



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te Escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Marzo de 2022**

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

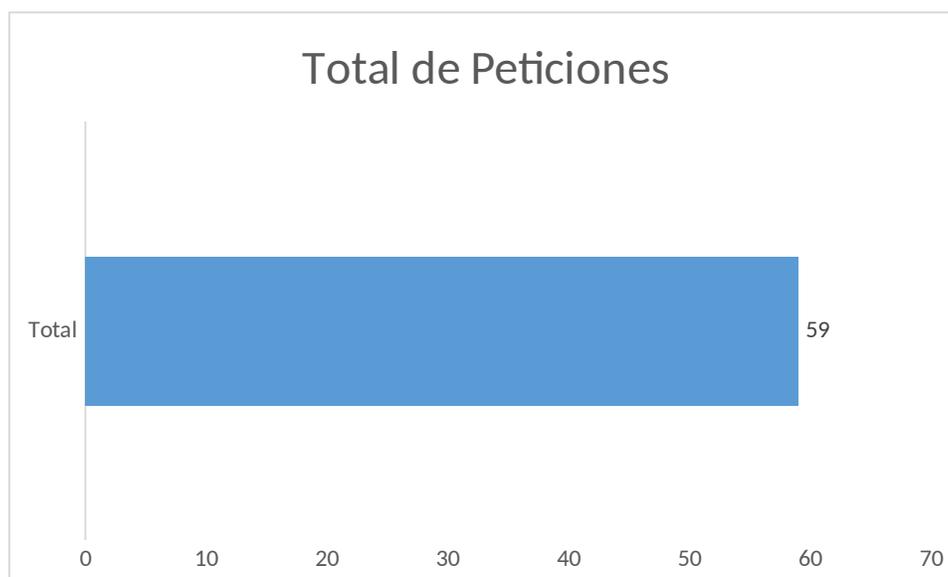
Marzo de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 2022

1. Total de peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

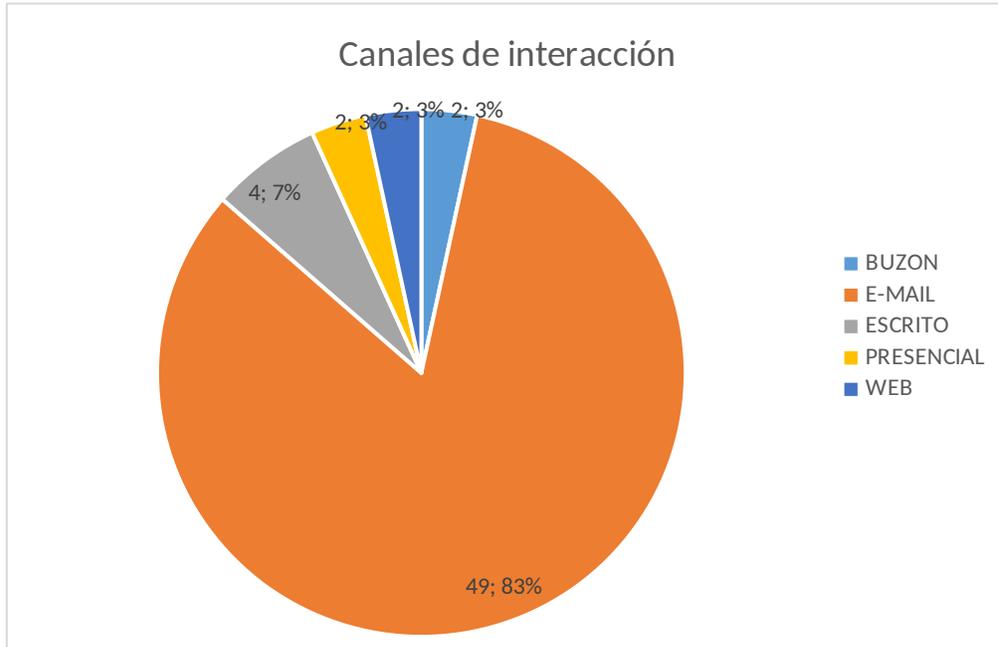
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cincuenta y nueve (59) peticiones 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 marzo 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.





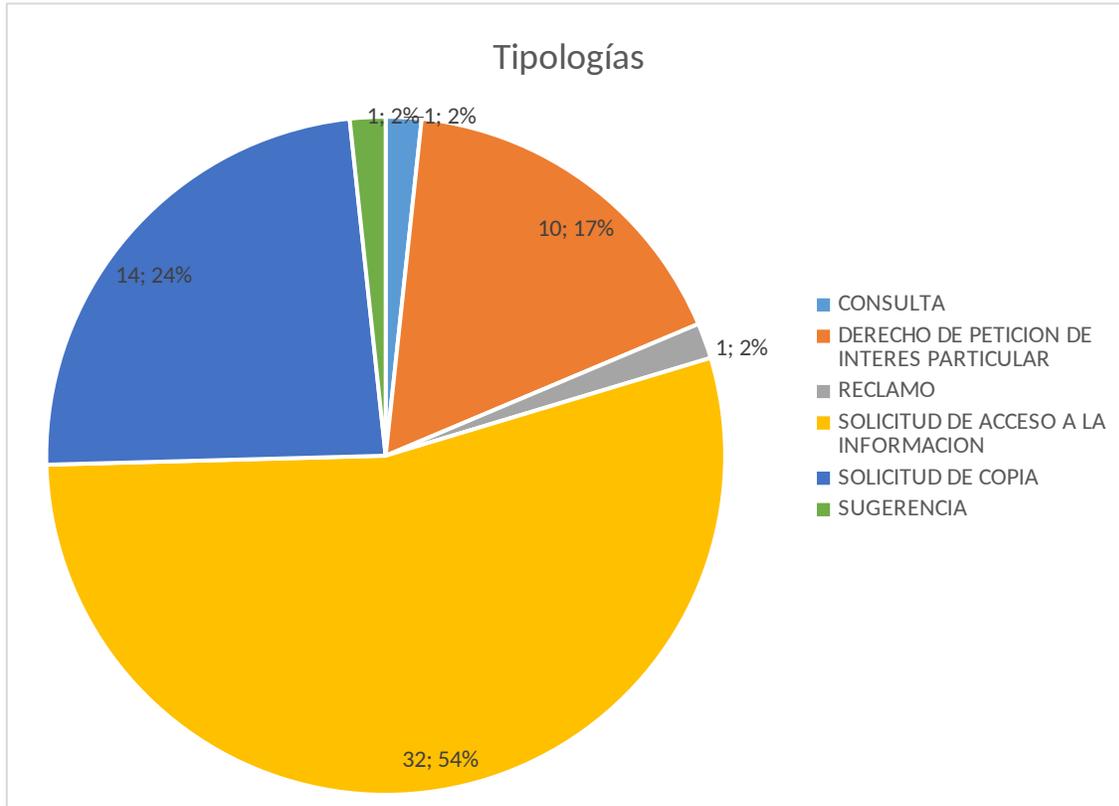
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 recibieron el 83% de los requerimientos; canal escrito con el 7%, buzón con el 4%, presencial con el 3% y web con el 3% 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 marzo corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (59), se evidencia qué solicitud de acceso a la información pública fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 54%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de copia con el 24%, derecho de petición de interés particular con el 17%, reclamo con el 1%, consulta con el 1%, y sugerencia con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo se procedió a dar trámite a mismo de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1299442022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110020872. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.



4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	3%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	2	2%
INFORMACIÓN GENERAL	71	80%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	1	1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	8	9%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	2%
Total general	89	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de marzo 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 un total de (89).

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

- Información General: Se respondieron (71) solicitudes que representan el 80%. Corresponden a las solicitudes 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 marzo fueron:

- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron (8) solicitudes que representan el 9%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 2%.
- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Micro Sitios y Redes Sociales: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%





5. Peticiones trasladadas por falta de competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las (59) solicitudes registradas durante el mes de marzo el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	50%
IPES	1	25%
SECRETARIA DE CULTURA	1	25%
Total general	4	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 período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	1
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	8	5	13
SUBDIRECCION DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	1	6	7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	12	30
SUBDIRECCIÓN DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	10	24	34
Total general	38	51	89

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



- De los 59 requerimientos registrados en el mes de marzo en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 27 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 18 requerimientos ingresados y recibidos en marzo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 11 durante el período 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 50 en los términos establecidos por ley y 1 fue resuelto en el sistema Bogotá Te Escucha por fuera de los términos, quedando cargada un día después a su vencimiento, lo que resultó en un cumplimiento del 98%.

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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		24						24
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		3	3		13		7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO				21		14		15
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			18	24		4	5	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	25			30		15		21
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO			17	19	19	12		15
Total general	13	24	11	16	19	11	5	11

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

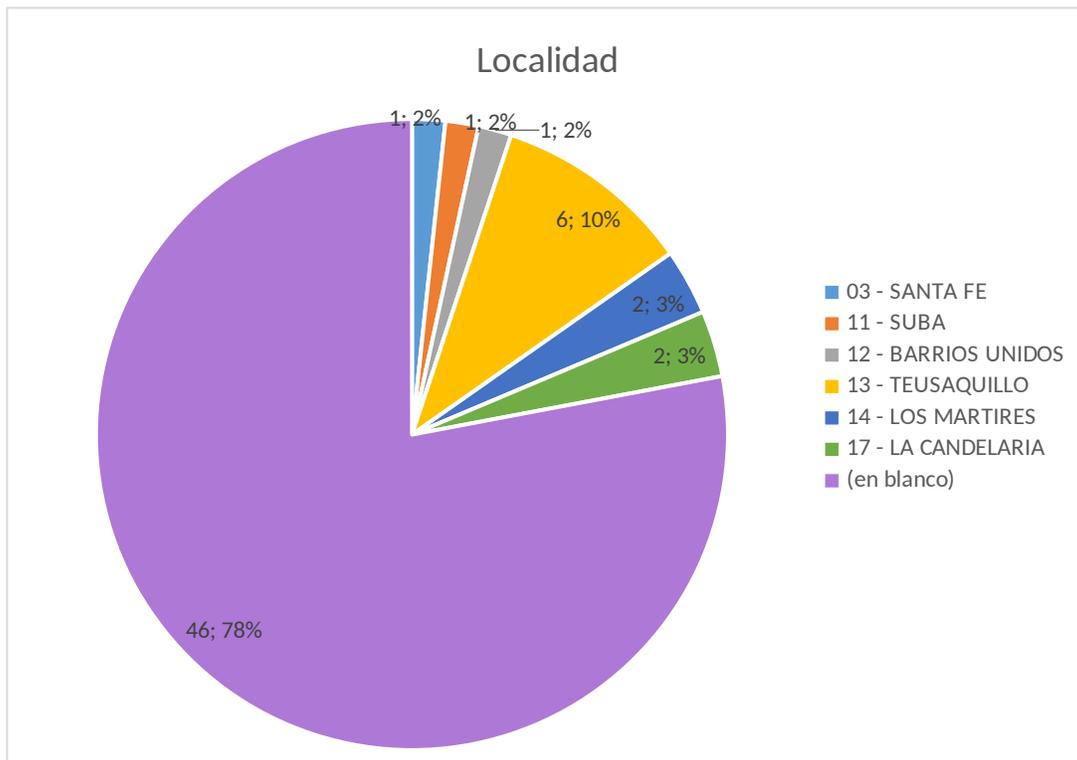
- Derecho de petición de interés general: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 16 días promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 24 días promedio
- Consulta: 13 días promedio
- Reclamo: 19 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 11 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 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.



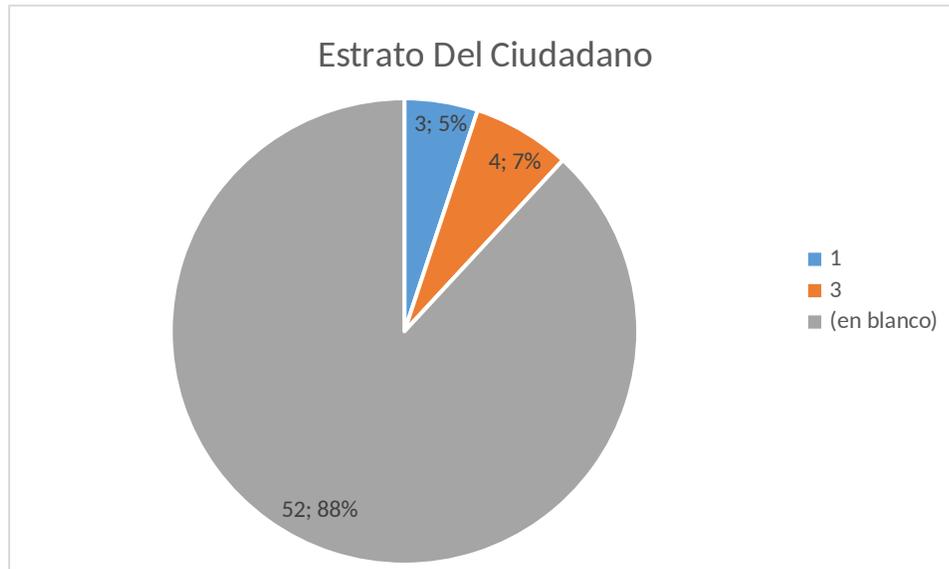
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 59 peticiones se registró la localidad así: seis (6) requerimientos en la localidad de Teusaquillo, dos (2) requerimiento en la localidad de Los Mártires, dos (2) requerimiento en localidad la Candelaria y un (1) requerimiento en las localidades de Santa Fe, Suba y Barrios Unidos, respectivamente. En los demás requerimientos, cuarenta y seis (46), 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 cuatro (4) peticiones en el estrato 3 y tres (3) en el estrato 1 respectivamente. En las demás peticiones (52) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 59 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo, 55 de ellas y que corresponden al 93%, fueron realizadas por personas naturales; cuatro (4) peticiones, que corresponden al 7%, fueron realizada por personas jurídicas. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



12. Calidad de requirente.

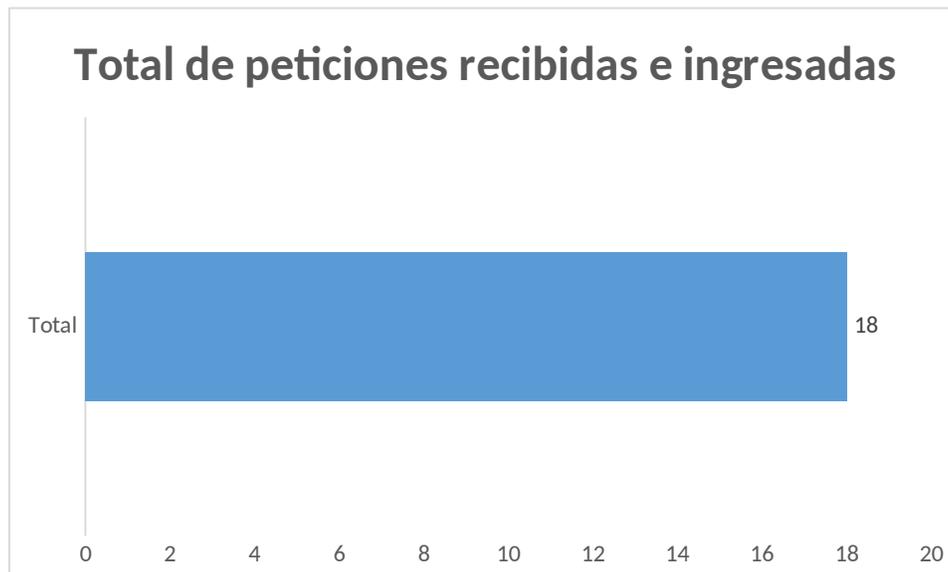
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	59	100%
Total general	59	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 marzo se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de dieciocho (18) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

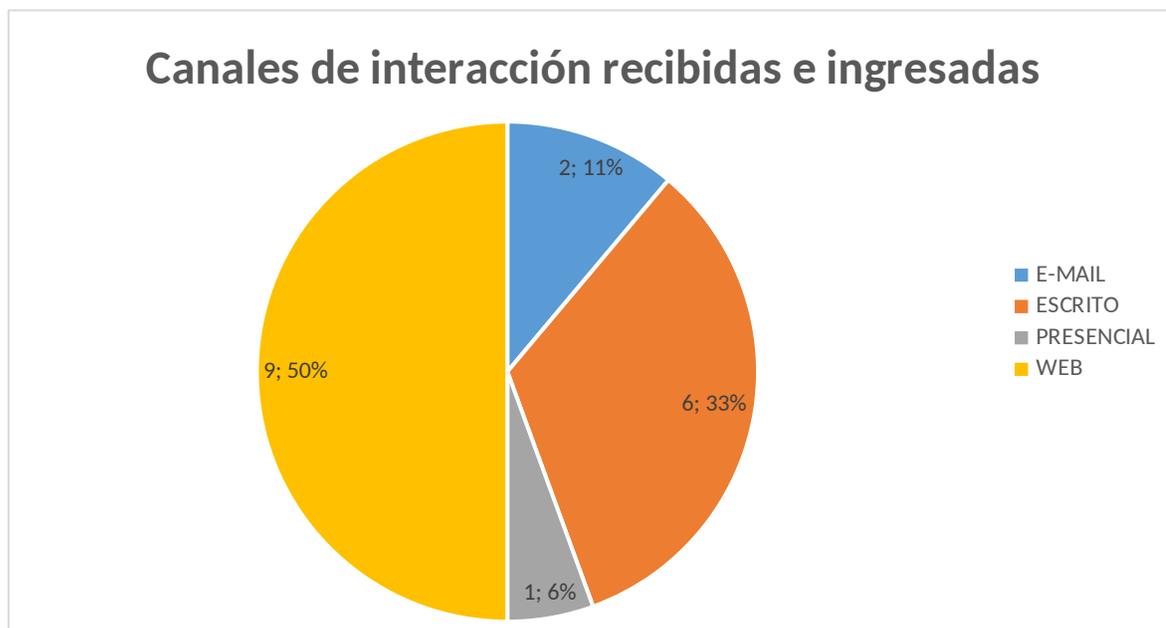


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 (18) en el mes de marzo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

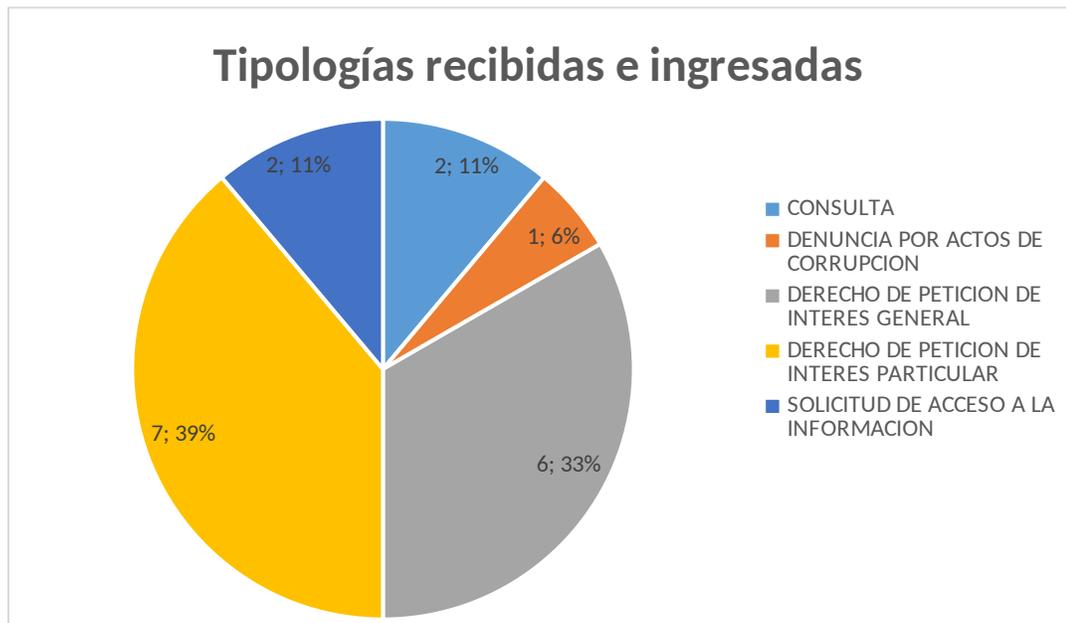


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue la web, con el 50%; escrito con el 33%; correo electrónico con el 11% y presencial con el 6% 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 marzo corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (18), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés general con el 33%, derecho de petición de interés particular con el 39%, solicitud de acceso a la información pública con el 11%, consulta con el 11%, y denuncias por actos de corrupción con el 6% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de marzo, se observa que el 17% corresponde a ciudadanos anónimos y el 83% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	15	83%
ANÓNIMO	3	17%
Total general	18	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

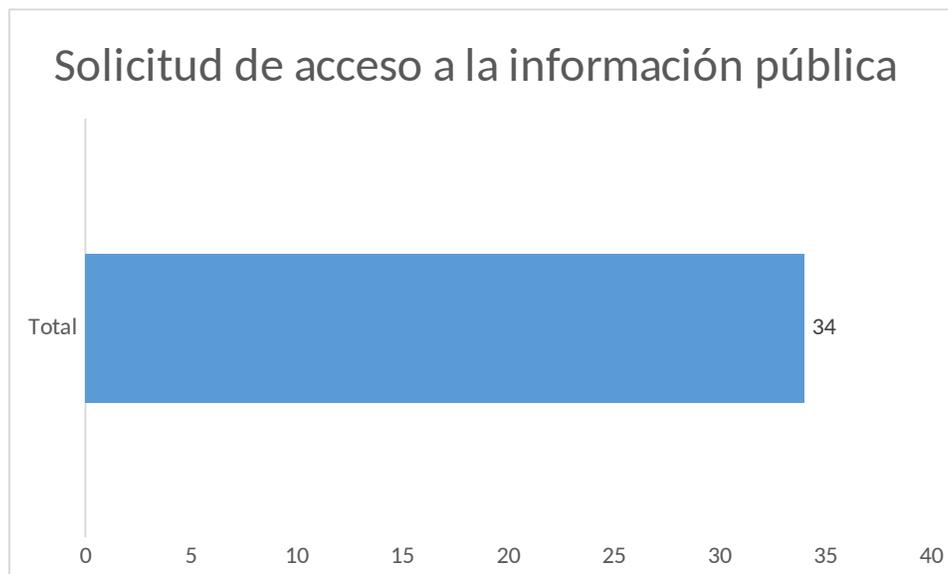




17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención se recibió, registró e ingres un total de 34 solicitudes de acceso a la información que fueron a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 34 solicitudes de acceso a la información, fueron realizadas por 10 hombres, 8 mujeres de las cuales se respondieron 18 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 11 días. Del total de las solicitudes fue negada a una solicitud la información por no tener la documentación requerida.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cincuenta y nueve (59) 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 dieciocho (18) 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 18 peticiones recibidas e ingresadas en el el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2022.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de marzo de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de setenta y siete (77) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 38 (periodo actual) y a otras 51 peticiones (periodo anterior), una quedo por fuera de términos, debido a que fue cargada en el Sistema Bogotá Te Escucha un día después de su vencimiento.

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 20225100067253 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 21-04-2022 15:07:16

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



0cc2f3916a8590c57cb8e8c744b85570614982d9dcd142ab34e538e57d7a04a4

