



500

INFORME CUARTO 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	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.	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 COPIA	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 cuarto 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2017

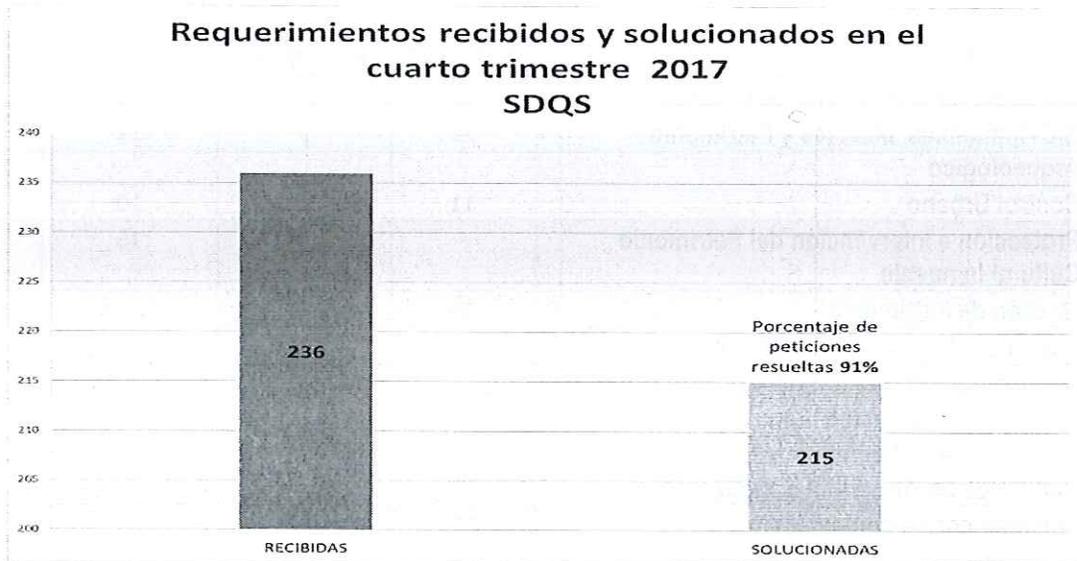
En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido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

En el cuarto trimestre del año 2017, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió un total de 236 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

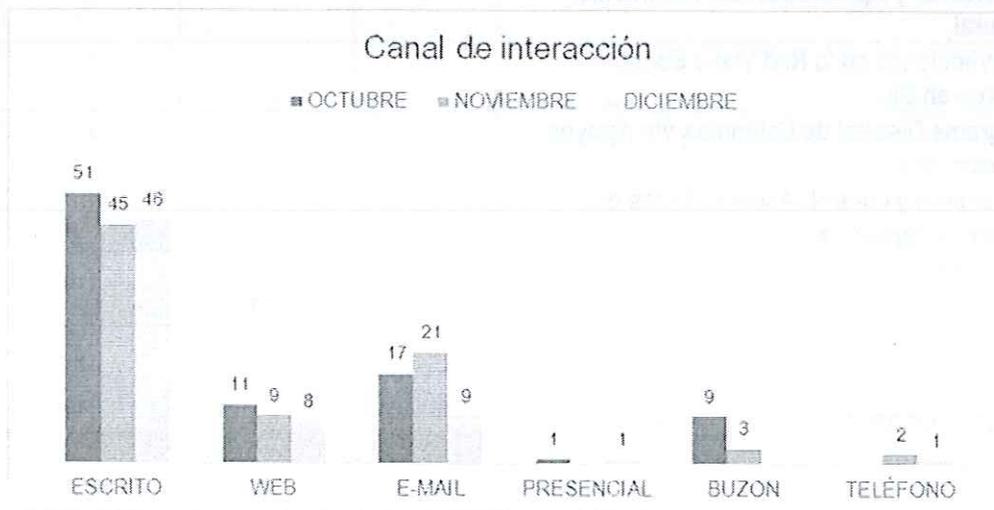
En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.

M



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 60,2% del total de requerimientos recibidos, seguido del correo electrónico con un 19,9%, y web con un 11,8%.



3. SUBTEMAS

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

M



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

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Concepto de Bien de Interés Cultural	13	26	11	50
BIC- Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico	23	9	11	43
Control Urbano	11	15	10	36
Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble	-	2	15	17
Gestión de Patrimonio	10	-	-	10
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	6	4	-	10
Administrativo: Gestión Administrativa	3	3	4	10
Administración del talento humano	6	3	1	10
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá	6	2	1	9
Traslado por no competencia	3	4	2	9
Programa Enlucimiento de Fachadas	3	4	-	7
Gestión de Colecciones del Museo de Bogotá	3	2	2	7
Administrativo: Gestión de planeación, procesos y seguimiento a la inversión	2	1	3	6
Mantenimiento e Intervención de Bienes Muebles	1	3	-	4
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural	-	2	-	2
Circulación y Apropiación del Patrimonio Cultural	1	-	1	2
Intervenciones en la Red Vial y Espacio Público en SIC	-	-	2	2
Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados	-	-	1	1
Evaluación y control: Asuntos Entes de Control y Vigilancia	-	-	1	1
Veedurías Ciudadanas	-	-	-	-
Total	91	80	65	236

Así las cosas, durante el cuarto trimestre de 2017 los cinco (5) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

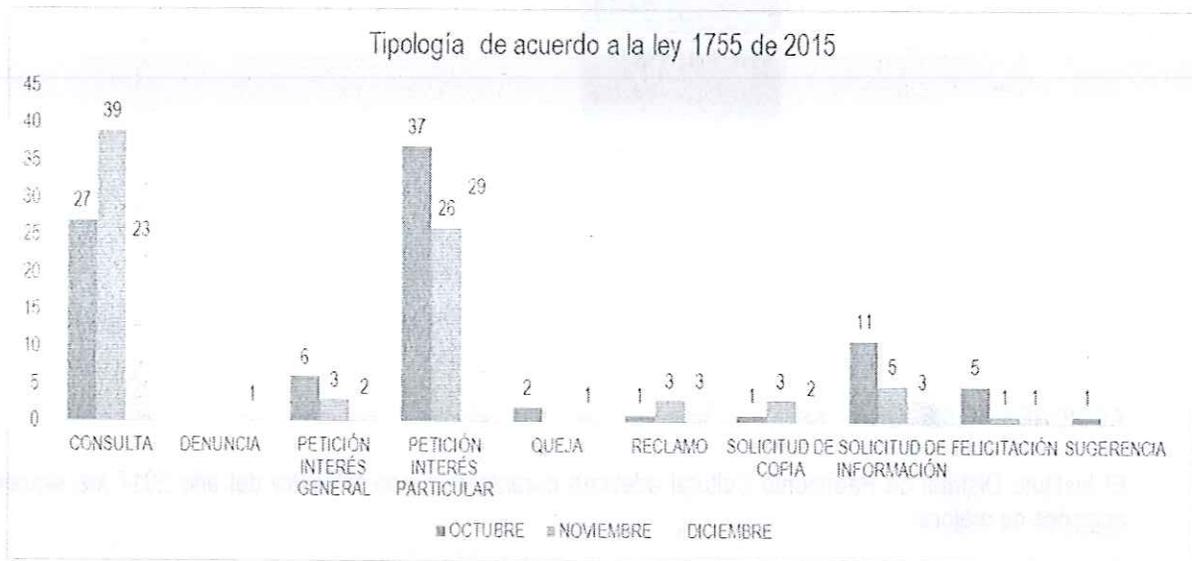
1. Concepto de Bien de Interés Cultural: 21,1%
2. BIC –Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico: 18,2%
3. Control Urbano: 15,2%
4. Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble: 7,2%
5. Administrativo: Gestión Administrativa: 4,2%

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 el "Derecho de Petición en Interés Particular" y la "Consulta", que corresponden al 39% y 37,7% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



Tipología	Total Recibidos	Porcentaje de participación
Petición Interés Particular	92	39%
Consulta	89	37,7%
Solicitud de Información	19	8,1%
Petición Interés General	11	4,7%
Reclamo	7	3%
Felicitación	7	3%
Solicitud de Copia	6	2,5%
Queja	3	1,3%
Denuncia	1	0,4%
Sugerencia	1	0,4%

5. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas, el Instituto adelantó acciones de mejora que fortalecieron el procedimiento con lo cual, de las 216 peticiones resueltas durante el trimestre, 187 correspondientes al 86,6% se resolvieron en término y 29 correspondientes al 13,4% se resolvieron por fuera de término, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

NC



ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto 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 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 cargar en el sistema, con problemas en la respuesta o el cargo y próximos a vencerse).

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 