



INFORME VIGENCIA 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 con 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



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

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 la vigencia 2017, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

ANÁLISIS VIGENCIA 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.

Durante la vigencia 2017 el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 1302 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.

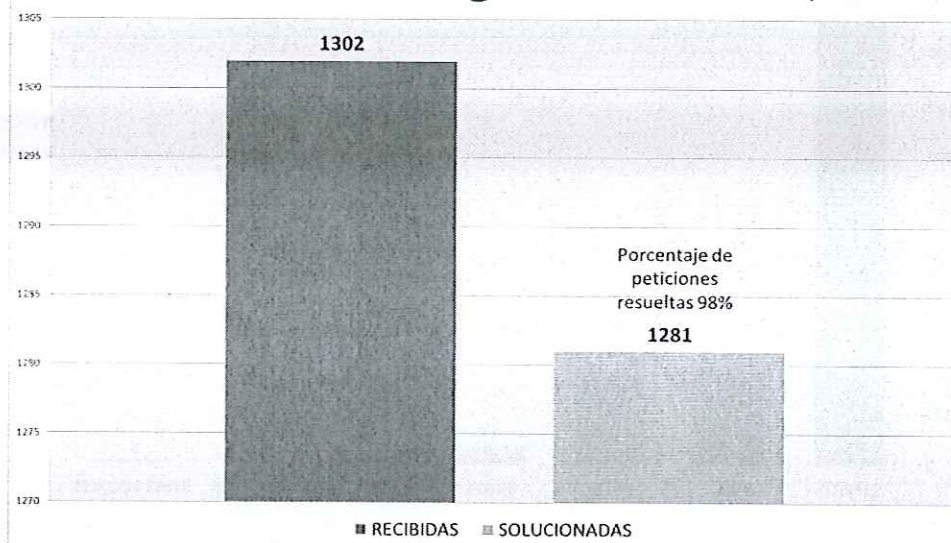
1. SOLICITUDES REGISTRADAS Y SOLUCIONADAS

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.

17



Requerimientos recibidos y solucionados vigencia 2017 SDQS



Con corte al 29 de enero de 2018 se encuentran pendientes por resolver 21 peticiones, así:

- 2 se encuentran vencidas (2967992017 y 2991652017)
- 2 próximas a vencerse (2932992017 y 2933662017)
- 1 en espera de concepto de la Secretaría Distrital de Planeación (2365402017)
- 1 en espera de Concepto del Consejo Asesor de Patrimonio (2778592017)
- 1 con problemas en la respuesta (2779672017)
- 3 en término con respuesta parcial (2778802017, 2916282017 y 2991862017)
- 11 en término y en trámite (2957962017, 2964192017, 2964952017, 2991792017, 2991822017, 2991852017, 2992302017, 2992322017, 2992342017, 2992352017, 2992392017).

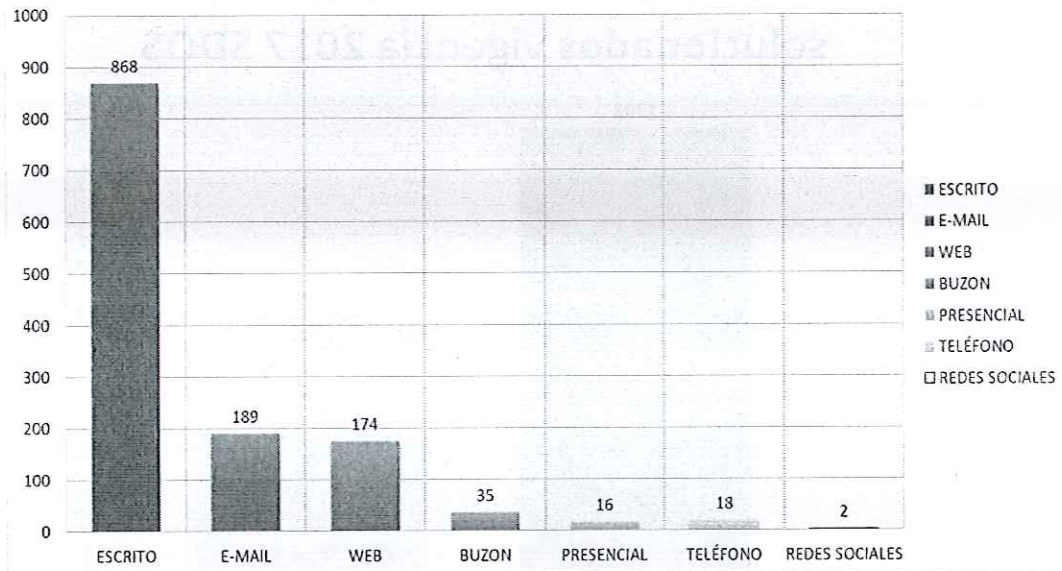
2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 66,7% del total de requerimientos recibidos, seguido del correo electrónico con un 14,5%, y web con un 13,4%.

M



CANALES DE INTERACCIÓN



3. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del SDQS, durante la vigencia 2017 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	TOTAL
CONCEPTO DE BIEN DE INTERÉS CULTURAL	311
CONTROL URBANO	232
BIC- INMUEBLES, MUEBLES Y PATRIMONIO ARQUEOLÓGICO.	171
PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL INMUEBLE	91
PROGRAMA ENLUCIMIENTO DE FACHADAS	84
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	63
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	51
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	45
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	38
GESTIÓN DE PATRIMONIO	38
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	33
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	30
MANTENIMIENTO E INTERVENCIÓN DE BIENES MUEBLES	26

17



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

SUBTEMA	TOTAL
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	14
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	14
INTERVENCIONES EN LA RED VIAL Y ESPACIO PÚBLICO EN SIC	13
BIENES DE INTERÉS	13
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN, PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	10
CIRCULACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	6
EVALUACIÓN Y CONTROL: ASUNTOS ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA	2
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2
VEEDURIAS CIUDADANAS	1
ASUNTOS DEL DESPACHO	1
GESTIÓN DE CONTENIDOS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA Y EXTERNA	1
TOTAL	1302

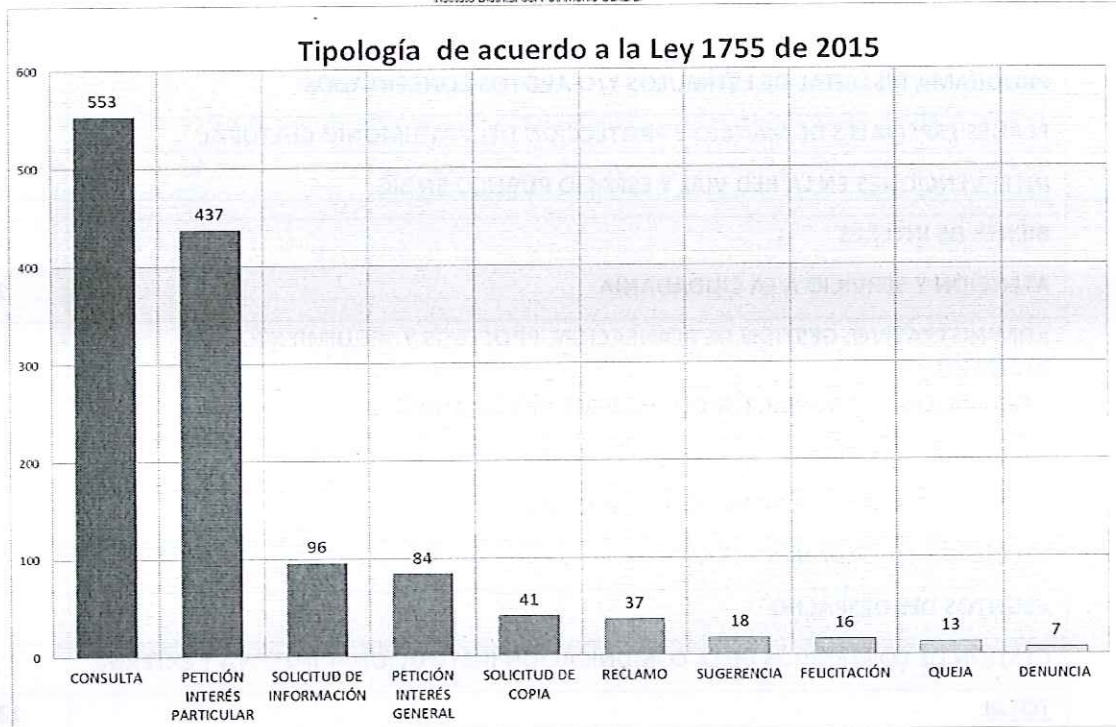
Así las cosas, durante la vigencia 2017 los cinco (5) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Concepto de Bien de Interés Cultural: 24%
2. Control Urbano: 18%
3. BIC –Inmuebles, Muebles y Patrimonio Arqueológico: 13%
4. Protección e Intervención del Patrimonio Cultural Inmueble: 7%
5. Programa Enlucimiento de Fachadas: 6%

4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo a la información registrada en el SDQS las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son la "Consulta" y el "Derecho de Petición en Interés Particular", que corresponden al 42% y 34% respectivamente, como se puede observar en la gráfica.

M,



Tipología	Total recibidos	Porcentaje de participación
CONSULTA	553	42,5%
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	437	33,6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	96	7,4%
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	84	6,5%
SOLICITUD DE COPIA	41	3,1%
RECLAMO	37	2,8%
SUGERENCIA	18	1,4%
FELICITACIÓN	16	1,2%
QUEJA	13	1,0%
DENUNCIA	7	0,5%

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 1282 peticiones resueltas durante la vigencia, 1061 correspondientes al



82,8% se resolvieron en término, y 221 correspondientes al 17,2% se resolvieron por fuera de término, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:




ACCIONES DE MEJORA

Durante la vigencia 2017 el IDPC, se realizaron cuarenta y cinco (45) acciones de control y seguimiento a las peticiones ciudadanas, las cuales impactaron positivamente en el cumplimiento de términos de respuesta a derechos de petición.

Es así como de un promedio de cumplimiento del 61% en el año 2016, se pasó a un promedio de cumplimiento del 82,8% en el año 2017.


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 