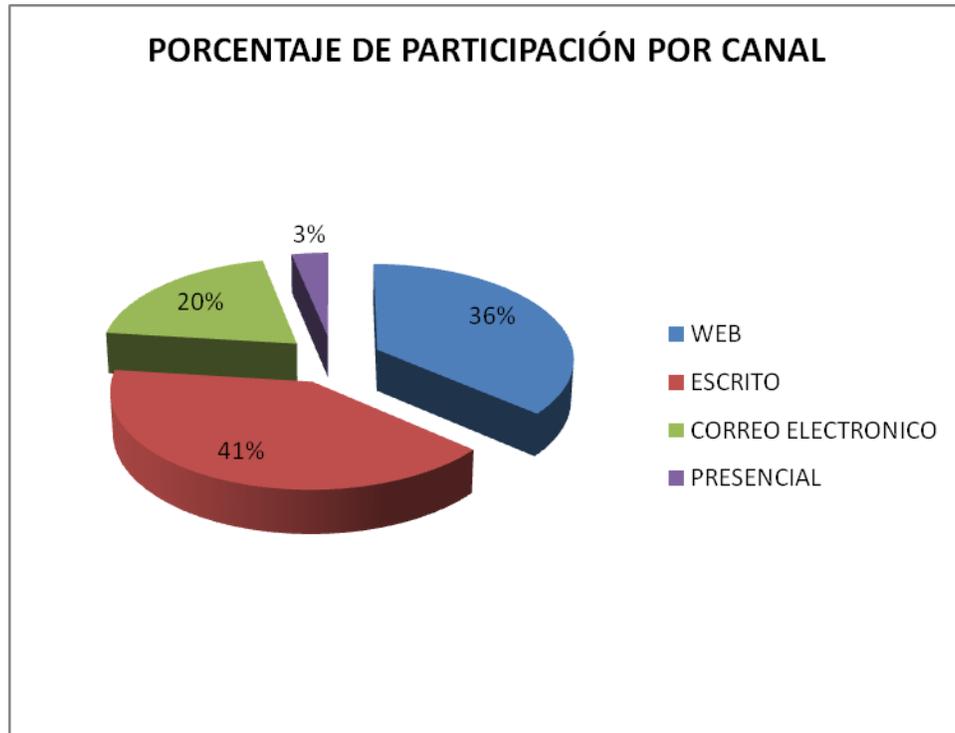
**CORREO ELECTRÓNICO:** Los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes directamente a través del correo [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co).

**TELEFÓNICO:** A través de la línea telefónica 3550800 ext. 138 los ciudadanos pueden obtener información sobre el estado de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias radicadas en el Instituto, además de realizar requerimientos a través de este canal.

**PRESENCIAL:** El ciudadano podrá dirigirse personalmente al siguiente punto de atención y formular requerimientos verbales.

Punto de atención radicación de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias:

- Sede Centro de Documentación ubicada en la Calle 12b No.2-96. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Gráfica No. 2

Como se puede observar en la gráfica No. 2 los canales de recepción más utilizados por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2016 son: 1) el canal escrito con un 41%, y 2) el canal web con un 36%.

ORIGINAL

## REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2016 se registraron 91 requerimientos los cuales se evaluaron según la dependencia competente, la unidad de medida es número de requerimientos radicados:



Gráfica No. 3

La gráfica muestra que la dependencia que más requerimientos recibió fue la Subdirección Técnica de Intervención con un total de 55 requerimientos radicados y la que menos requerimientos recibió fue la Subdirección de Gestión Corporativa con 3 requerimientos.

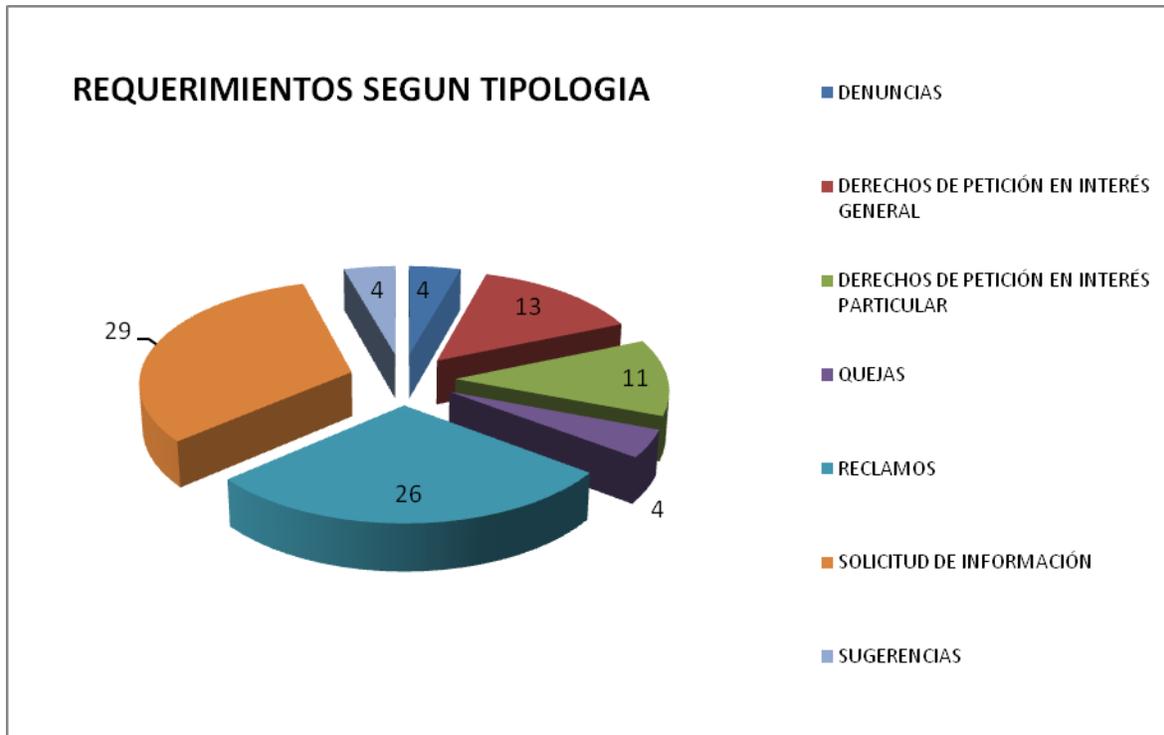
## REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

De conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 Artículo 3º Numeral 3 y la Directiva 015 de 2015 en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se deben registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias por actos de corrupción que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, definidas éste tipo de solicitudes así:

TIPO DE SOLICITUD	CONCEPTO	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
<b>QUEJA</b>	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
<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

No obstante lo anterior, si se efectúa un registro de cualquier otro tipo de solicitud en el Sistema, la Entidad procede a su impresión y radicación en el área de correspondencia, así como a informar a través del Sistema, cual es el nuevo número de radicación y el área al cual se ha remitido para su trámite.

Así las cosas, en el periodo evaluado se registraron 91 requerimientos los cuales se clasificaron según su tipología, así:



Gráfica No. 4

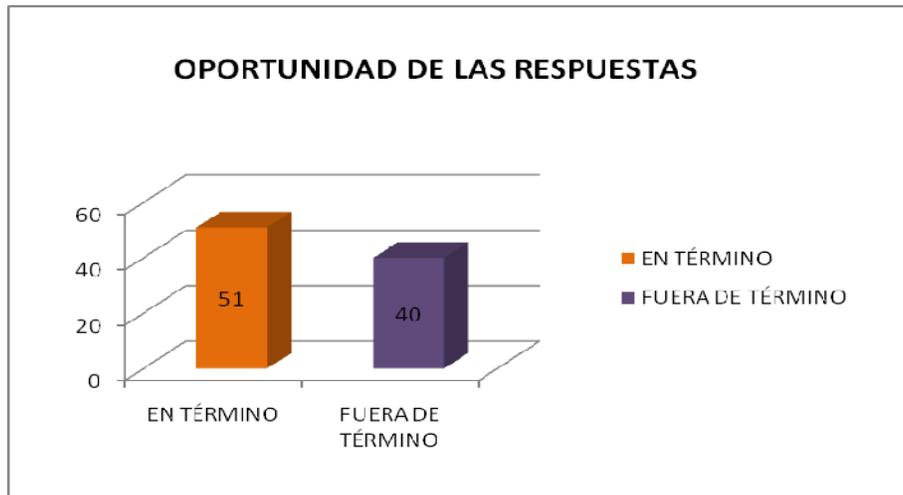
De acuerdo con la gráfica No. 4 las solicitudes de información son el tipo de requerimiento que más se registra en el SDQS del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural seguido de los reclamos.

Sobre el particular es importante anotar que 24 de las solicitudes registradas en el Sistema fueron radicadas en correspondencia para su trámite, toda vez que las mismas corresponden a las tipologías derecho de petición en interés general y particular.

Así mismo, se informó tal situación a todos los peticionarios, con el fin que pudieran realizar seguimiento de sus requerimientos a través de los demás medios dispuestos para ello.

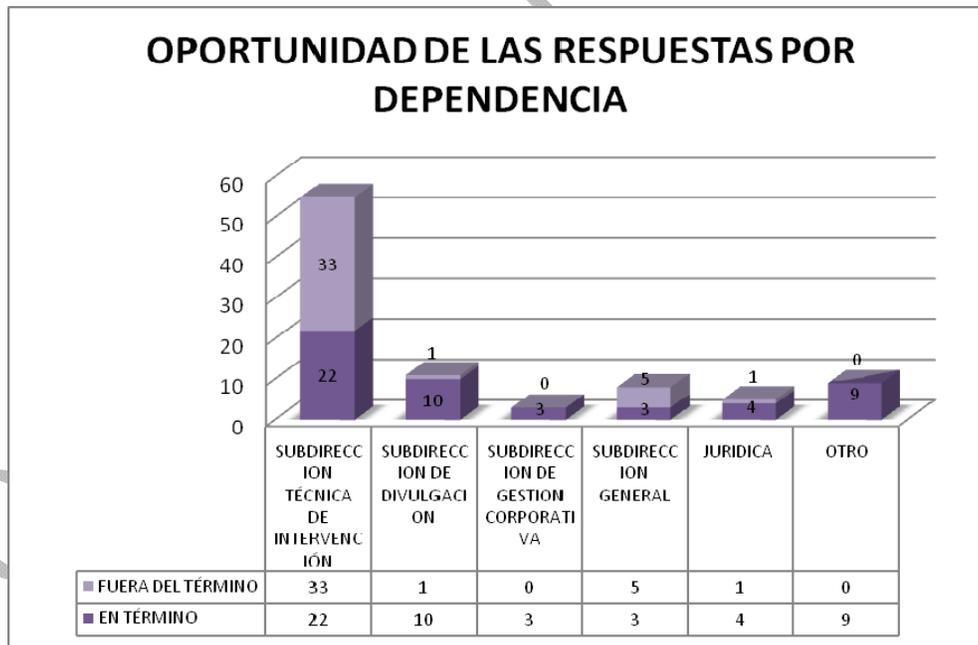
De otro lado, se observa un incremento en los reclamos registrados, situación que pone en evidencia la insatisfacción que tienen los ciudadanos con la falta de atención o atención tardía de sus solicitudes.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



Gráfica No. 7

Como se evidencia en la gráfica No. 7, de 91 requerimientos recibidos en la Entidad, 51 se contestaron dentro del término legal para dar respuesta, es decir, que el 56% de los requerimientos satisfacen en términos de oportunidad a los ciudadanos que formularon peticiones al Instituto.



Gráfica No. 8

Como se observa en la gráfica No. 8, la Subdirección de Divulgación es la dependencia que más resuelve peticiones oportunamente alcanzando un 90%, y la dependencia que menos resuelve las peticiones oportunamente es la Subdirección General que sólo resolvió el 37% de peticiones en el término legal.

De otro lado, de conformidad con el seguimiento realizado por la Subdirección de Calidad del Servicio Alcaldía Mayor de Bogotá durante el mes de Enero, de 16 respuestas emitidas por la Entidad 5, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, y 1 presenta fallo en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones<sup>1</sup>.

Así mismo, en el seguimiento del mes de febrero se encontró que de 19 respuestas emitidas por la Entidad, 9 no cumplen con algunos de los criterios de calidad y calidez, y 6 presentan fallo en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

### **RECOMENDACIONES**

- ✓ Elaborar un estudio de las causas de vencimientos de los términos de respuesta.
- ✓ Elaborar una estrategia con el fin de brindar respuestas más oportunas, a los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos a los requerimientos vencidos.
- ✓ Mesa de trabajo con la Subdirección de Intervención con el fin de dar solución y cierre a los requerimientos vencidos.
- ✓ Desarrollo de Web service entre ORFEO y SDQS.
- ✓ Desarrollar la herramienta ORFEO para que permita la visualización de todos los radicados de ingreso y salida.
- ✓ Capacitar a los funcionarios del Instituto en la atención de peticiones con el fin que conozcan los tipos de peticiones que existen, el término para dar respuesta, los derechos que pueden resultar conculcados en caso de no responder en término, las consecuencias disciplinarias de no responder en término y la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre oportunidad y calidad de las respuestas a peticiones.
- ✓ Capacitar a operadores laterales en el uso adecuado del SDQS.
- ✓ Actualizar los trámites y servicios de la Entidad de conformidad con las funciones asignadas mediante Decreto 070 de 2015 *“Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias y se dictan otras disposiciones”*.

Cordialmente:

**HADIT LORENA ENCISO GALINDO**

Administradora SDQS

Profesional Universitario

---

<sup>1</sup> 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).