



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

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

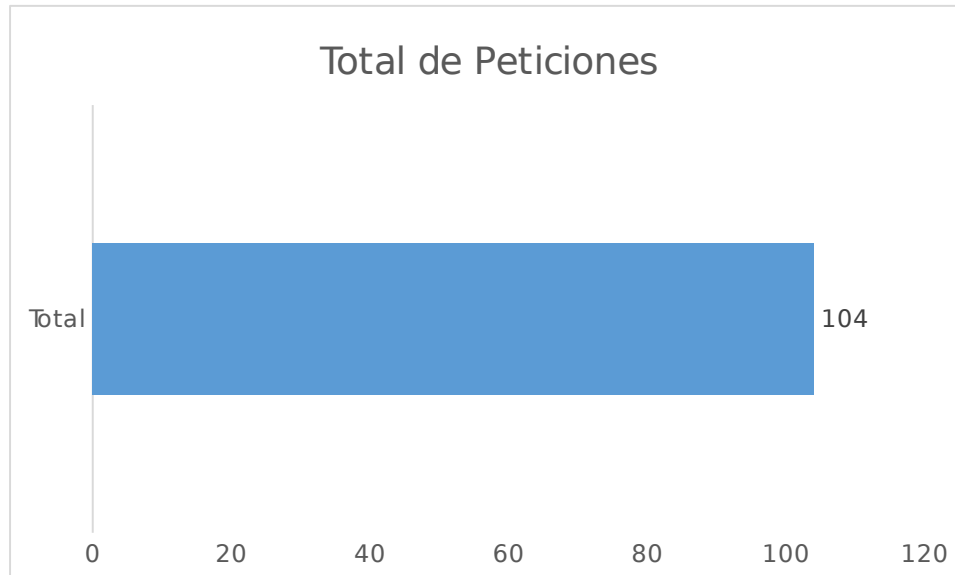
Febrero de 2021





INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 2021

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



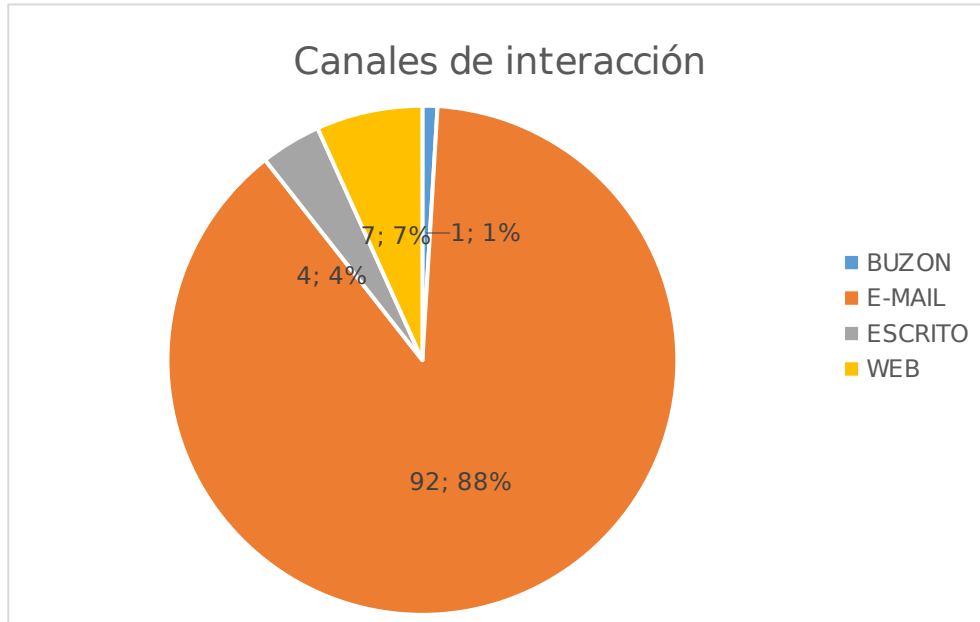
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento cuatro (104) 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 febrero 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.



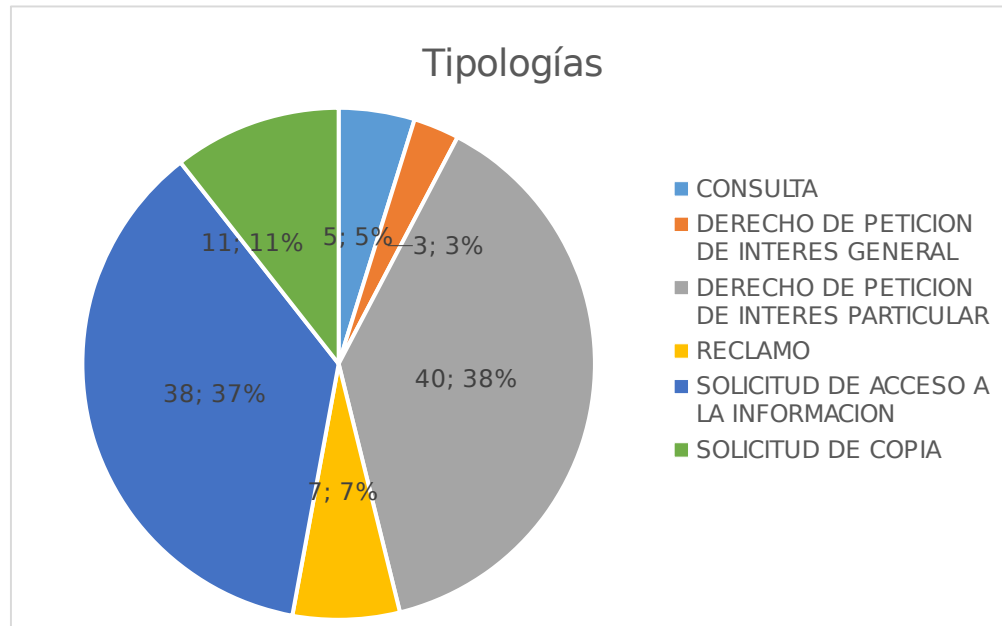
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 88% de los requerimientos; seguido del canal web con el 7%, escrito con el 4% y buzón con el 1% 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 febrero corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (104), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 38%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información con el 36%, solicitud de copia con el 11%, reclamo con el 7%, solicitud de consulta con el 5% y derecho de petición de interés general con el 3%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron siete reclamos se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 413892021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110008692. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato. Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 417872021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110008932. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 418052021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110008942. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 495612021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110010942. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.



- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 550732021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110011772. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 590732021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110012962. El reclamo es una corrección de un certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 609672021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110013472. El reclamo corresponde a una respuesta incompleta ya que no se le enviaron los anexos solicitados.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcent aje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7	6%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	5	4%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	9	8%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
INFORMACION GENERAL	88	78%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2%
Total general	113	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





La identificación de los subtemas principales durante el mes de febrero 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 (113).

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

- Información General: Se respondieron (88) solicitudes que representan el 78%. 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 febrero fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (9) solicitudes que representa el 8%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (7) solicitudes, lo que representa el 6%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (104) solicitudes registradas durante el mes de febrero al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcent aje
IDPAC	1	33,3%
SECRETARIA DE CULTURA	1	33,3%
SECRETARIA DE SALUD	1	33,3%
Total general	3	100,0%

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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	5	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4	3	7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	2	8	10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	14	24
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	1	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	22	38	60
Total general	43	70	113

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 104 requerimientos registrados en febrero en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 36 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.





- De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en febrero (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 7 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 70 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						13	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					12		12
OFICINA ASESORA JURIDICA			22	1	11		15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		8				5
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			16	23	14		15
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		23	18	26	16	10	15
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			15				15
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	14	16	17		12	15	15
Total general	4	18	16	17	13	11	14

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 4 días promedio.

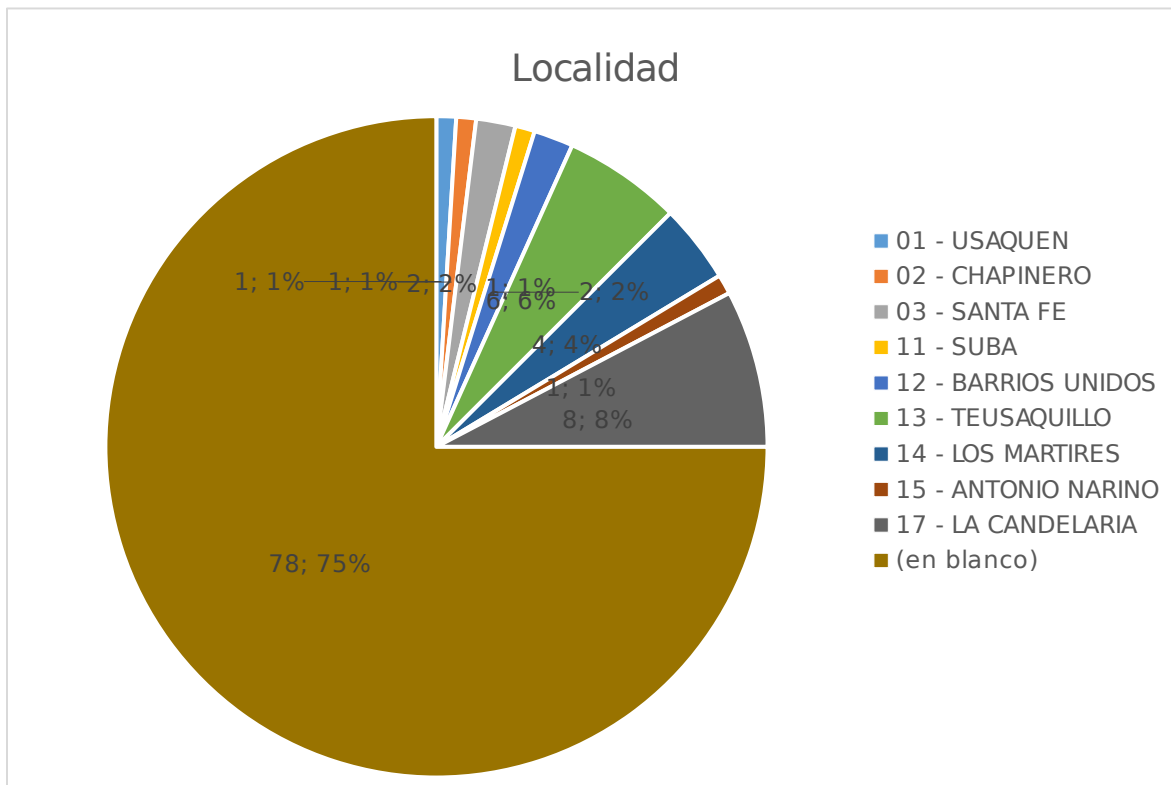


- Derecho de petición de interés general: 18 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 16 días promedio.
- Reclamo: 17 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio

Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

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

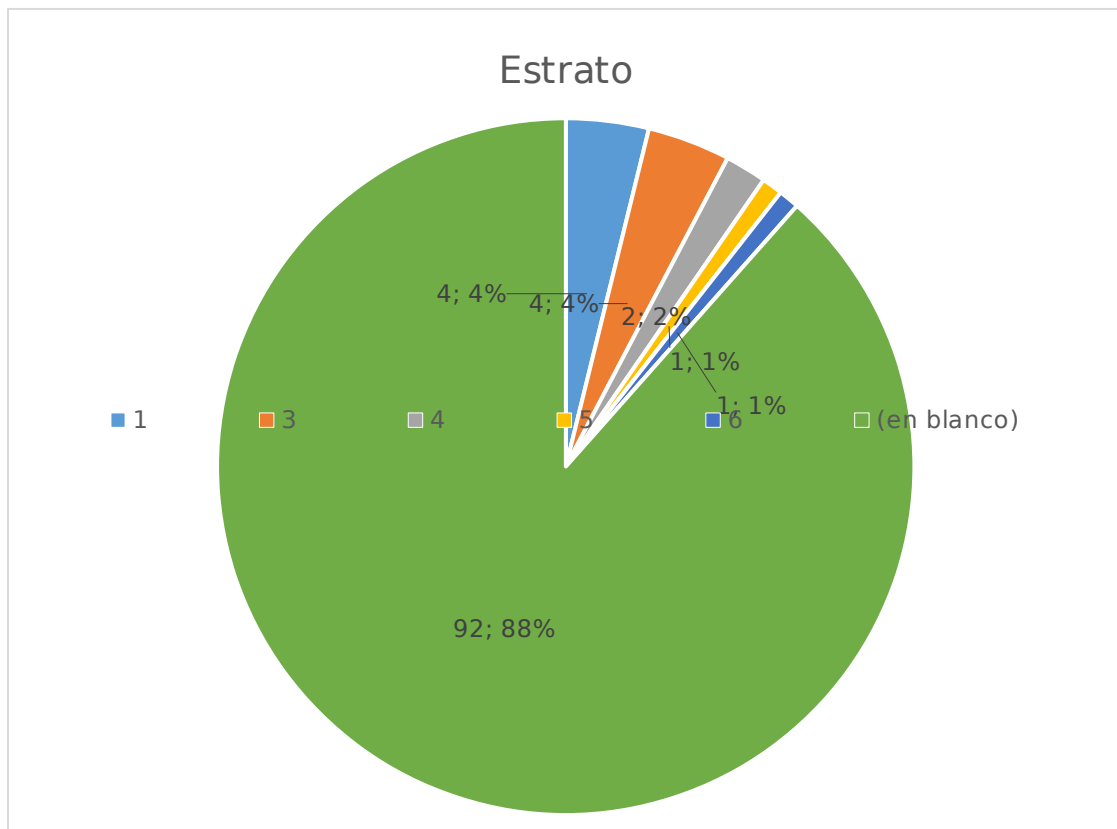


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 104 peticiones se registró la localidad, así: 8 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 6 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 4 requerimientos de la localidad de los Mártires, 2 requerimientos en la localidad de Barrios Unidos, 2 requerimientos de la localidad de Santa Fe y 1 requerimiento de las localidades de Usaquén , Chapinero, Suba y Antonio Nariño respectivamente. En los demás requerimientos (78) no se reportó la localidad.

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



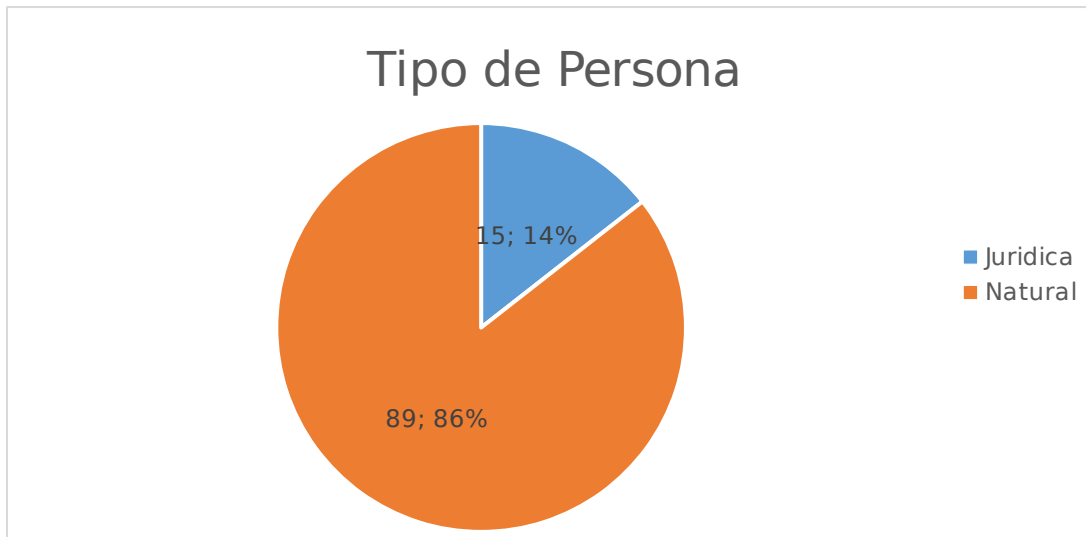
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 4 peticiones en el estrato 1, 4 peticiones en el estrato 3, 2 peticiones en el estrato 4, 1 peticiones en el estrato 5 y 1 peticiones en el estrato 6. En las demás peticiones (92) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.



Del total de las 104 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de febrero, 89 correspondientes al 86% fueron realizadas por personas naturales; 15 peticiones que corresponde al 14% fue realizada por una persona jurídica. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de febrero de 2021.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	104	100%
Total general	104	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 febrero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de



catorce (14) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

Total de Peticiones recibidas e ingresadas



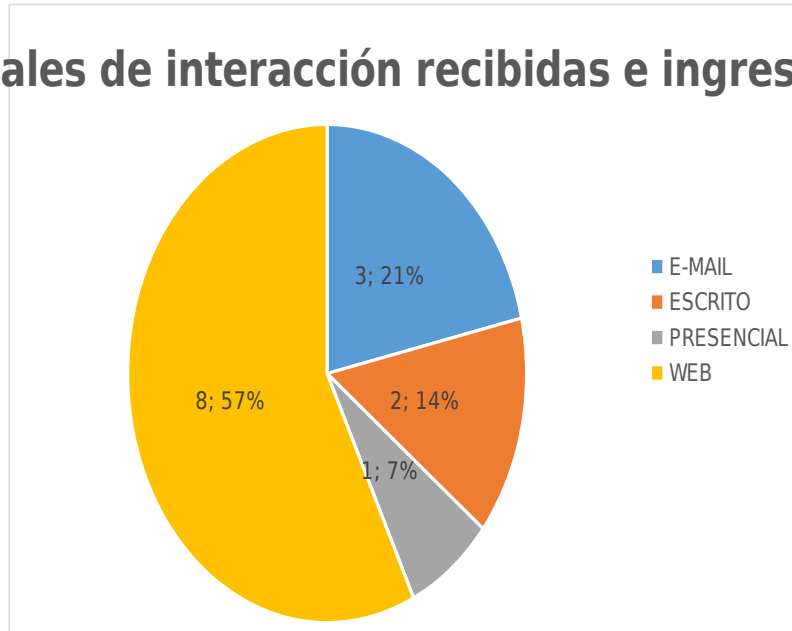
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el sistema Bogotá Te Escucha (14) en el mes de febrero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Canales de interacción recibidas e ingresadas



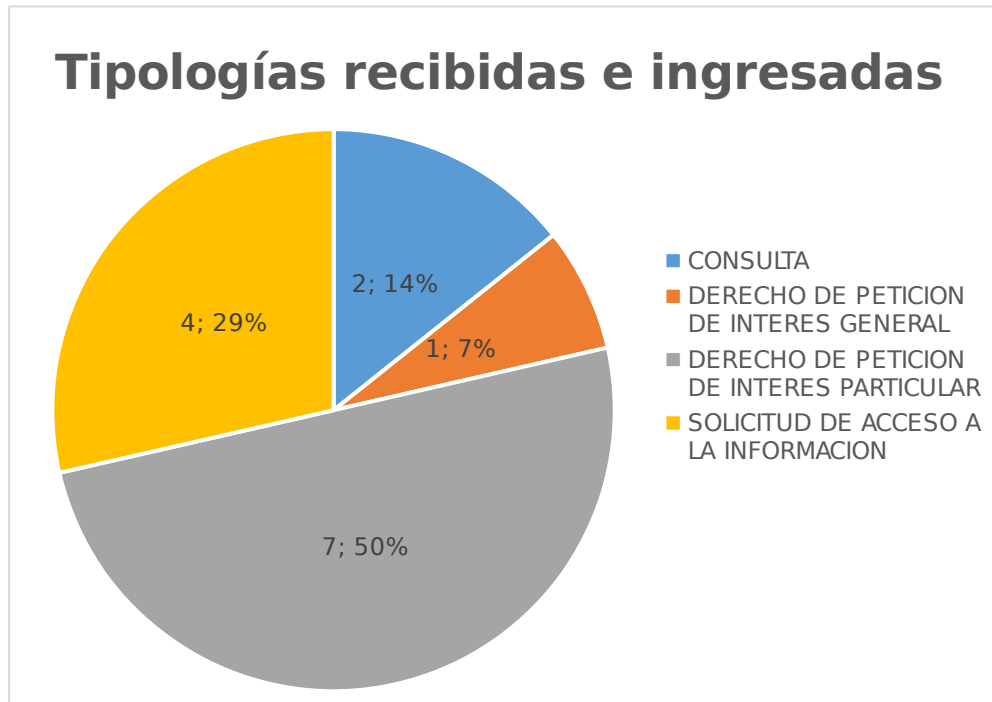
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal web con el 57%, correo electrónico con el 22%, escrito con el 14% y presencial con el 7% 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 registrados en el mes de febrero corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (14), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés particular con el 50%, Solicitud de acceso a la información con el 29%, Consulta con el 14% y Derecho de petición de interés general con el 7%.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de febrero, se observa que el 7% corresponde a ciudadanos anónimos y el 93% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	13	93%
ANÓNIMO	1	7%
Total general	14	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

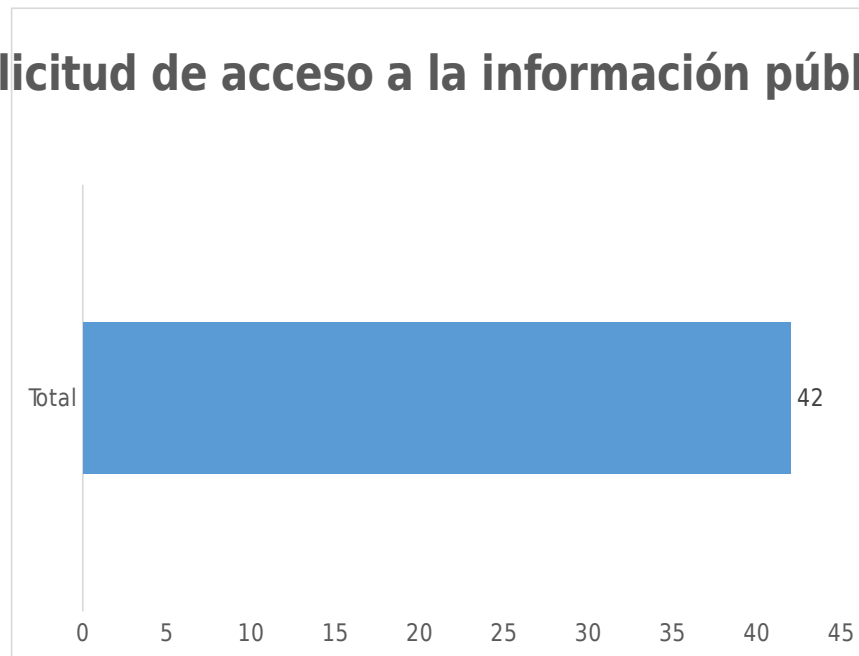


17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 42 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 42 solicitudes de acceso a la información se realizó traslado a una solicitud por no ser competencia del IDPC, se respondieron 17 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 con la documentación solicitada, 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 ciento cuatro (104) 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 catorce (14) 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 14 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de febrero de 2021 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento dieciocho (118) peticiones ciudadanas; de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 43 (periodo actual) y 70 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 20215100053183 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 16-03-2021 17:03:47

Revisó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



59733d41a2612a7dc31fe0e1fc1e0d49bc6d9e6a6cff0c08be81190604c94758

f744c

