INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2015

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 semestre reportado.

Normatividad aplicable:

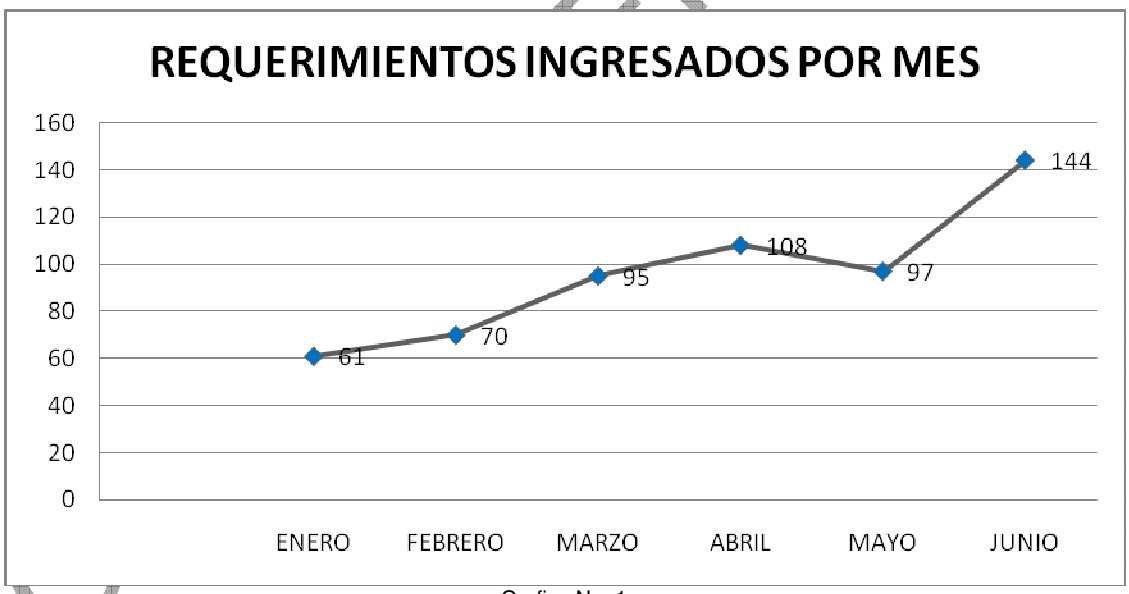
- **Constitución Política de Colombia** –Artículos 2, 6, 23 y 209.
- **Decreto 01 de 1984** - Código Contencioso Administrativo
- **Ley 1437 de 2011** - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de 2015** - Por medio de la cual se 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.

ORIGINAL FIRMADO

- **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.
- **Circular 015 de 2015** -Concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, sobre normativa aplicable al derecho de petición" Concepto Consejo de Estado "El señor Ministro de Justicia y del Derecho consulta a la sala sobre la Normatividad aplicable al derecho de petición ante la declaratoria de inexequibilidad de "los artículos 13 a 32" de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, …

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el periodo evaluado recibió un total de 575 requerimientos.



Grafica No. 1

Como se evidencia en la gráfica No.1, entre los meses de enero a junio de 2015, el mes de mayor registro fue junio.

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 peticiones, 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/atencion-ciudadania/pqrs/ se encuentra publicado un link para acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

ESCRITO: Radicación de peticiones en la oficina de correspondencia del Instituto.

Punto de atención ventanilla única de correspondencia:

- Sede casa Tito ubicada en la Calle 12b No.2-91. 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 casa Tito ubicada en la Calle 12b No.2-91. 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, o a través del formulario de contacto dispuesto en nuestra web http://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/contacto/.

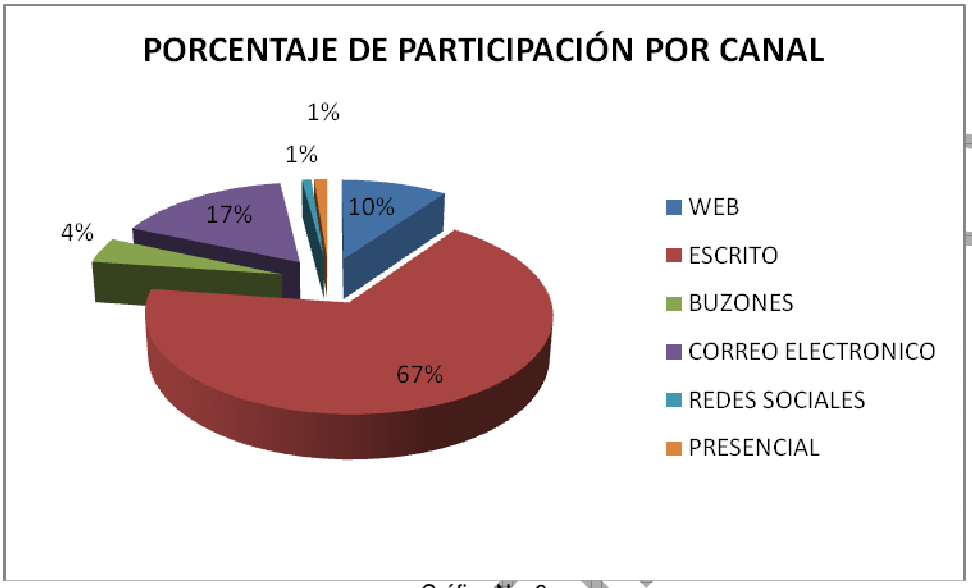
TELEFÓNICO: A través de la línea telefónica 3550800 ext. 138 los ciudadanos pueden obtener información sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información radicadas en el Instituto, además de realizar requerimientos a través de este canal.

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

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

ORIGINAL FIRMADO

- Sede casa Tito ubicada en la Calle 12b No.2-91. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



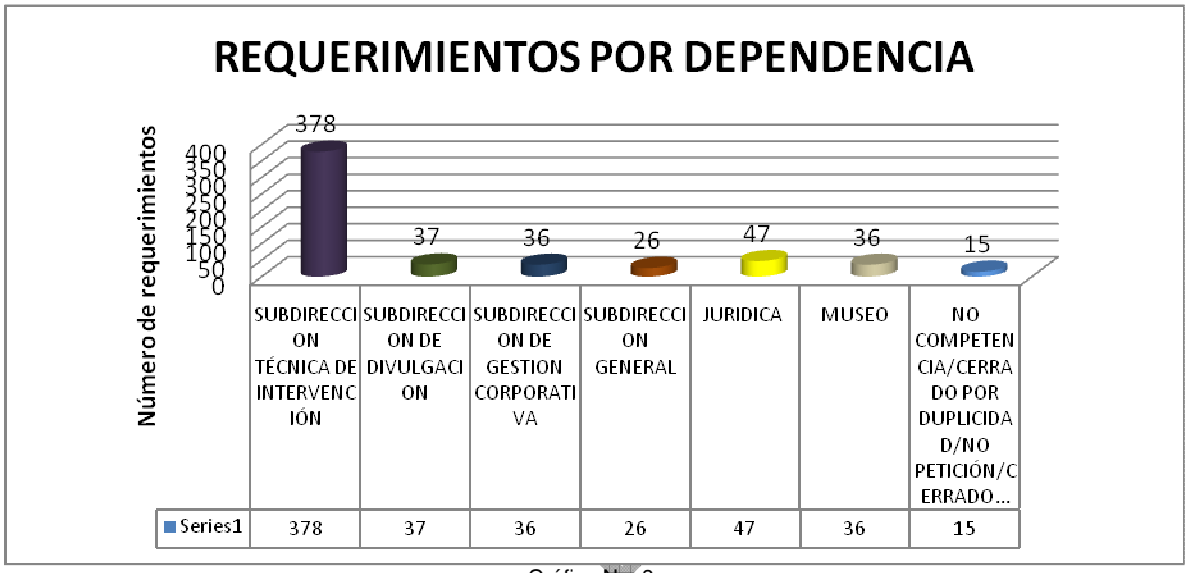
Gráfica No. 2

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 30 de junio de 2015 son: 1) el canal escrito con un 67%, y 2) el canal correo electrónico con un 17%.

ORIGINAL FIRMADO

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015 se registraron 575 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 378 requerimientos radicados y la que menos requerimientos recibió fue la Subdirección General con un total de 26 requerimientos radicados.

ORIGINAL

REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA

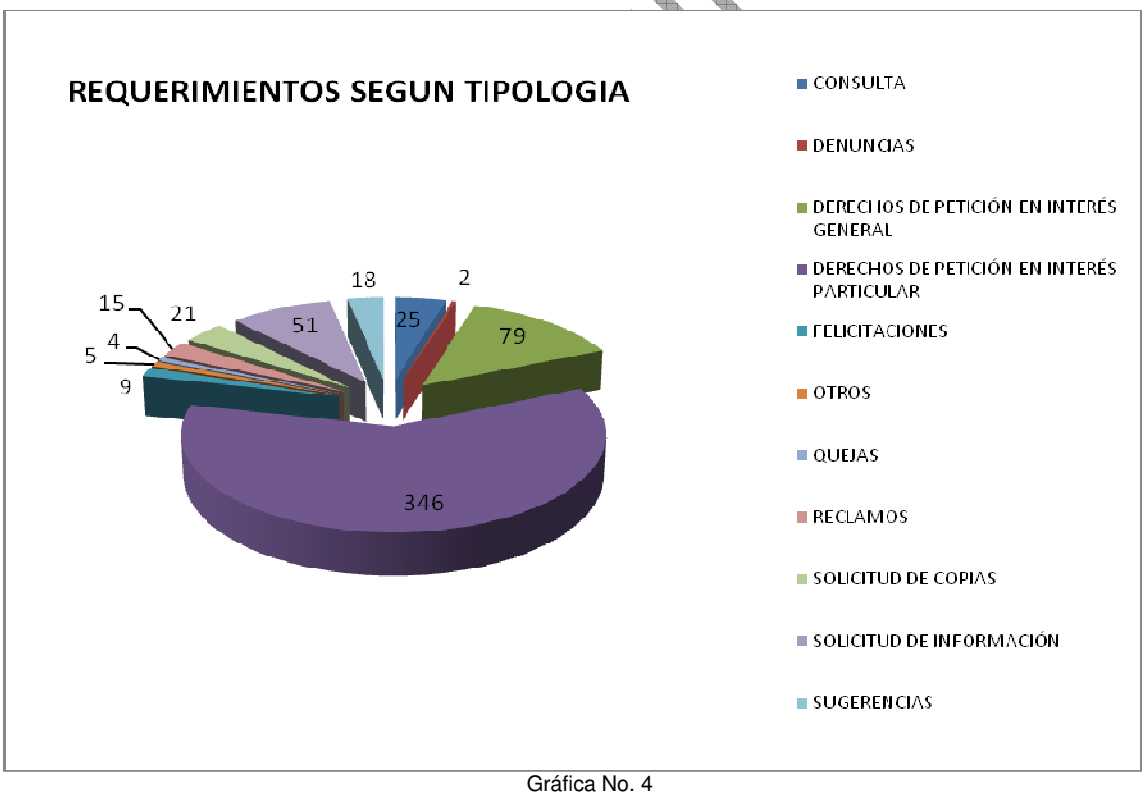
Los ciudadanos pueden formular diferentes tipos de solicitudes, las cuales se describen a continuación junto con el término legal para dar respuesta en días hábiles:

TIPO DE SOLICITUD	DEFINICIÓN	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas	Treinta (30) días hábiles
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	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
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS 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
FELICITACIONES	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública	Quince (15) días hábiles
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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 de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario
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
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.	Quince (15) días hábiles

ORIGINAL FIRMADO

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 de la Entidad	Quince (15) días hábiles
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	Es el derecho que tiene toda persona de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley	Diez (10) días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	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

Entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015 se registraron 575 requerimientos los cuales se clasificaron según su tipología, la unidad de medida es número de requerimientos radicados:



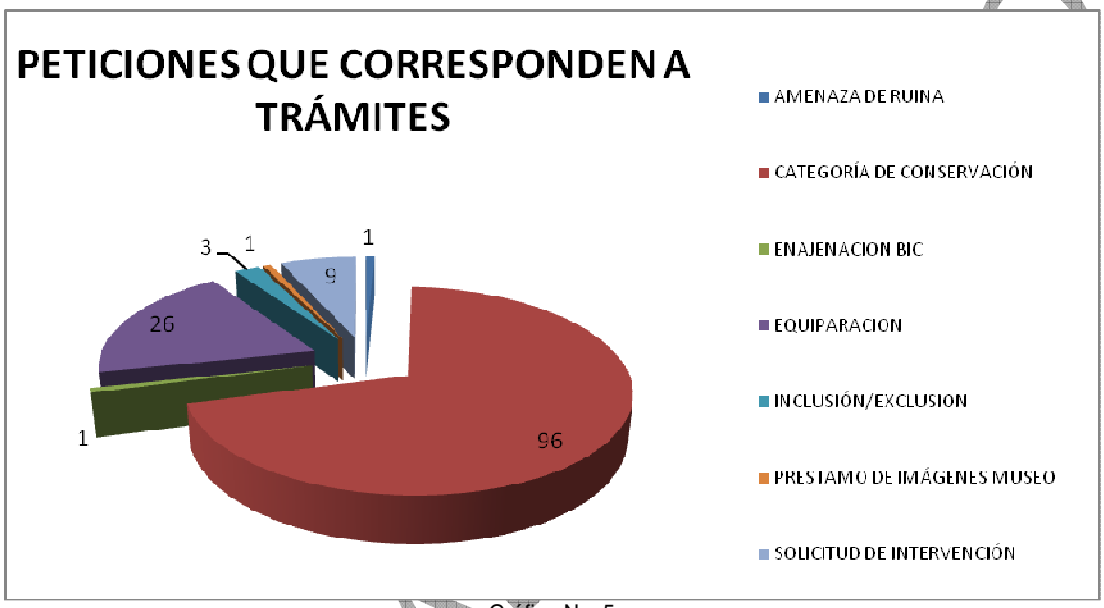
Gráfica No. 4

De acuerdo con la gráfica No. 4 las peticiones en interés particular son el tipo de requerimiento que más se registra en el SDQS del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural seguido de las peticiones en interés general.

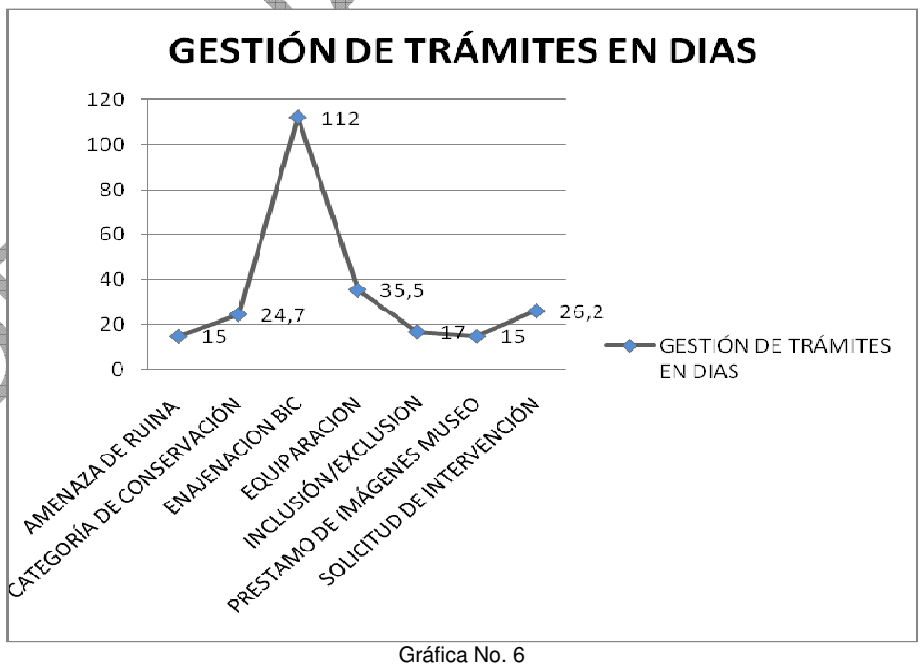
FIRMADO

PETICIONES EN INTERÉS PARTICULAR Y LOS TRÁMITES DE LA ENTIDAD

Una vez analizadas las 346 peticiones en interés particular radicadas en la Entidad se evidenció que 137 de las mismas corresponden a trámites administrativos, y que de acuerdo con ésta información el trámite que más adelantan los ciudadanos en la Entidad es el de certificación de categoría de conservación, seguido por el trámite de equiparación al estrato 1.



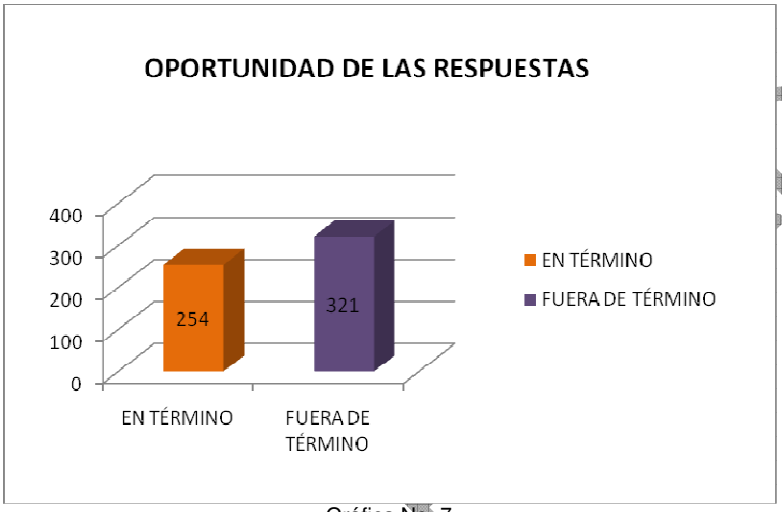
Gráfica No. 5



Gráfica No. 6

De acuerdo con la gráfica No. 6 los trámites de inmuebles que amenazan ruina y préstamo de imágenes del museo de Bogotá, son los gestionados en menor tiempo con un promedio de 15 días.

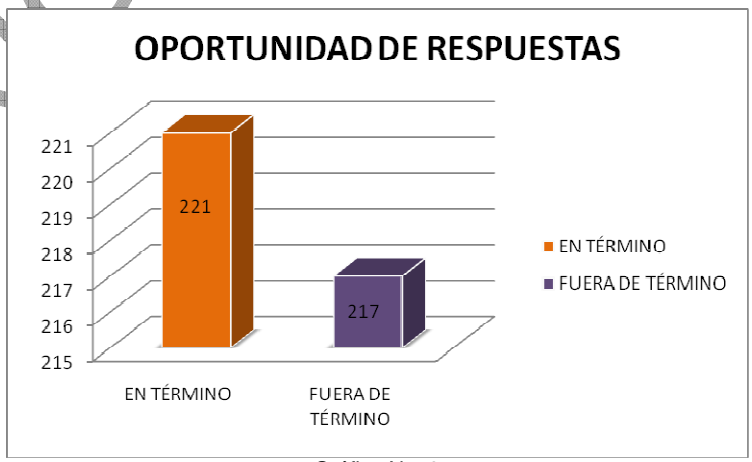
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO



Gráfica No. 7

Como se evidencia en la gráfica No. 7, de 575 requerimientos recibidos en la Entidad, 254 se contestaron dentro del término legal para dar respuesta, es decir, que sólo el 44,1% de los requerimientos satisfacen en términos de oportunidad a los ciudadanos que formularon peticiones al Instituto.

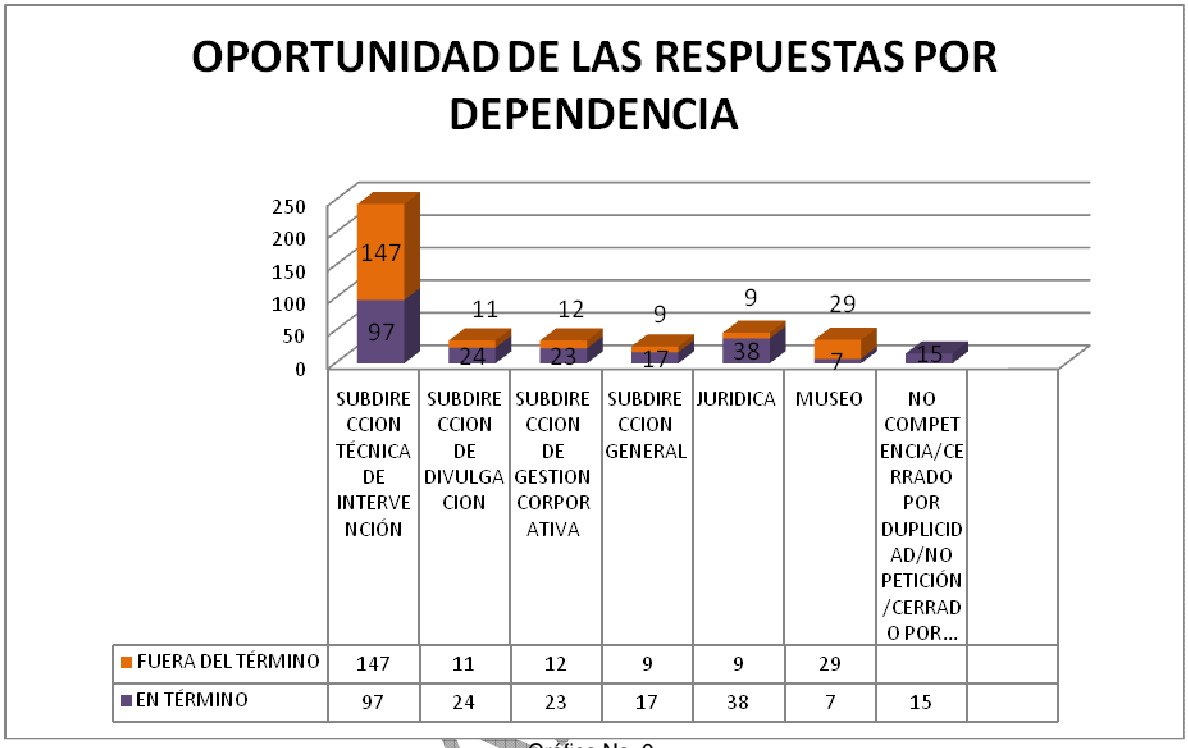
No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta que de los 575 requerimientos radicados, 137 corresponden a trámites administrativos, se procede a hacer la medición de satisfacción en términos de oportunidad sobre las 438 solicitudes restantes así:



Gráfica No. 8

ORIGINAL FIRMADO

Así las cosas, en el primer semestre de 2015 se contestaron 221 requerimientos dentro del término legal, es decir, el 50,45%.



Gráfica No. 9

Como se observa en la gráfica No. 9, la Subdirección General es la dependencia que más resuelve peticiones oportunamente alcanzando un 80%, y la dependencia que menos resuelve las peticiones oportunamente es el Museo de Bogotá que sólo resolvió el 19,5% de peticiones en el término legal.

ORIGINAL

RECOMENDACIONES

- ✓ Constituir un grupo de atención al ciudadano con su respectivo coordinador.
- ✓ Visibilizar los funcionarios que atienden ciudadanos mediante el uso de elementos distintivos, como chaquetas, carnet, etc.
- ✓ Ubicación física estratégica del Defensor del Ciudadano.
- ✓ Mejorar el alcance del sistema ORFEO de tal manera que permita asociar el radicado del SDQS con el número asignado en ORFEO.
- ✓ Desarrollar la herramienta ORFEO para que permita la visualización de todos los radicados de ingreso y salida.

- ✓ Generar el hábito en los funcionarios de revisar diariamente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y cerrar los requerimientos una vez sean atendidas las peticiones.
- ✓ Priorización de las peticiones por parte de los Subdirectores con el fin que las mismas cumplan con el requisito de oportunidad.
- ✓ 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.
- ✓ 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

ORIGINAL FIRMADO