

**INFORME CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019 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
<b>Consulta</b>	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés general</b>	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés particular</b>	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
<b>Denuncia por actos de corrupción</b>	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
<b>Queja</b>	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.	15 días hábiles
<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.	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.	15 días hábiles
<b>Felicitaciones</b>	Manifestación por la satisfacción que experimenta un	15 días hábiles

CATEGORÍA		PLAZO
	ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	
<b>Solicitud de información o de copia</b>	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 2019, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

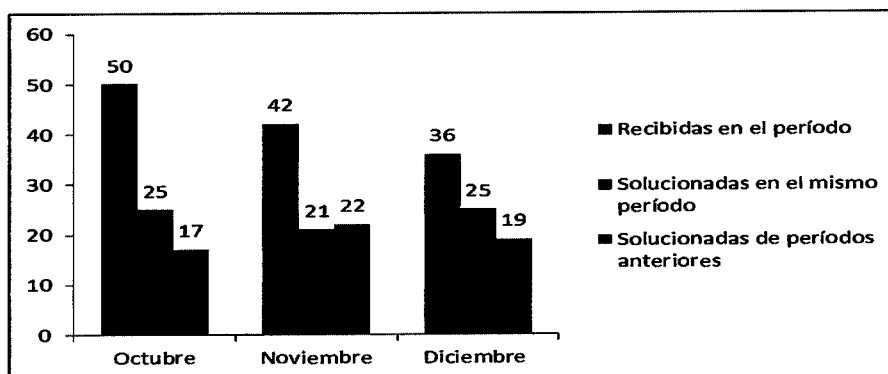
### ANÁLISIS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2019

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 2019.

En el cuarto trimestre del año 2019, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 134 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.

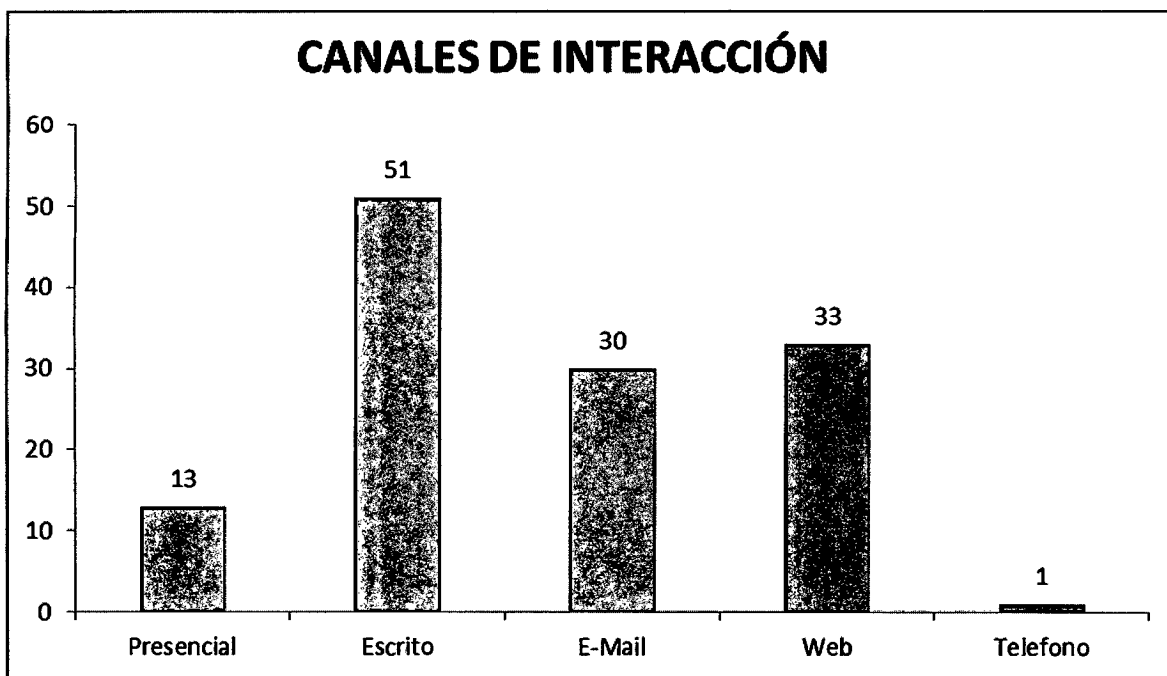


Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

## 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 escrito, con un 40% del total de requerimientos recibidos, seguido del web con el 26%, correo electrónico con un 23%, presencial con el 10% y el telefónico con el 1%.



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

## 3. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del SDQS, durante el cuarto trimestre de 2019 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Tercer Trimestre
Administración del Talento Humano	1	2	2	5
Administrativo: Asuntos del Despacho		1		1
Administrativo: Control Interno Disciplinario		1		1

Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	1	6		7
Atención y Orientación General	22	16	18	56
Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural	1	3		4
Defensor de la Ciudadanía	2		1	3
Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico	6	3	3	12
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá	2			2
Información General	7	8	15	30
Participación		1		1
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural		2	4	6
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>128</b>

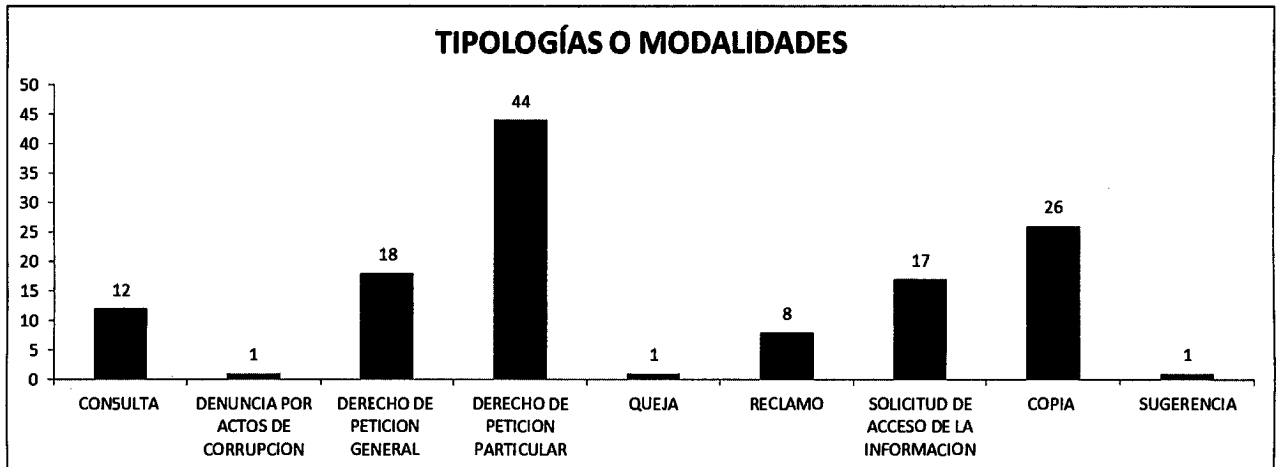
Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

De acuerdo con lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2019 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Atención y Orientación General: 44%
2. Información General: 23%
3. Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: 9%
4. Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: 5%

#### 4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

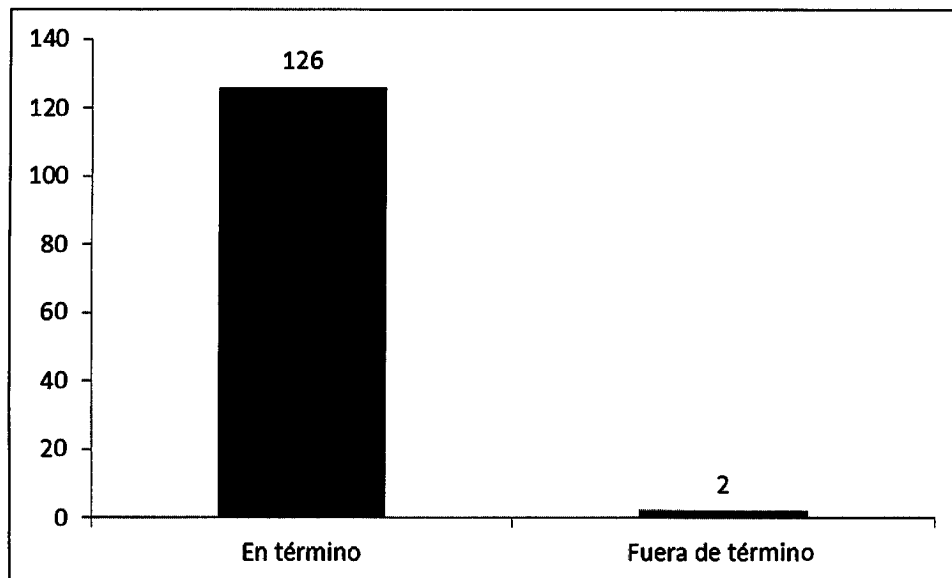
De acuerdo con la información registrada en el SDQS las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son el "Derecho de Petición de Interés Particular" y la "Solicitud de Copia", que corresponden al 34% y 20% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

#### 5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

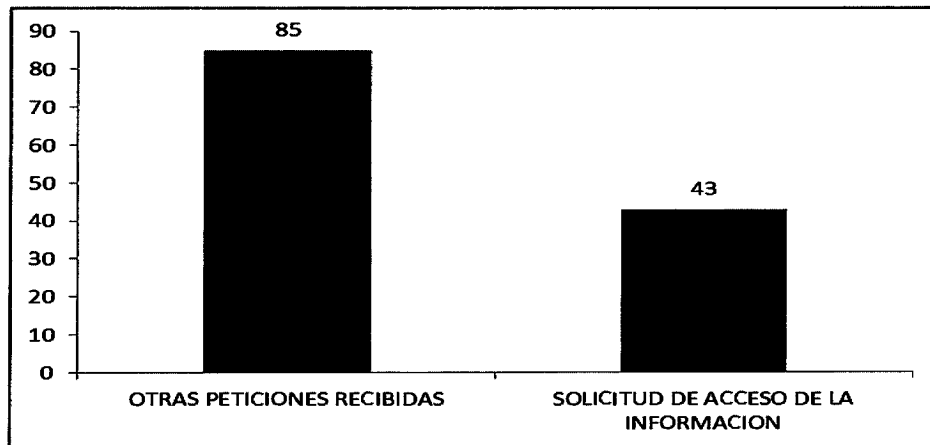
Frente a la oportunidad en las respuestas, de las 128 peticiones resueltas en el trimestre, 126 se resolvieron en término, 2 se resolvió por fuera de término como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

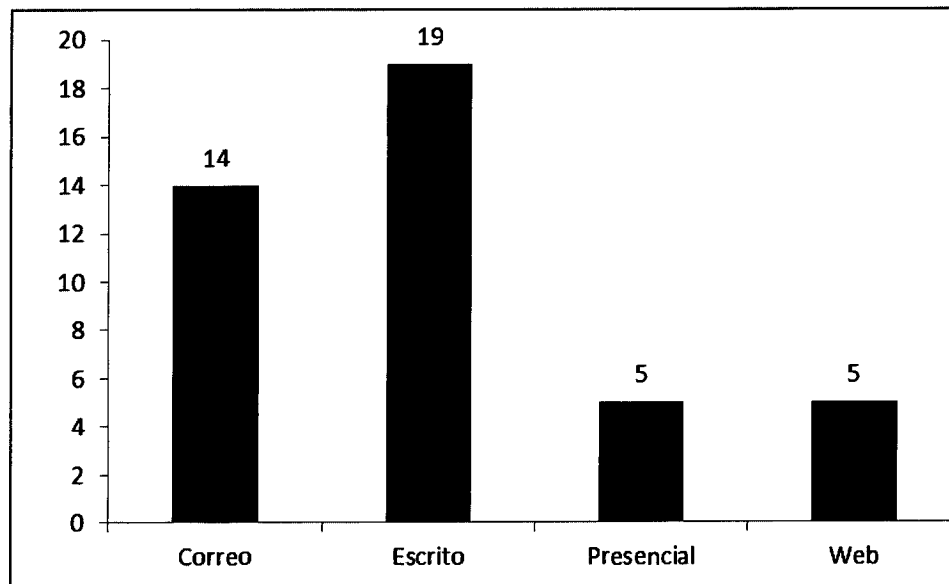
## 6. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el cuarto trimestre del año 2019, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 43 solicitudes de acceso a la información pública (solicitudes de información y solicitudes de copia), las cuales representan un 34% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



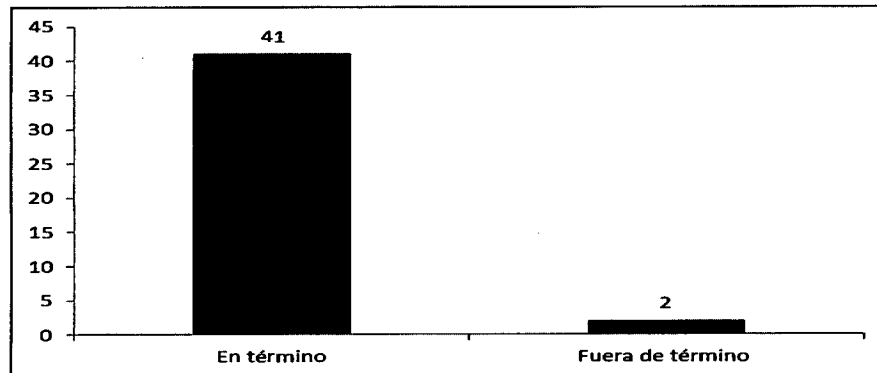
Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para acceder a la información (solicitudes de información y solicitudes de copia) de la Entidad es el escrito, el cual corresponde al 44% del total de requerimientos recibidos; seguidos del correo electrónico con un 33%, web con el 12% y finalmente el presencial con un 12%.



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las (solicitudes de información y solicitudes de copia) de las 43 peticiones resueltas durante el trimestre, 41 correspondientes al 95% se resolvieron en término, y 2 correspondiente al 5% se resolvió por fuera de término.



Fuente: Informes mensuales SDQS Octubre, Noviembre y Diciembre 2019.

## ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto trimestre del año 2019 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.
2. Se realizó la entrega y publicación del calendario de las modalidades de petición a los operadores laterales y a las subdirecciones y oficinas asesoras en el cual se estable el tiempo de respuesta para cada petición que la ciudadanía interpone ante el Instituto, esto con el fin de evitar cargues de respuesta fuera de términos en el Sistema Bogotá Te Escucha.

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



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

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía *Danilo S.*  
Revisó: Ángela María Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía