



500

**INFORME SEGUNDO 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 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:

MODALIDAD DE PETICIÓN	CONCEPTO	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
CONSULTA	Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que se manifiesten de fondo y dentro de sus competencias en relación con las materias a su cargo.	Treinta (30) días hábiles
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

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
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
FELICITACIÓN	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una 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 dar inicio a un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario
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
SOLICITUD 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

La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas al interior de la entidad durante el segundo 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017.

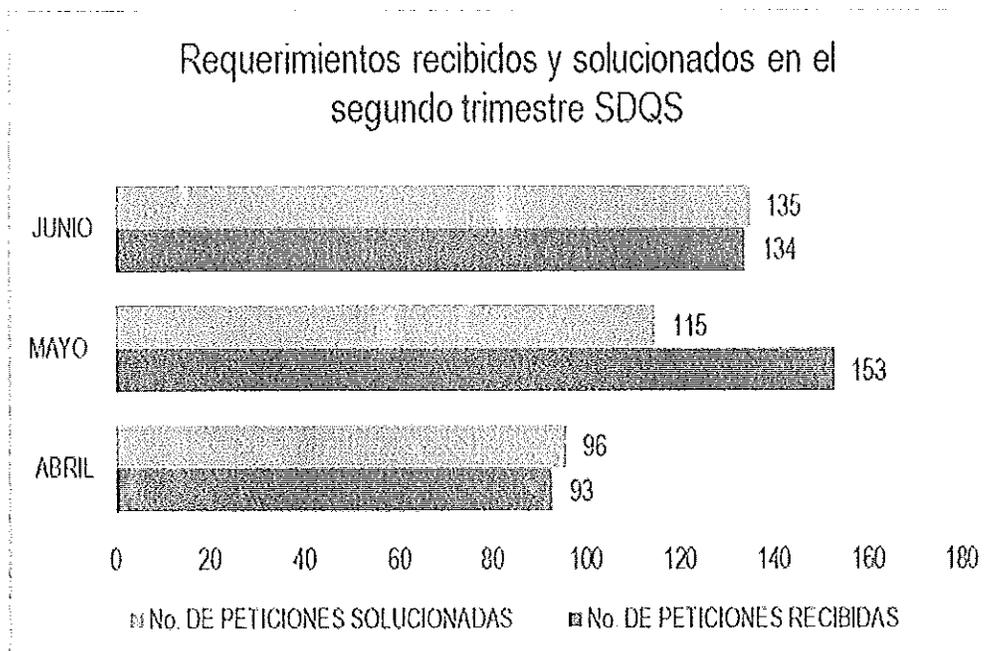
En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más

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 segundo trimestre del año 2017, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC, recibió un total de trescientos ochenta (380) 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.

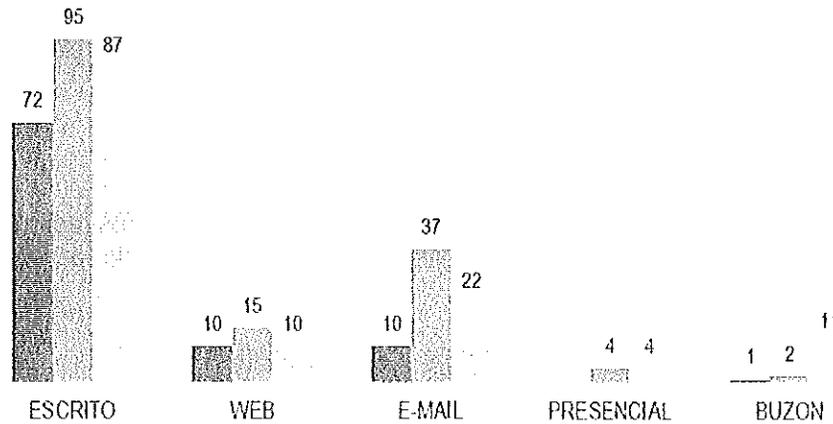


2. CANALES DE INTERACCIÓN.

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 66,8% del total de requerimientos recibidos.

Canal de interacción

■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO



3. SUBTEMAS.

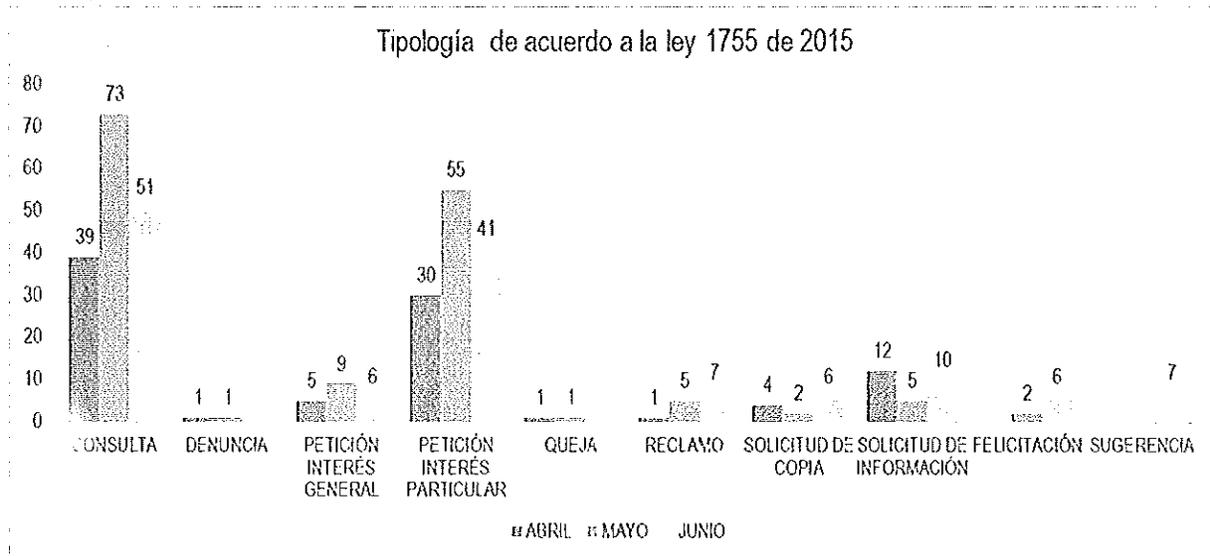
De acuerdo con el reporte del SDQS, durante el segundo trimestre de 2017 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO
BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico	17	12	29
Concepto de Bien de Interés Cultural	30	38	28
Control Urbano	15	34	21
Programa Enlucimiento de Fachadas	7	4	10
Gestión de Colecciones del Museo de Bogotá	2	6	8
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá	1	4	8
Administrativo: Gestión Administrativa	5	8	7
Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados	1	3	4
Traslado por no competencia	1	5	3
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	1	6	3
Gestión de Patrimonio	1	8	3
Administración del talento humano	2	2	3
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble	5	11	3
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural		3	2
Circulación y Apropiación del Patrimonio Cultural		1	1
Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC		5	1
Mantenimiento e Intervención de Bienes Muebles	3	1	
Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2	1	
Veedurías Ciudadanas		1	
Total	93	153	134

17

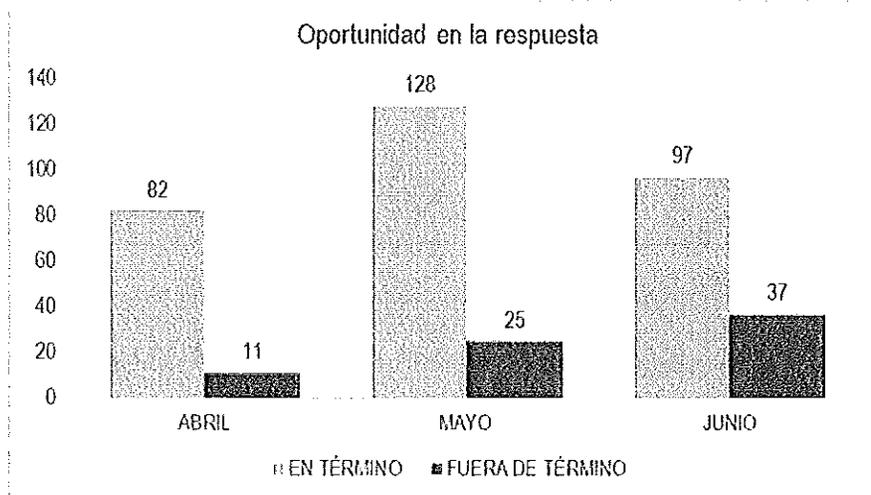
4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.

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 42,9% y 33,2% respectivamente, como se puede observar en las siguiente gráfica:



5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

Frente a la oportunidad en las respuestas, el Instituto adelantó acciones de mejora que fortalecieron el procedimiento; no obstante, se produjo un incremento del 6,4% del número de requerimientos con respuesta fuera de los términos de ley con respecto al trimestre anterior. Para este trimestre se alcanzó el 80,8% 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 segundo trimestre del año 2017 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, creando alertas vía e-mail en los que se indica estado del requerimiento (pendiente en término, pendiente fuera de término, con respuesta sin cargar en el sistema, con problemas en la respuesta o el cargue y próximos a vencerse).
2. Ejercicio de retroalimentación con las áreas para determinar posibles causas de vencimiento.

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: Hadil Lorena Enciso Galindo – Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Revisó: Catalina Nagy Patiño – Coordinadora de Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

