



INFORME SEGUNDO 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 a 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



	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 segundo 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 SEGUNDO 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.

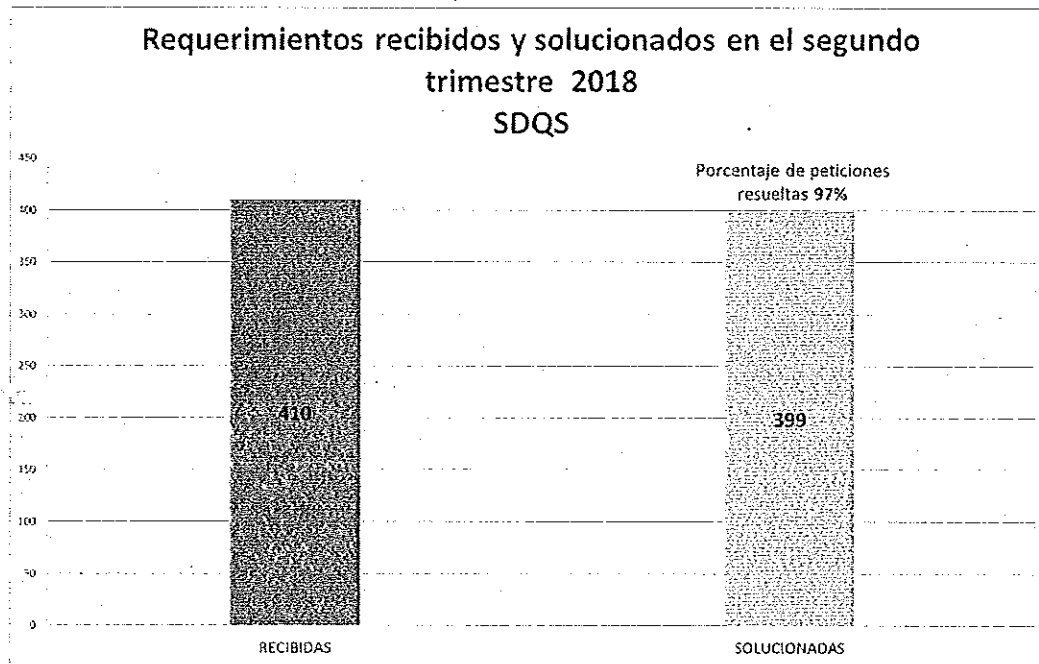
Así mismo, se realiza un análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018.

En el segundo trimestre del año 2018, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 410 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

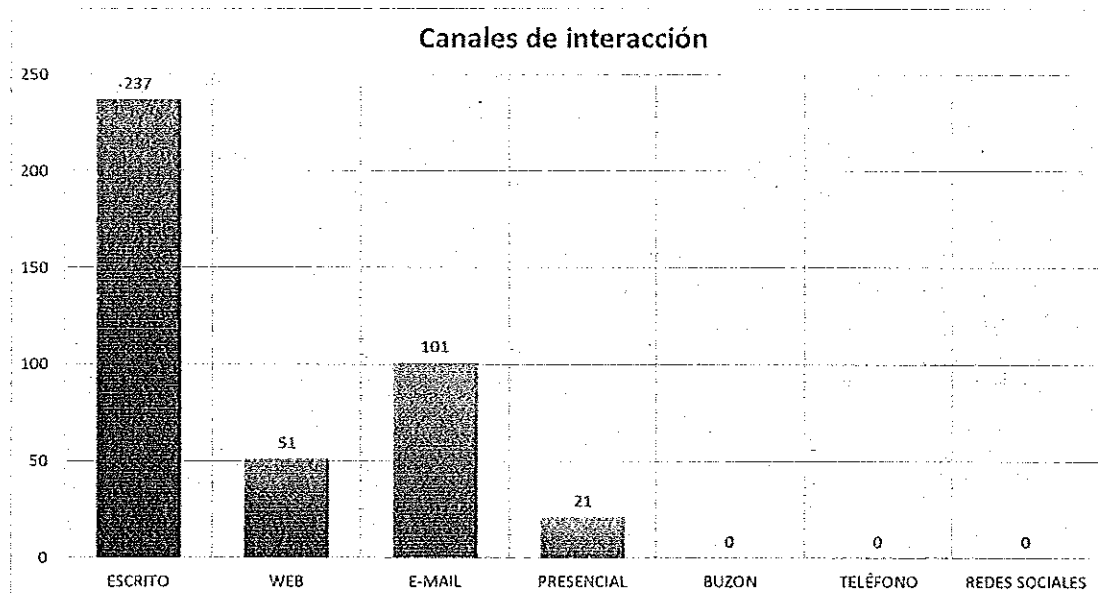
En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo a los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.

Ms



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 57,8% del total de requerimientos recibidos, seguido del correo electrónico con un 24,6%, y web con un 12,4%.



177



3. SUBTEMAS

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

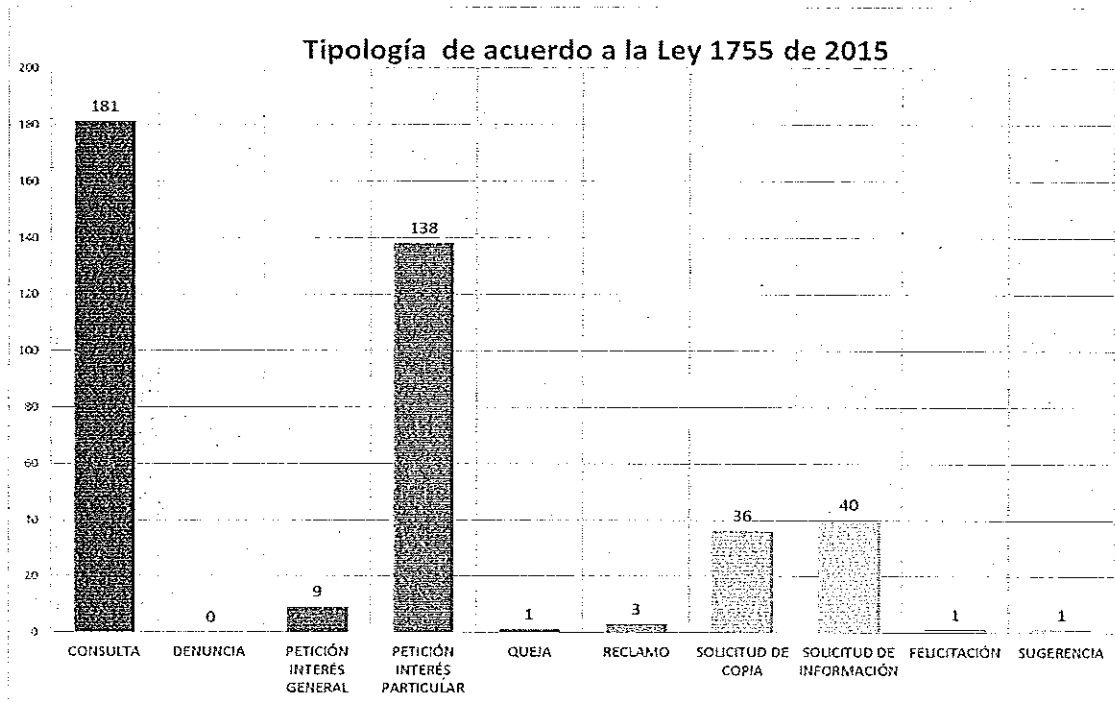
SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	31	29	49	109
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	33	22	17	72
CONTROL URBANO	24	31	14	69
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	21	11	19	51
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	14	13	14	41
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	4	4	15
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	7	2	12
GESTIÓN DE PATRIMONIO	2	3	4	9
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	3	1	4	8
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2	2	7
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	3	2	-	5
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	3	-	4
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	1	1	1	3
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	-	-	2
ADMINISTRATIVO: ASUNTOS DEL DESPACHO	1	-	1	2
PROGRAMA ADOPTA UN MONUMENTO	-	1	-	1
TOTAL	149	130	131	410

Así las cosas, durante el segundo trimestre de 2018 los cinco (5) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Concepto de Bien de Interés Cultural: 26,6%
2. Administrativo: Gestión jurídica y legal: 17,6%
3. Control Urbano: 16,8%
4. BIC –Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico: 12,4%
5. Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble: 10%

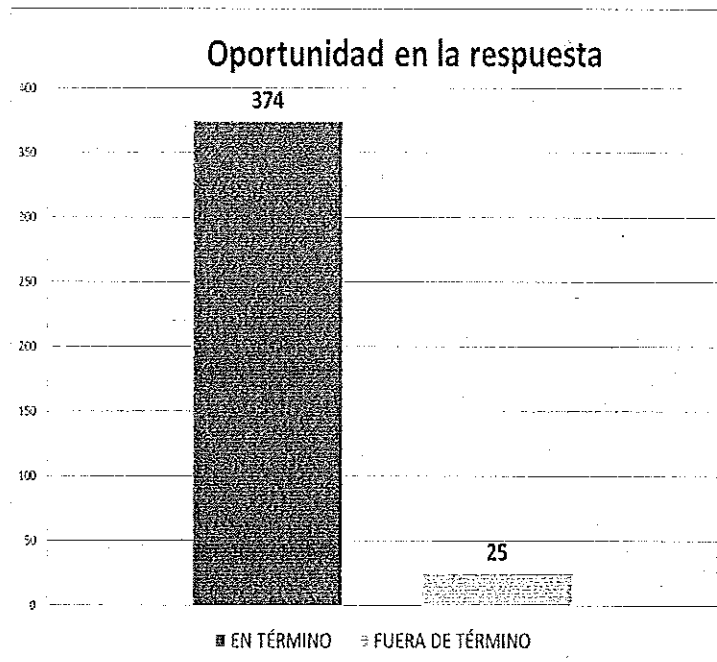
4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo a la información registrada en el SDQS las tipología más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son la "Consulta" y el "Derecho de Petición en Interés Particular", que corresponden al 44,1% y 33,7% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

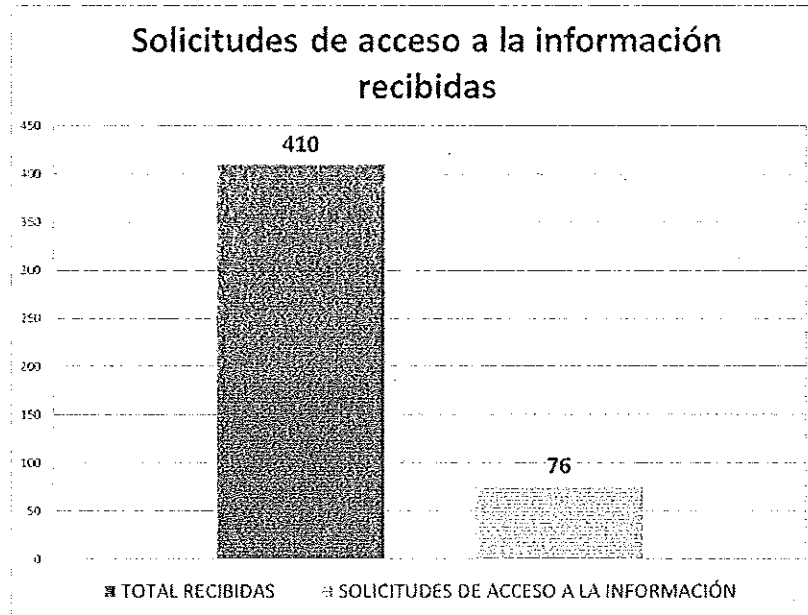
Frente a la oportunidad en las respuestas, el Instituto adelantó acciones de mejora que fortalecieron el procedimiento, por las cuales de las 399 peticiones resueltas durante el trimestre, 374 correspondientes al 92,7% se resolvieron en término, y 25 correspondientes al 7,3% se resolvieron por fuera de término, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



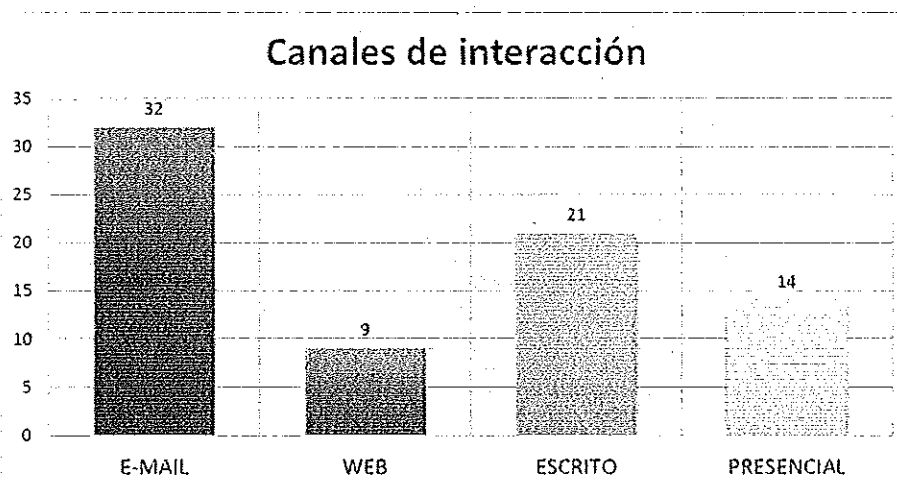


6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el segundo trimestre del año 2018, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 76 solicitudes de acceso a la información pública (solicitudes de información y solicitudes de copia), las cuales representan un 18,5% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



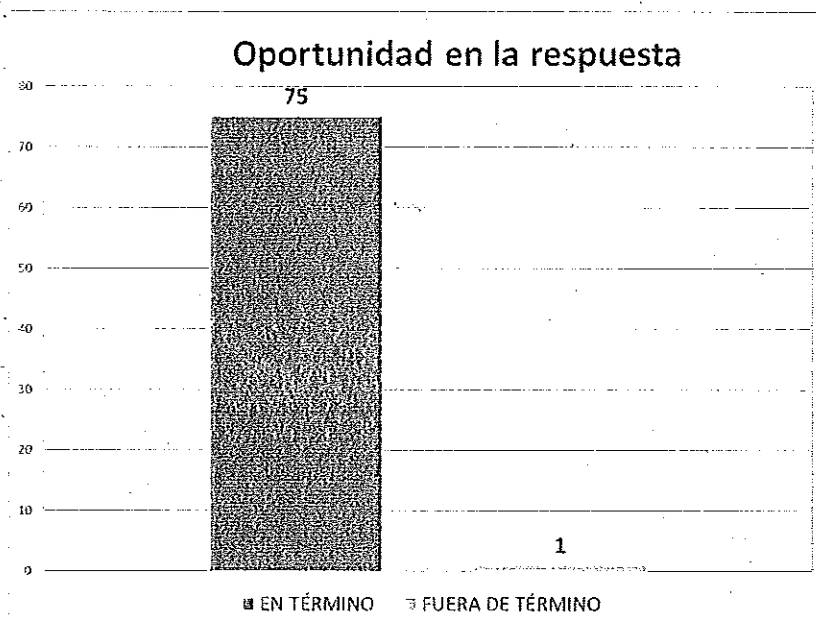
El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para acceder a la información de la Entidad es el correo electrónico el cual corresponde al 42,1% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal escrito con un 27,6%, presencial con un 18,4% y finalmente el web con un 11,8%.



M



Frente a la oportunidad en las respuestas, de las 76 peticiones resueltas durante el trimestre, 75 correspondientes al 98,7% se resolvieron en término, y 1 correspondiente al 1,3% se resolvió por fuera de término.



De otro lado, en el 77,6% de las solicitudes se resolvió favorablemente la solicitud, en el 5,3% se resolvieron afirmativamente para consulta en Sala, en el 17% restante la solicitud no se resolvió favorablemente, se trasladó, no se tramitó como solicitud de acceso a la información dado que se trataba de otro tipo de solicitud, entre otros.

TRÁMITE DADO A LA SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Resueltas afirmativamente	59	77,6
Resueltas negativamente porque no se cuenta con la información	7	9,2
Resueltas afirmativamente sólo para consulta en Sala, no para copia por tener algunos documentos reservados (planos)	4	5,3
No era una solicitud de acceso a la información	3	3,9
Trasladadas	2	2,6
Desistidas	1	1,3

ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el segundo 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,




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

con respuesta sin cargar en el sistema, con problemas en la respuesta o el cargue y próximos a vencerse).

2. Versión preliminar de la actualización del procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía.

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: Hadit Lorena Enciso Galindo – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Catalina Nagy Patiño – Equipo de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

