

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2016 DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y  
SOLUCIONES – SDQS  
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL- IDPC**

**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 durante el segundo semestre del año 2016 asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

## **ANÁLISIS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE JULIO AL 31 DE DICEIMBRE DE 2016.**

En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas, el número de solicitudes con respuesta definitiva, los canales de recepción, la subdirección o área a la que se le eleva y atiende más solicitudes, y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para brindar una atención oportuna, clara, cálida y eficiente.

En el segundo semestre del año 2016, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, recibió un total de quinientas dos (502) solicitudes de acuerdo con la información registrada y consolidada en el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES del aplicativo SDQS, generado en el mes de enero de 2017, sin embargo, esta información no coincide con la consolidada y remitida por esta entidad a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en los informes mensuales la cual correspondió a cuatrocientos noventa y una (491) solicitudes, como tampoco coincide con la información consolidada en el cuadro interno de seguimiento y control de SDQS en el que se registraron cuatrocientos sesenta y seis (466) solicitudes.

Lo anterior obedece a los siguientes factores:

1. En el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES generado en el mes de enero de 2017 se registran mil cuarenta y tres (1043) peticiones recibidas del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2016 de los cuales:
  - 435 registros se encuentran duplicados
  - 16 registros corresponden a la vigencia 2015
  - 97 registros fuera del segundo semestre.
  - 916 registros dentro del segundo periodo, de los cuales 414 son valores duplicados y los realmente registrados durante el segundo semestre corresponde a 502 solicitudes.

Esta inconsistencia se evidencia todos los meses lo cual se ha venido advirtiendo en los informes mensuales remitidos a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así como en las mesas de trabajo de la red de quejas de la Veeduría Distrital.

2. Referente a la información contenida en los informes mensuales la cual sigue sin coincidir a la fecha con el reporte mencionado anteriormente, se puede sustentar en que al momento de generar el formato 02-SDQS- GESTION\_PETICIONES, para cada mes, la información varía como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:



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

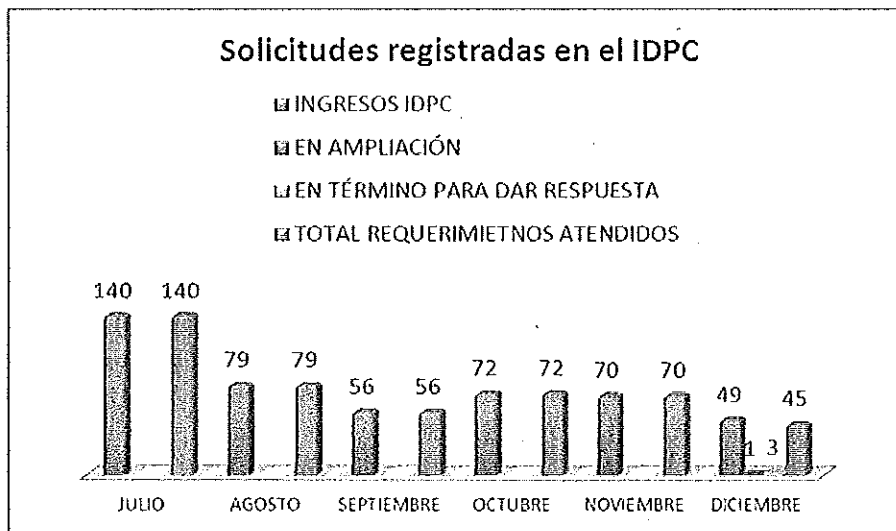
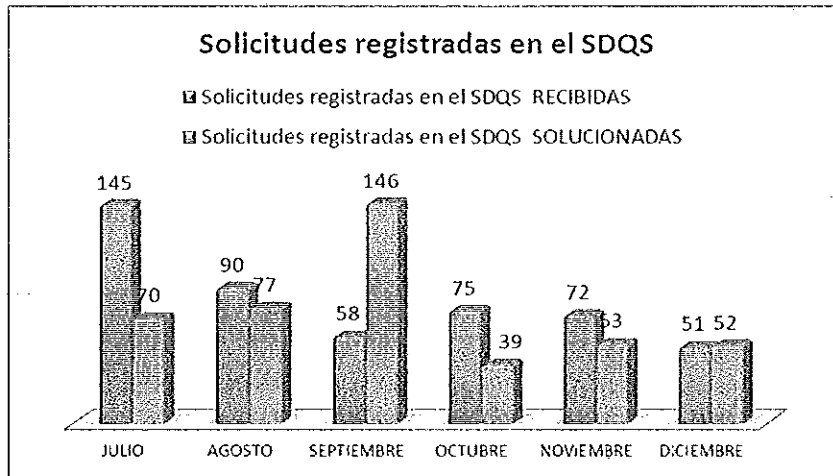
MES	REGISTRADOS	2014	2015	FUERA DEL PERIODO A REPORTAR	DENTRO DEL PERIODO A REPORTAR	DUPLICADOS	TOTAL REGISTRADOS EN EL MES A REPORTAR	DIFERENCIA CON LO REPORTADO
JULIO	412	1	16	97	298	149	149	4
AGOSTO	171	0	0	66	105	15	90	0
SEPTIEMBRE	256	1	3	137	115	57	58	0
OCTUBRE	127	0	0	39	88	13	75	0
NOVIEMBRE	148	0	0	63	85	13	72	0
DICIEMBRE	52	0	0	0	52	1	51	0
TOTAL							495	491

- Respecto a la no coincidencia entre la información generada por el SDQS y la de la entidad se pudo evidenciar que la diferencia radica en que lo registrado durante los tres últimos días del mes reportado el sistema lo toma como si hubiera ingresado en el siguiente mes, por esta razón la información registrada en el cuadro de seguimiento y control de SDQS no coincide con lo reportado mensualmente.
- También se va a encontrar diferencia entre las solicitudes solucionados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en el cuadro de seguimiento y control del IDPC, en atención a que en el formato dispuesto por la Veeduría Distrital para realizar el seguimiento mensual, solo se toman los requerimientos a los que se les dió respuesta definitiva o consolidada, mientras que en el cuadro en mención se reporta el número de requerimientos atendidos (solucionados con respuesta definitiva, trasladados por no competencia y cerrados por no considerarse petición (hojas de vida o portafolios de servicios)) que también demanda tiempo a la entidad.

Por lo anterior en el presente informe se va a relacionar la información contenido en los informes mensuales enviados a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la información tomada del cuadro del Seguimiento y control del IDPC.

#### ***Solicitudes registradas durante el segundo semestre del año 2016.***

En la siguiente grafica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionados con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS de acuerdo a los informes enviados mensualmente por nuestra entidad en comparación con lo registrado en el cuadro de seguimiento y control SDQS del IDPC.



Como se evidenció en el informe del tercer trimestre del SDQS enviado a la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se presentó un aumento considerable en las peticiones registradas durante el mes de Julio, teniendo en cuenta que la ciudadanía solicitó mediante derecho de petición de interés Particular y de Información, se adelantaran trámites cuyos tiempos de respuesta excedían los términos dispuestos en la ley 1755 de 2015.

Por lo anterior, se solicitó a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se diera lineamiento al respecto, recibiendo como respuesta lo siguiente:

*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*

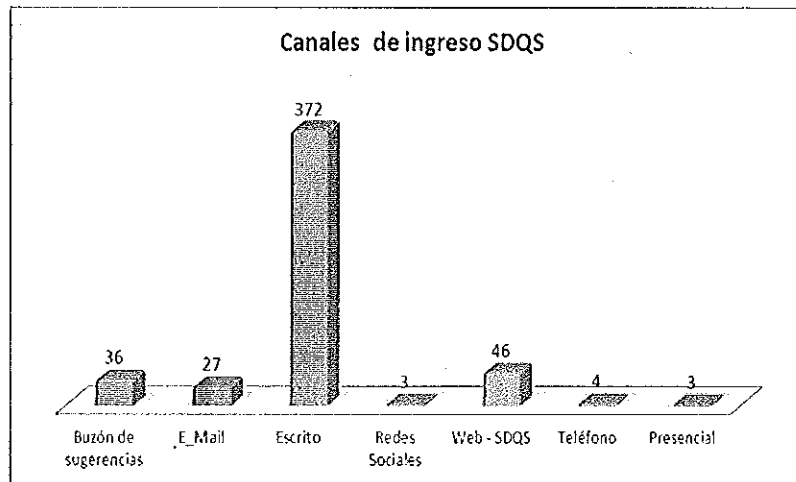
caracterización, el inicio de una apertura de investigación, etc., hasta la generación de un posible acto administrativo que puede en ocasiones tomar un tiempo mayor para su solución, como se evidencia en el procedimiento que se adjunta (hay trámites que duran más de un año desde su recepción hasta su finalización).

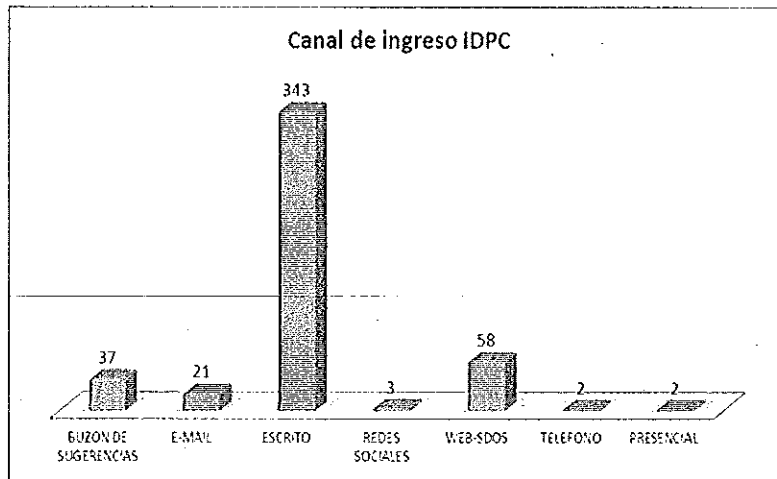
La solución es dar la respuesta al ciudadano en los términos de ley, citando que la petición radicada en la entidad o registrada en el SDQS obedece a un trámite propio de la entidad (Se puede dar el link que lo describe en la Guía de Trámites y Servicio de esta Secretaría o cómo puede ubicarlo en el 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 esta razón durante los siguientes meses la cantidad de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones disminuyó.

#### **Canales de ingreso durante el segundo semestre del año 2016**

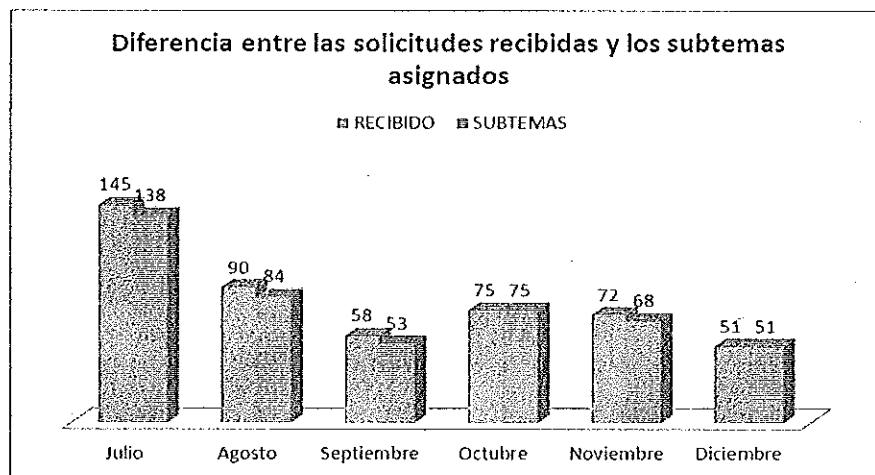
El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC, ha venido articulando los canales de comunicación para facilitarle a la ciudadanía la presentación de sus solicitudes y el acceso a la información, en la siguiente gráfica se puede evidenciar que el más utilizado por la Ciudadanía es el escrito.





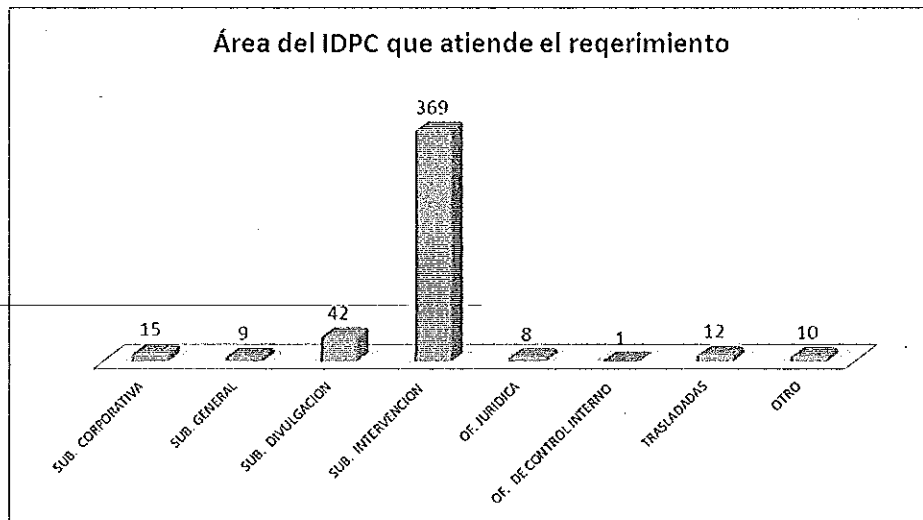
**Subtemas asignados a las solicitudes durante el segundo semestre del año 2016**

En los informes mensuales enviados por la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se indicó que existe inconsistencia en la información reportada entre las solicitudes recibidas y los subtemas asignados a esas solicitudes, las cuales no coincidieron en los meses de julio, agosto, septiembre y noviembre como se observa a continuación:



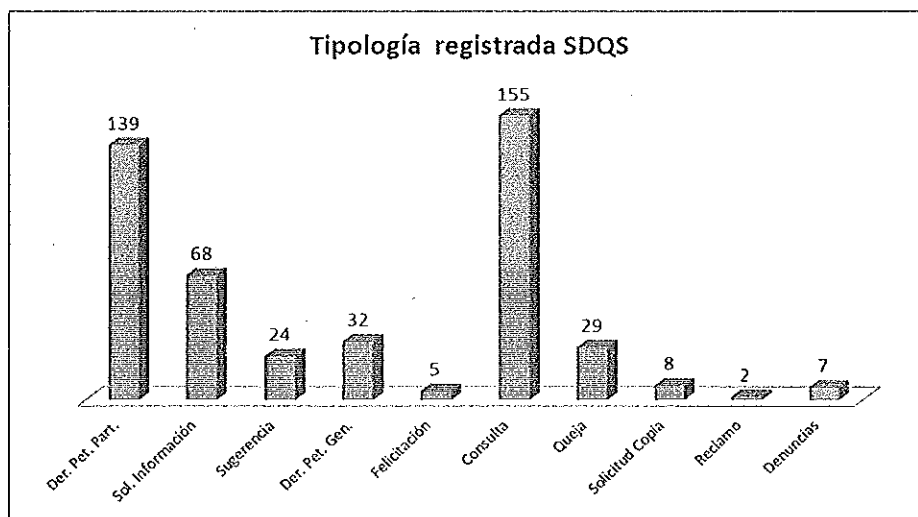
Por lo anterior, no se puede establecer con precisión y veracidad los subtemas que se asignan en el SDQS a los requerimientos, sin embargo la Veeduría Distrital prestó acompañamiento para la actualización de los Subtemas, la cual se realizó con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el pasado 17 de enero de 2017, lo que permitirá obtener una información más precisa de las necesidades de la ciudadanía.

No obstante, en el cuadro de seguimiento y control del IDPC, se pudo identificar que la Subdirección de Intervención es el área que atiende y soluciona la mayoría de los requerimientos de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.



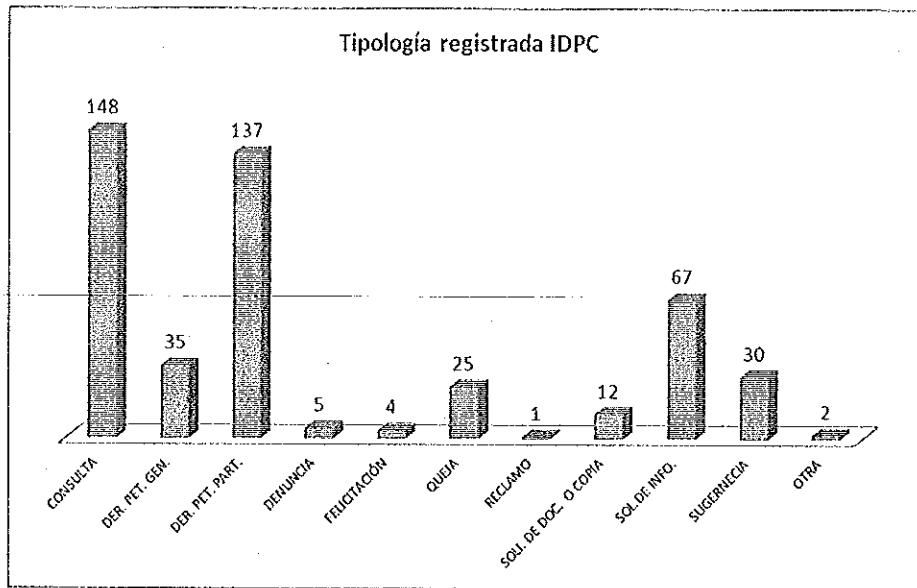
### Tipologías asignadas a las solicitudes durante el segundo semestre del año 2016

De acuerdo a la información registrada durante el segundo semestre del año 2016, la tipología más utilizada por la ciudadanía, para presentar sus solicitudes es el derecho de petición en interés particular y la Consulta como se puede observar en las siguientes gráficas:



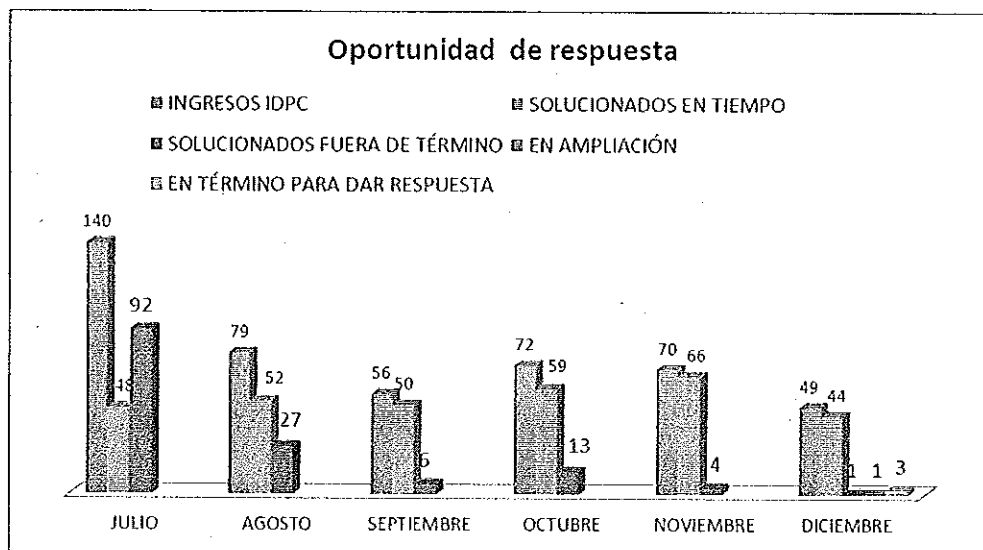
\*Como se advirtió en el ítem anterior no coincide el número de solicitudes registradas con la tipología asignada en el SDQS.





### Oportunidad en las respuestas registradas en el segundo semestre del año 2016

Frente a la oportunidad, calidad, calidez y coherencia de las respuestas, el Instituto adelanto acciones de mejora que fortalecieron el procedimiento, reduciendo el número de requerimientos con respuesta fuera de los términos de ley, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Frente a los requerimientos realizados por la Dirección de Calidad del Servicio, respecto de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, durante el segundo semestre del año 2016, este Instituto recibió en el mes de octubre el reporte, en el cual obtuvo como resultado el 86%, 43%, 100% y el 86% respectivamente en cada uno de los criterios evaluados.

## ACCIONES DE MEJORA


El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelanto durante el segundo semestre 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 a cada uno de ellos
2. Realizar 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 el que se indicaba, estado del requerimiento, días de gestión, día de vencimiento, y responsable de dar respuesta definitiva.
3. Actualización del procedimiento, en el sentido de permitir brindar respuesta parcial en el caso que no se pueda resolver la solicitud de fondo dentro del término inicial, en concordancia con el parágrafo del Art. 14 de la ley 1755 de 2015.
4. Brindar acompañamiento a los operadores laterales frente al uso correcto del sistema SDQS, resaltando la importancia que tiene el cargar la respuesta al sistema en paralelo con la respuesta radicada y enviada al peticionario.
5. Partiendo de la necesidad que surgió para el Instituto el identificar la coherencia, claridad y calidez, se creó una herramienta con el fin de identificar en cada una de las respuestas el cumplimiento de los criterios evaluados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual se ha venido implementado como plan piloto y ha permitido identificar en las respuesta el cumplimiento de estos tres criterios y realizar los ajustes necesarios.

Para el siguiente periodo el Instituto continuará aplicando las acciones de mejora aplicadas en el segundo semestre y diseñará estrategias que permitan cumplir íntegramente con el criterio de oportunidad en las respuesta a las solicitudes ciudadanas, se efectuó el uso correcto de manejo del Sistema SDQS por parte de los operadores laterales y el administrador central, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

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

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo / Profesional Atención al Ciudadano. 