

**INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017 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 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 a la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE PETICIÓN	CONCEPTO <sup>1</sup>	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
PETICIÓN DE INTERÉS 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 al interior de la entidad durante el primer trimestre del año 2017, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

#### ANÁLISIS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017.

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.

En el primer trimestre del año 2017, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, recibió un total de trescientos treinta (330) solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del

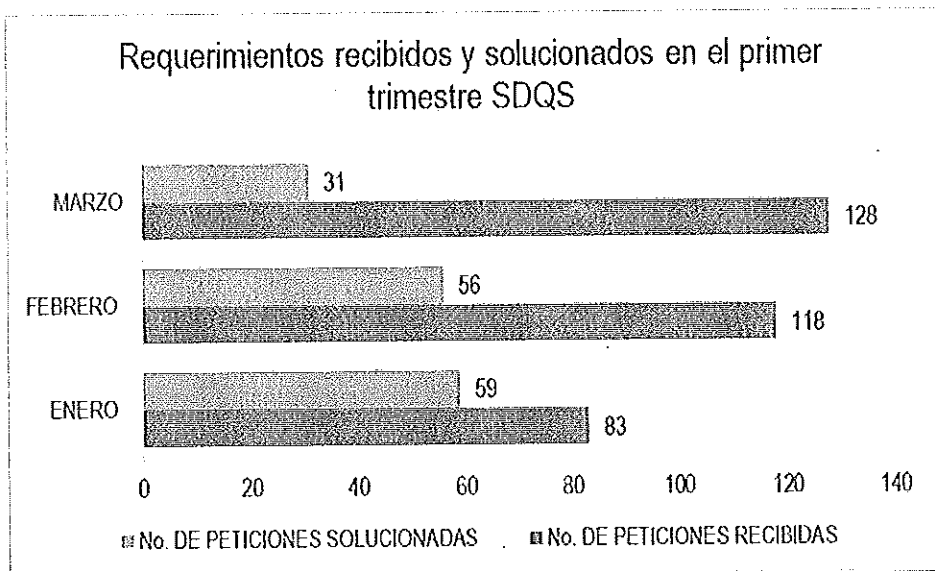


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

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.

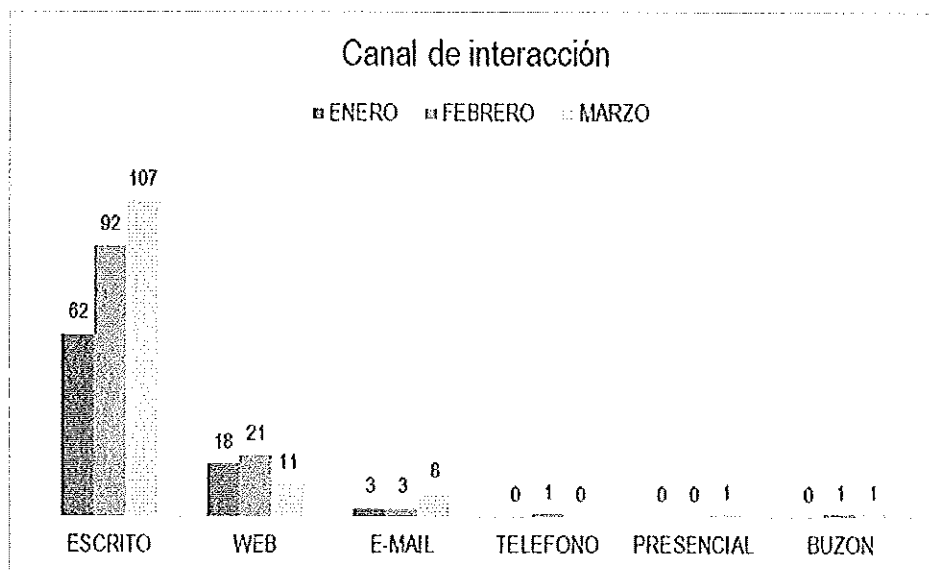
En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo a los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.



### 2. CANALES DE INTERACCIÓN.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC ha venido articulando los canales de comunicación para facilitarle 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, el cual corresponde al 79% del total de requerimientos recibidos.

15



### 3. SUBTEMAS.

En los informes mensuales del mes de enero y febrero enviados a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se indicó que existía inconsistencia en la información reportada entre las solicitudes recibidas y los subtemas asignados a esas solicitudes, para el mes de marzo y luego de adoptar el modelo de informe mensual se subsana esta inconsistencia como se observa a continuación:

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Concepto de bien de interés cultural	19	40	34
Control urbano	12		27
BIC- inmuebles, muebles y patrimonio arqueológico	15	11	15
Protección e intervención del patrimonio cultural inmueble			14
Programa enlucimiento de fachadas	7	18	10
Administrativo: gestión jurídica y legal			9
Traslado por no competencia			4
Gestión de patrimonio			4
Administración del talento humano			3
Mantenimiento e intervención de bienes muebles		11	12
Planes especiales de manejo y protección del patrimonio cultural			2
Intervenciones en la red vial y espacio público en SIC			1
Gestión de contenidos de la comunicación institucional interna y externa			1
Administrativo: gestión administrativa	9	14	1
Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados			1
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>94</b>	<b>129</b>

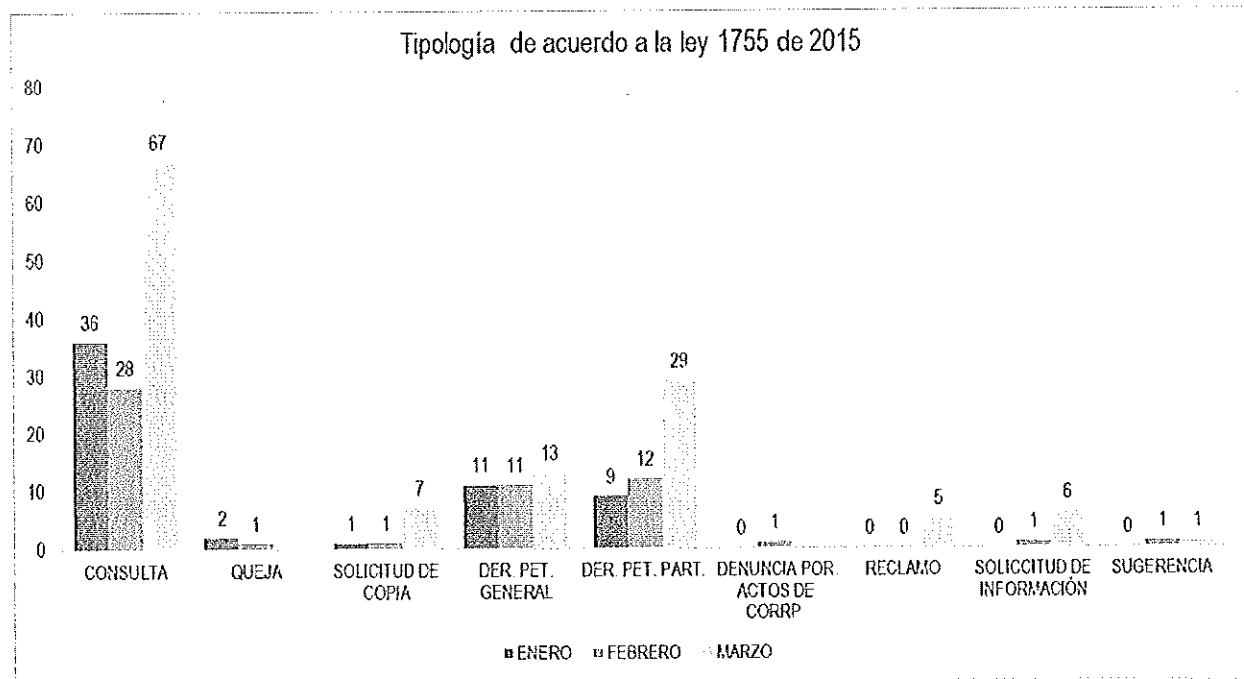
Por lo anterior, para los meses de enero y febrero no se pueden establecer con precisión los subtemas que se asignan en el SDQS a los requerimientos, mientras que para el mes de marzo se observó que la



información reportada obedecía a la realidad, conforme a la actualización de los Subtemas y la aplicación del modelo del nuevo informe de SDQS.

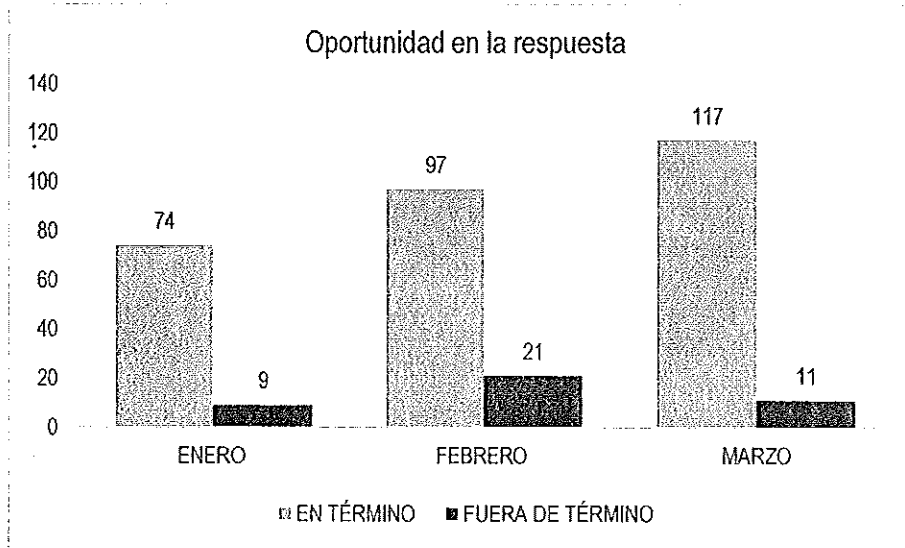
**4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.**

De acuerdo a la información registrada en el SDQS la tipología más utilizada por la ciudadanía para presentar sus solicitudes es la "Consulta" y el "Derecho de Petición en Interés Particular", que corresponden al 39% y 15% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



**5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.**

Frente a la oportunidad en las respuestas, el Instituto adelantó acciones de mejora que fortalecieron el procedimiento, reduciendo el número de requerimientos con respuesta fuera de los términos de ley. Para este trimestre se alcanzó el 87,22% en la oportunidad de la respuesta, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



#### ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el primer trimestre del año 2017 las siguientes acciones de mejora:

1. Diseño del cuadro de seguimiento y control de los requerimientos registrados en el SDQS, en el que se puede evidenciar fácilmente la gestión oportuna de cada uno de ellos.
2. Seguimiento semanal de los requerimientos registrados en el cuadro de control y seguimiento a cada una de las áreas, creando alertas vía e-mail en las que se indica estado del requerimiento, días de gestión, día de vencimiento y responsable de dar respuesta definitiva.

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

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

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía  
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía