



INFORME CUARTO TRIMESTRE AÑO 2018 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 peticiones, 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 con la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA	DEFINICIÓN	TÉRMINO PARA EMITIR RESPUESTA
Consulta	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
Derecho de petición en interés general	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
Derecho de petición en interés particular	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.	15 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	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	15 días hábiles

M



	desarrollo de sus funciones.	
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.	15 días hábiles
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.	15 días hábiles
Felicitaciones	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Solicitud de Información o de copia	El ciudadano solicita datos, documentos o información que el IDPC genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días hábiles

La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas al interior de la entidad durante el cuarto trimestre del año 2018, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

ANÁLISIS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

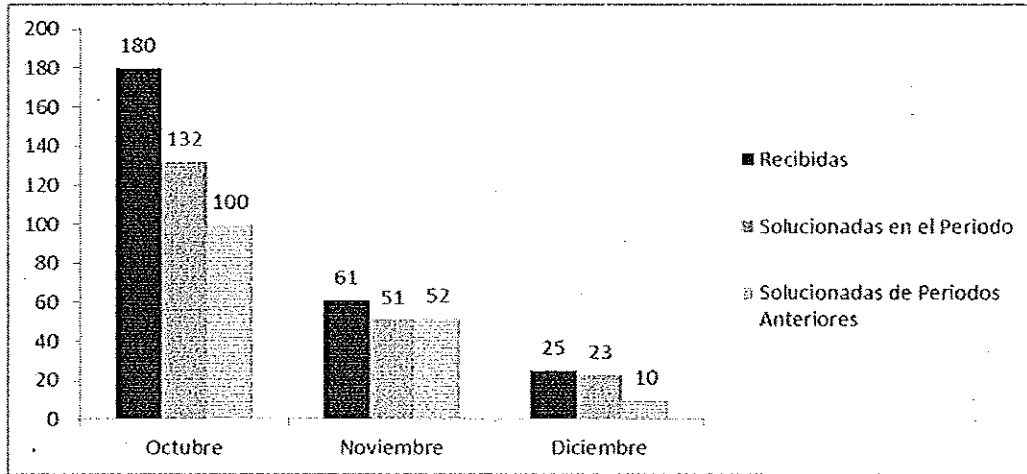
En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para brindar una atención oportuna, clara, cálida y eficiente.

Así mismo, se realiza un análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018.

En el cuarto trimestre del año 2018, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 266 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del 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

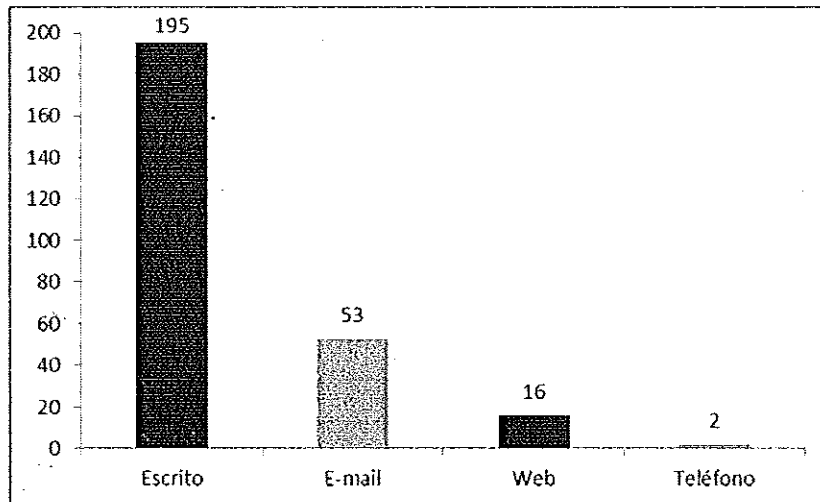
En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC ha venido articulando los canales de comunicación para facilitar 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 73% del total de requerimientos recibidos, seguido del correo electrónico con 20% un; en tercer lugar, el web con un 6% y finalmente el telefónico con el 1%.



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

3. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del SDQS, durante el cuarto trimestre de 2018 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

Handwritten mark



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

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Administración del Talento Humano	8	1	1
Administrativo: Asuntos del Despacho	0	0	0
Administrativo: Control Interno Disciplinario	0	0	0
Administrativo: Gestión Administrativa	2	2	2
Administrativo: Gestión de Planeación, Procesos y Seguimiento a la Inversión	0	0	0
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	34	20	3
Asesoría Técnica Personalizada	0	4	2
Atención y Orientación General	8	3	3
Atención y Servicio a la Ciudadanía	0	0	0
BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico.	2	2	1
Bienes de Interés	0	0	0
Centro de Documentación	0	0	0
Circulación y Apropiación del Patrimonio Cultural	2	0	0
Concepto de Bien De Interés Cultural	36	8	2
Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural	2	0	0
Control Urbano	23	9	2
Defensor de La Ciudadanía	4	2	0
Equiparación al Estrato 1	8	0	0
Evaluación de Anteproyectos	2	2	0
Evaluación de Reparaciones Locativas y Obras Mínimas	13	1	0

M



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

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Evaluación y Control: Asuntos Entes de Control y Vigilancia	0	0	1
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá	0	0	0
Gestión de Colecciones del Museo de Bogotá	2	0	0
Gestión de Contenidos de La Comunicación Institucional Interna y Externa	0	0	0
Gestión de Patrimonio	5	2	1
Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC	0	1	1
Mantenimiento e Intervención de Bienes Muebles	3	1	0
Patrimonio Cultural Inmaterial	0	0	0
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural	1	0	1
Préstamo de Espacios de La Entidad	0	0	0
Programa Adopta Un Monumento	0	0	0
Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados	0	1	0
Programa Enlucimiento de Fachadas	2	0	0
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural	15	0	2
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble	3	1	1
Recorridos Patrimoniales	0	0	1

M



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

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Servicio de Estudio de Solicitud de Intervenciones en Espacio Público en Sectores de Interés Cultural	2	0	1
Solicitud de Estudio de Publicidad Exterior Visual en Sectores de Interés Cultural	0	0	0
Transparencia y Participación Ciudadana	2	0	0
Traslado por no Competencia	1	1	0
Veedurías Ciudadanas	0	0	0
Visitas Guiadas y Comentadas en el Museo De Bogotá	0	0	0

Fuente: Informes mensuales SDQS Julio, Agosto y Septiembre de 2018

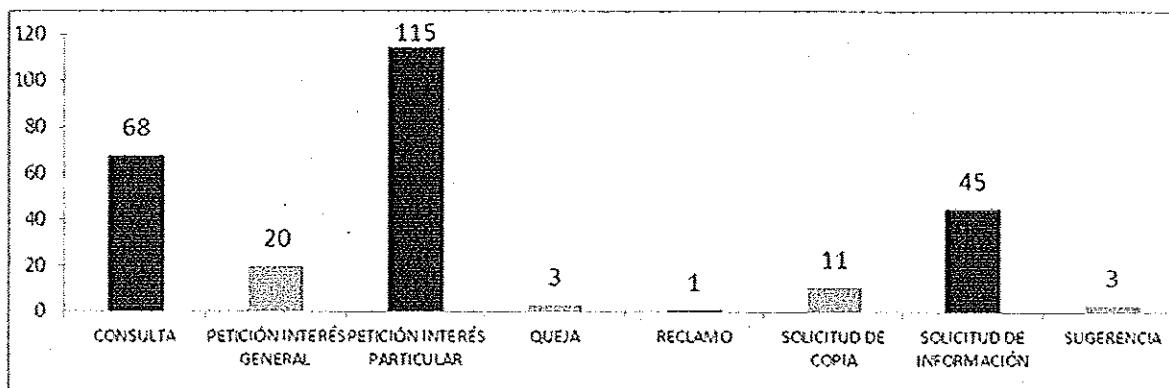
De acuerdo con lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2018 los cinco (5) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Administrativo: Gestión jurídica y legal: 21%
2. Concepto de Bien de Interés Cultural: 17%
3. Control Urbano: 13%
4. Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble: 6%
5. Atención y Orientación General y Evaluación y Control: Asuntos Entes de Control y Vigilancia: 5% respectivamente.

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo con la información registrada en el SDQS las tipología más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son el "Derecho de Petición en Interés Particular" y la "Consulta", que corresponden al 43% y 26% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:

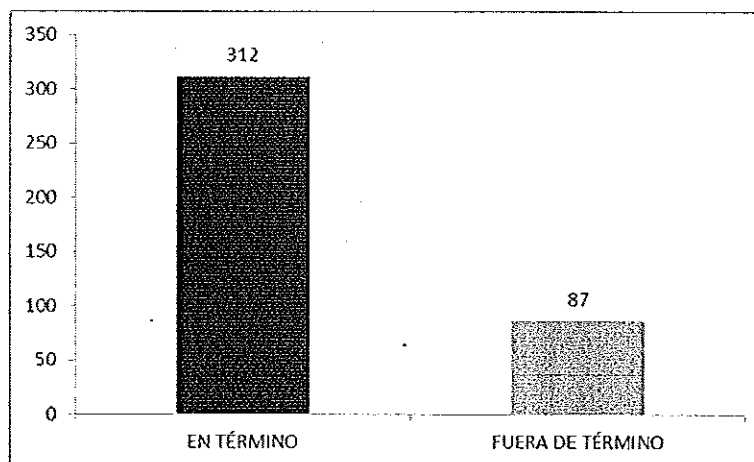
17



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas, de las 399 peticiones resueltas en el trimestre (131 de periodos anteriores), 312 correspondientes al 78% se resolvieron en término, 87 correspondientes al 22% se resolvieron por fuera de término, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

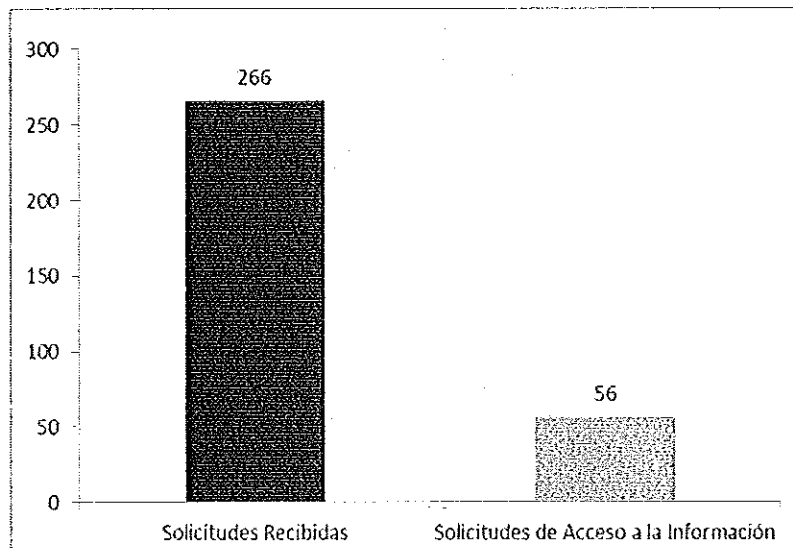


Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

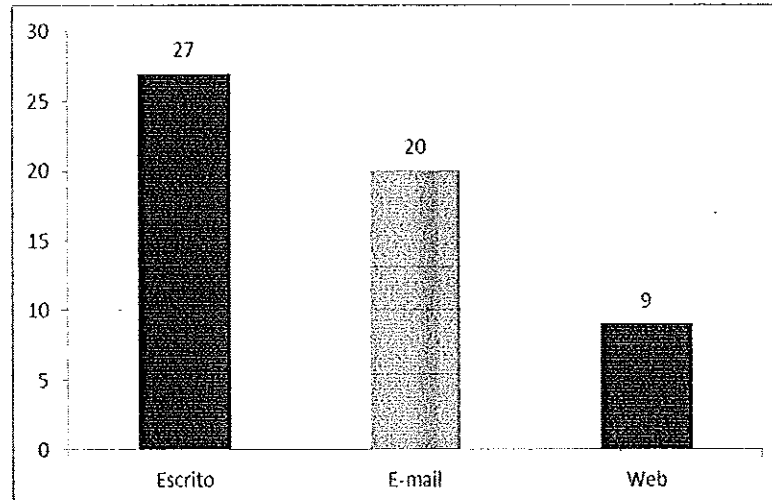
En el cuarto trimestre del año 2018, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 56 solicitudes de acceso a la información pública (solicitudes de información y solicitudes de copia), las cuales representan un 21% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.

M



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para acceder a la información de la Entidad es el escrito, el cual corresponde al 48% del total de requerimientos recibidos, seguido del e-mail con un 36%, y finalmente el web con un 16%.



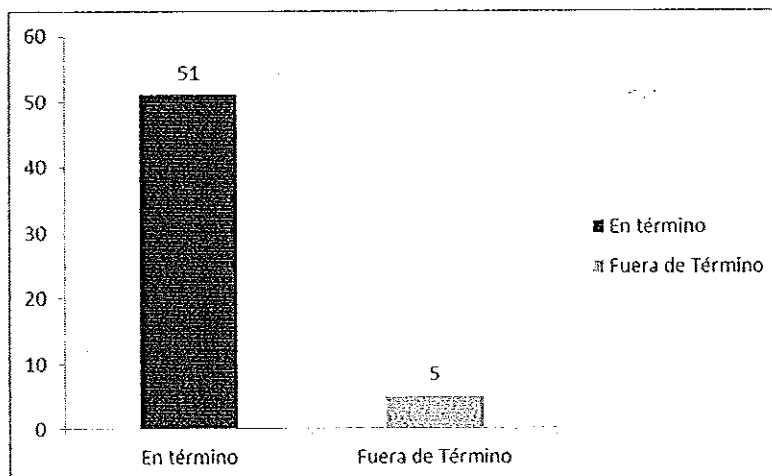
Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

Frente a la oportunidad en las respuestas, de las 56 peticiones resueltas durante el trimestre, 51 correspondientes al 91% se resolvieron en término, y 5 correspondiente al 9% se resolvieron por fuera de término.

no



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



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018

ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto trimestre del año 2018 las siguientes acciones de mejora:

1. Seguimiento semanal de los requerimientos registrados en el cuadro de control y seguimiento a cada una de las áreas responsables, creando alertas vía correo electrónico en las que se indica el estado del requerimiento (pendiente en término, pendiente fuera de término, con respuesta sin protocolizar firma, con respuesta sin cargar en el sistema, con problemas en la respuesta o el cargue y próximos a vencerse).
2. Se realizó el seguimiento extraordinario a las peticiones a cargo de la Asesoría Jurídica y se acompañó el proceso para subsanar la inoportunidad a la elaboración de las respuestas por fuera de término con mesas de trabajo realizadas entre la Asesoría Jurídica, Gestión Documental –Orfeo, y el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.
3. La Asesoría Jurídica elaboró y aprobó el proceso para expedir certificaciones contractuales con lo cual a partir del 01 de diciembre de 2018 las solicitudes respectivas no se registran en el SDQS.

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: Ángela M. Castro C - Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía *C.Nagy*

