



**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC-**

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Octubre de 2021**

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

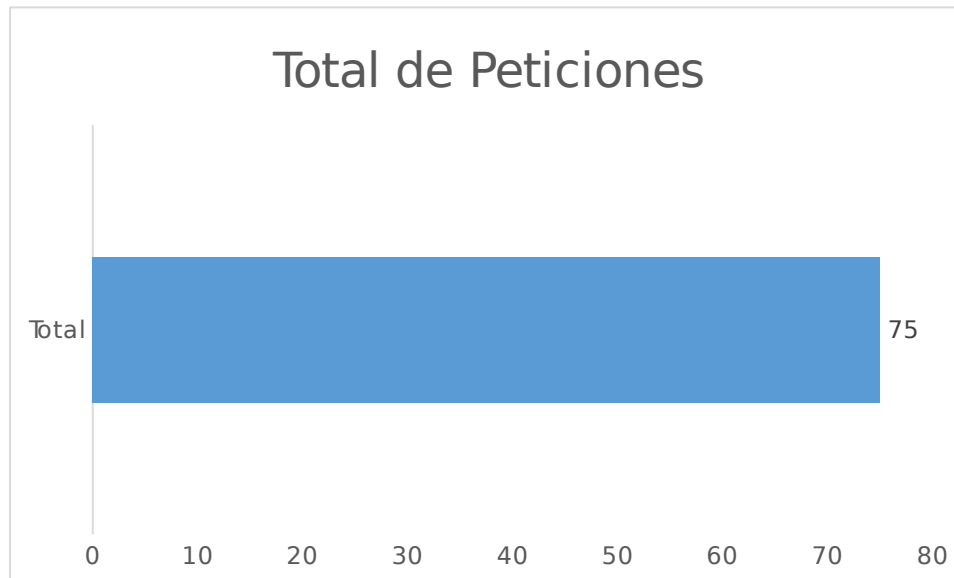
Octubre de 2021





INFORME MENSUAL SDQS MES DE OCTUBRE 2021

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

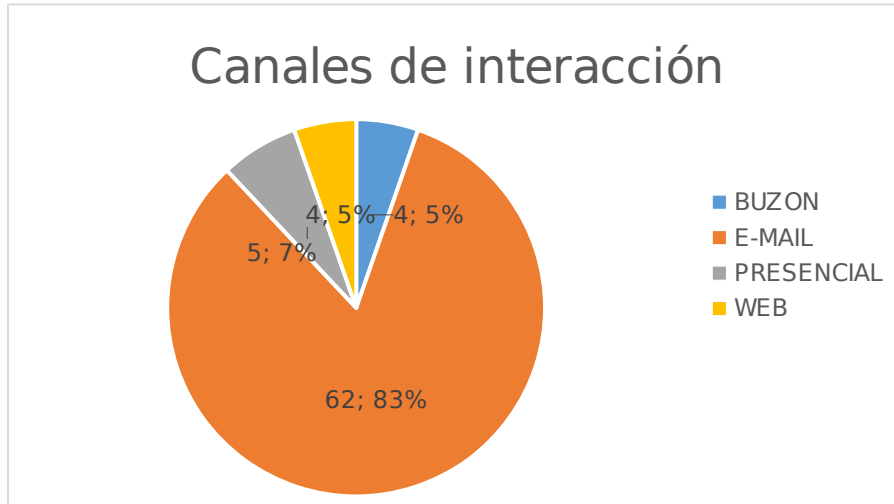
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de octubre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de setenta y cinco (75) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de octubre se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.





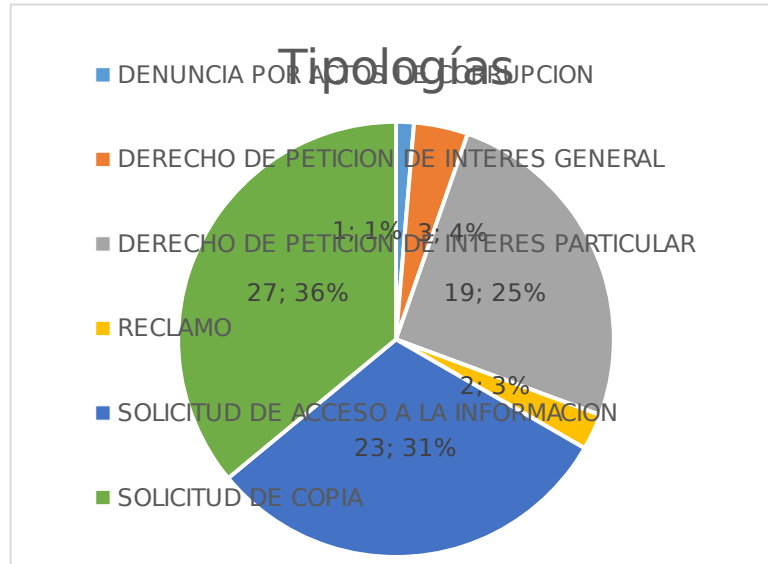
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 83% de los requerimientos; seguido del presencial con el 7%, canal web con el 5%, y buzón con el 5% del total de las peticiones registradas.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de octubre corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (75), se evidencia que la solicitud de copia fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 36%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con el 31%, derecho de petición de interés particular con el 25%, derecho de petición de interés general con el 4%, reclamo con el 3% y denuncia por actos de corrupción con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió dos reclamos se procedió a dar trámite al mismo de la siguiente manera:

(Reclamo)

□ Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3191022021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110073212. El reclamo es por las demoras proceso de aprobación proyecto.

□ Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3365552021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110076592. El reclamo la falta de respuesta a una solicitud.

4. Subtemas.



Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	3%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	7	8%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	2%
INFORMACIÓN GENERAL	71	80%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	1%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1%
Total general	89	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de octubre corresponde a la información del sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe (89).

De acuerdo con lo anterior, el subtema con más registros durante el mes de octubre fue:

- Información General: Se respondieron (71) solicitudes que representan el 80%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Los subtemas con menos registros durante el mes de octubre fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (7) solicitudes que representan el 8%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 2%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 2%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.



- Transparencia y Acceso a la Información Pública: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Traslado a Entidades Distritales: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (75) solicitudes registradas durante el mes de octubre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	2	29%
IPES	1	14%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	14%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	29%
UAESP	1	14%
Total general	7	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

7. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO		1	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA		3	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	1	4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	3	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	19	12	31





SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	1	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	13	27	40
Total general	40	49	89

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 40 requerimientos registrados en octubre en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 35 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales cumpliendo al 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 11 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 durante el periodo del informe los cuales se respondieron dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 49 en los términos establecidos por ley, con un cumplimiento del 100%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO					30			30
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		24					8	16
OFICINA ASESORA JURIDICA			29	29		11		23
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1	1			1	1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			10	19		12		12,5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	7			13,5		7	8	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO				13				13
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO			22	17		13	10	16
Total general	7	24	17	16	30	13	8	13

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

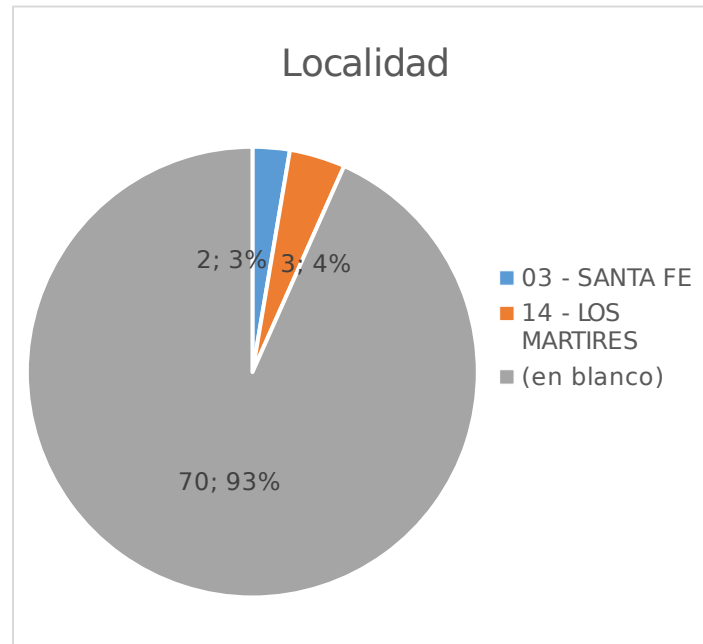
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 7 días promedio.
- Denuncias por Actos de Corrupción: 24 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 17 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 16 días promedio.
- Queja: 30 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.



- Solicitud de Copia: 8 días promedio.

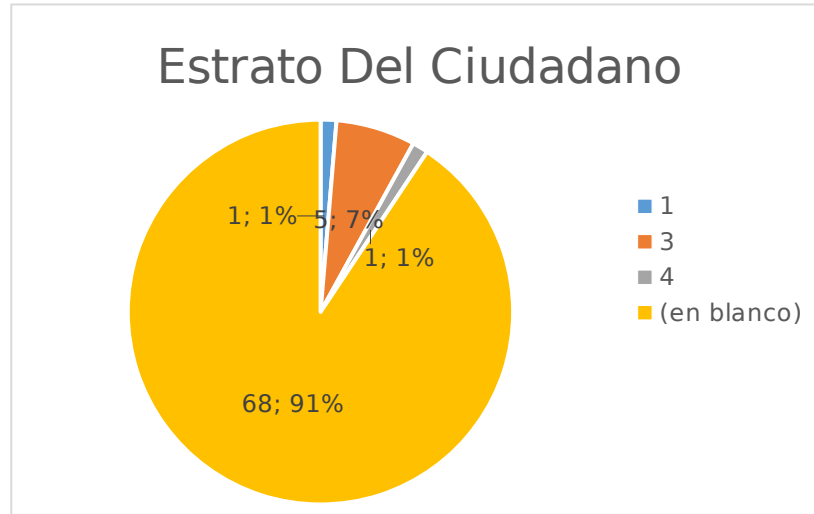
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 75 peticiones se registró la localidad, así: 3 requerimientos en la localidad de los Mártires y 2 requerimientos en la localidad de Santa Fe. En los demás requerimientos (70) no se reportó la localidad.

10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

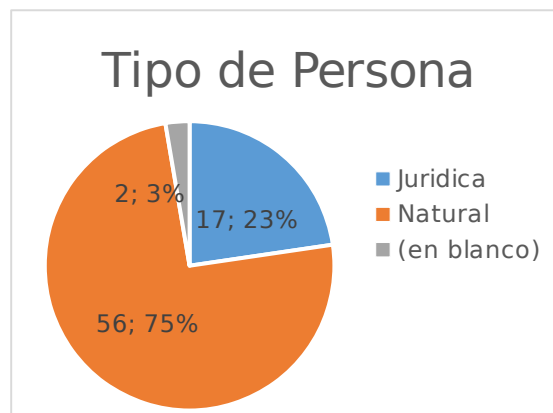


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 1 petición en el estrato 1, 5 en el estrato 3 y 1 en el estrato 4 respectivamente. En las demás peticiones (68) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 75 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de octubre, 56 correspondientes al 75% fueron realizadas por personas naturales; 17 peticiones que corresponde al 23% fue realizada por personas jurídicas y 2 peticiones que corresponde al 2% no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de octubre de 2021.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.



Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 3% corresponde a ciudadanos anónimos y el 97% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	3%
IDENTIFICADO	73	97%
Total general	75	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de octubre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de once (11) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

Total de Peticiones recibidas e ingresadas



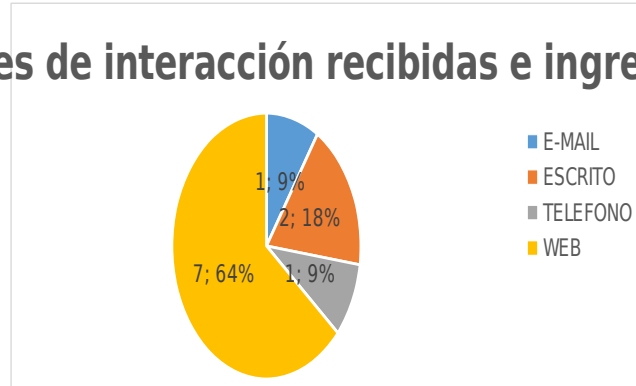
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha (11) en el mes de octubre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Canales de interacción recibidas e ingresadas

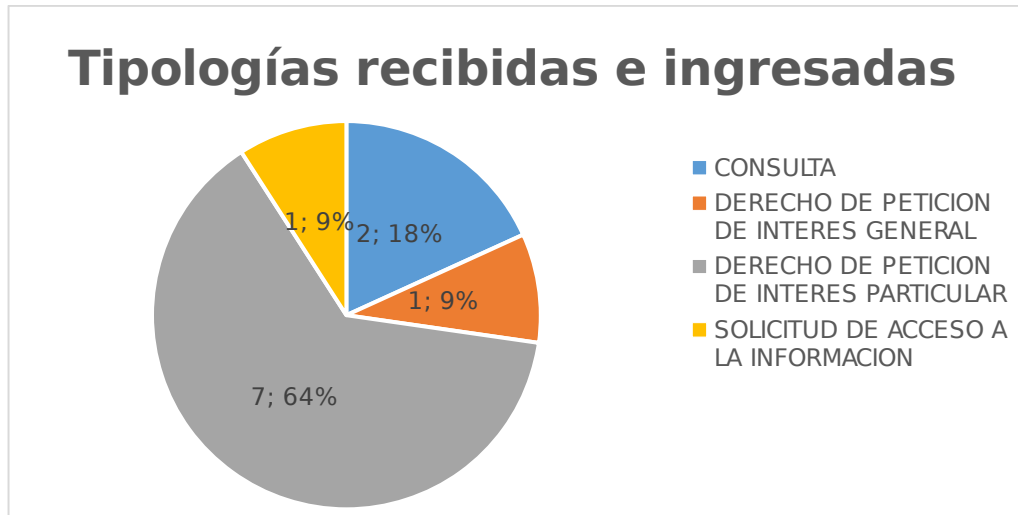


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó fue el canal web con el 64%, seguido del escrito con el 18%, correo electrónico con el 9% y telefónico con el 9% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v5, 30.11.2020), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de octubre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Del total de requerimientos recibidos e ingresados (11), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés particular con el 64%, consulta con el 18%, derecho de petición de interés general con el 9% y solicitud de acceso a la información con el 9% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de octubre, se observa que el 18% corresponde a ciudadanos anónimos y el 82% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	18%
IDENTIFICADO	9	82%
Total general	11	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Solicitud de acceso a la información pública.

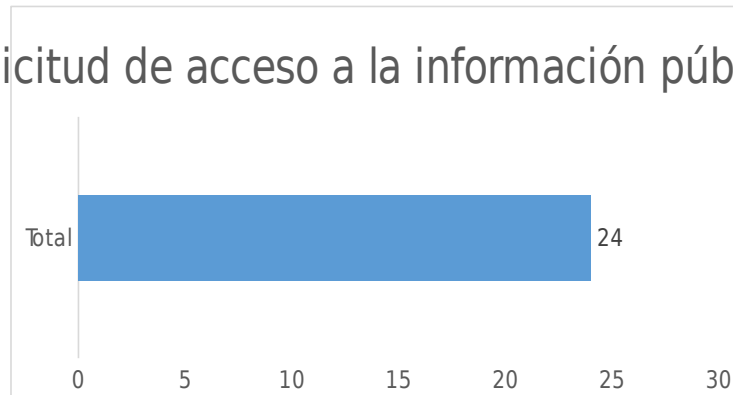
Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 24 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 24 solicitudes de acceso a la información se respondieron 12 peticiones dentro del mismo periodo en los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, del total de las solicitudes resueltas fue negada la información a una petición por no disponer de lo solicitado, se dio traslado por no competencia a dos peticiones y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 13 días. Las demás peticiones faltantes están pendientes por resolver en el siguiente periodo.





Solicitud de acceso a la información pública



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron setenta y cinco (75) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión once (11) peticiones más. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 11 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de octubre de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de octubre de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ochenta y seis (86) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 40 (periodo actual) y 49 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, es importante indicar que la Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20215100172473 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, SUBDIRECTOR DE GESTIÓN CORPORATIVA,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 23-11-2021 15:56:59

Aprobó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



4688bbb01afd85106197163d97cc5db9679b479f6c7239b186d8d029f474f50





eed05

