



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

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

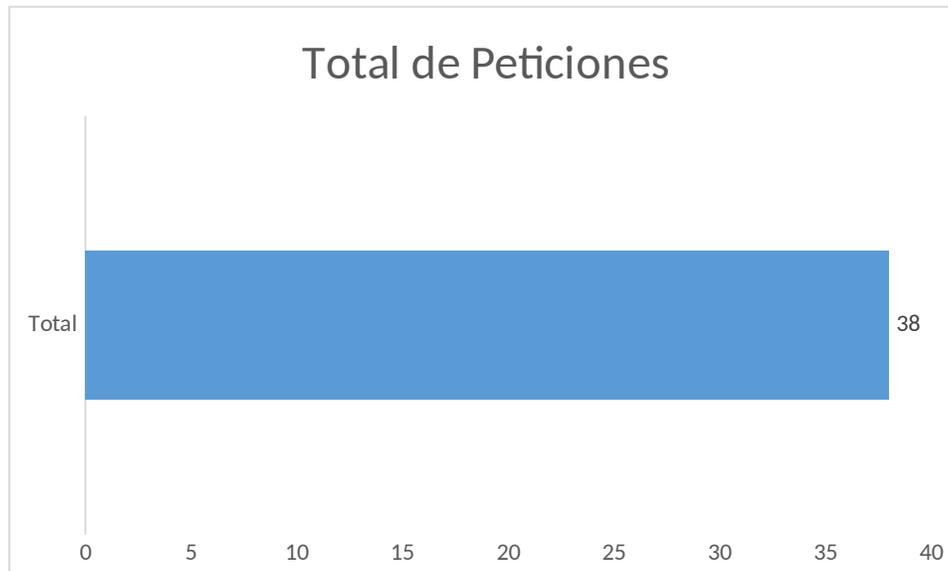
Enero de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO 2022

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

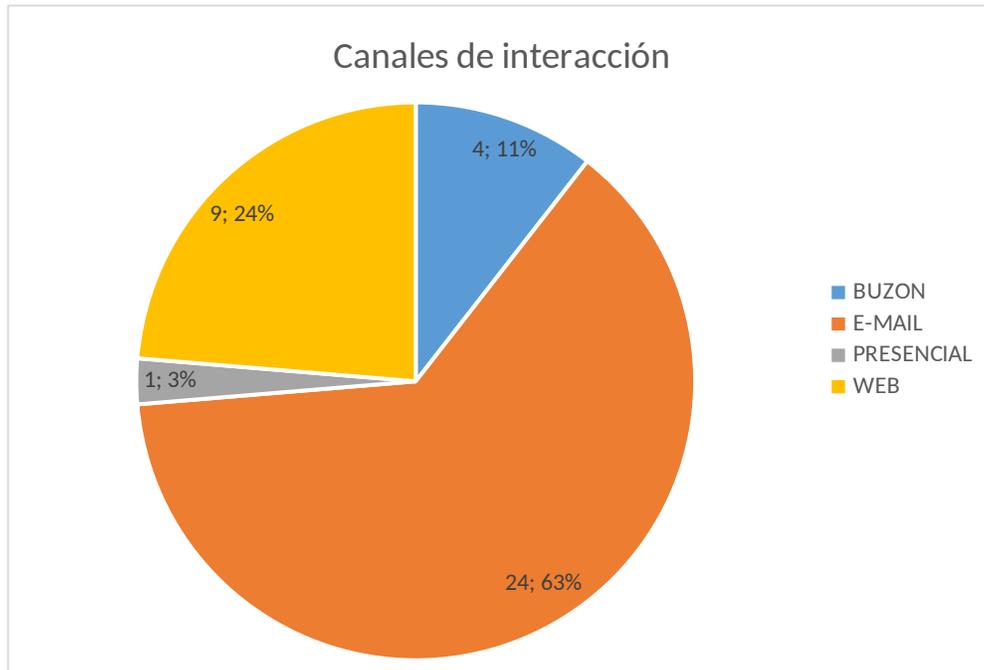
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta y ocho (38) peticiones 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 enero 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.





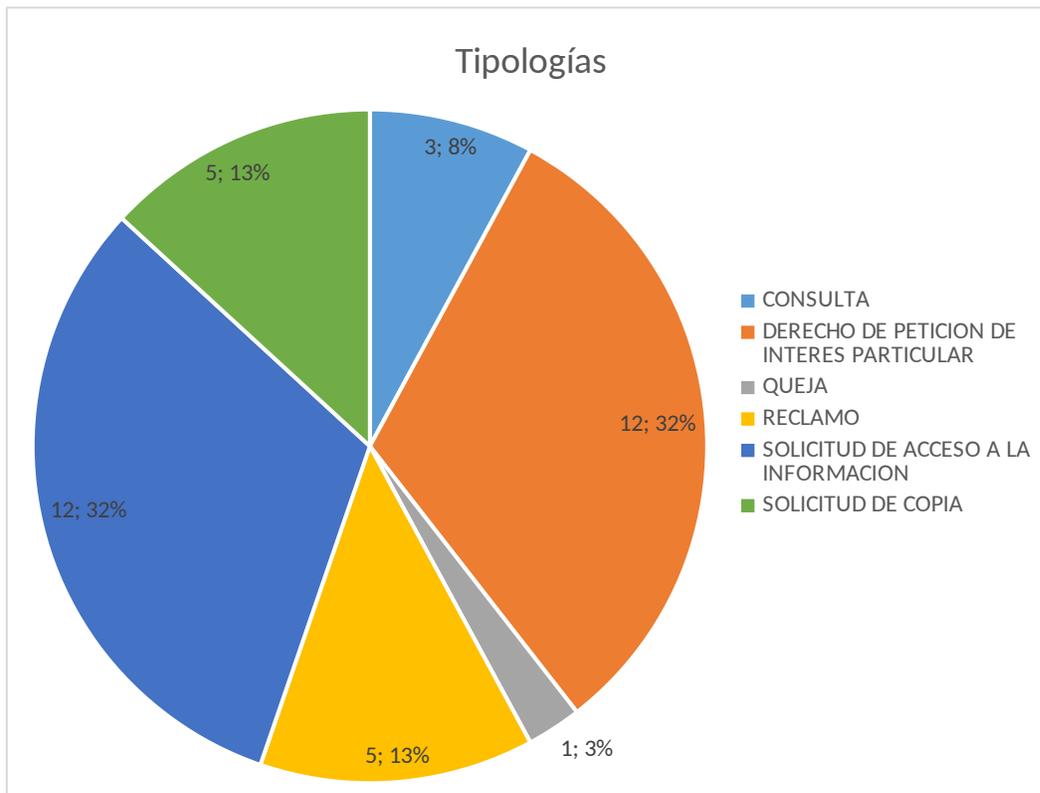
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 63% de los requerimientos; canal web con el 24%, buzón con el 10% y presencial 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 enero corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (38), se evidencia que solicitud de acceso a la información pública fue la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 32%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 31%, solicitud de copia con el 13%, reclamo con el 13%, consulta con el 8%, y queja con el 3% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió cinco reclamos y una queja 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 20422022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110000392. El reclamo fue referente a una corrección de certificación de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 212412022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110003252. El reclamo fue referente sobre molestia en las elecciones del año pasado al consejo local por las comunidades afro *al cual me postule para participar en las elecciones como candidato y realice todo el debido proceso por las plataformas del IDPC pero jamás tuve respuesta.*





- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 238302022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110003742. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un control urbano.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 275692022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110004072. El reclamo fue referente a una corrección de certificación de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 301532022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110004492. El reclamo fue referente a una corrección de certificación de contrato.

(Queja)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 212452022. Esta solicitud fue radicada doble vez por el sistema la cual se está tramitando por el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110003252 y Bogotá te escucha 212412022.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	13%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	4%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	8%
INFORMACIÓN GENERAL	18	75%
Total general	24	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de enero 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 (24).

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

- Información General: Se respondieron (18) solicitudes que representan el 75%. 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 enero fueron:



- Administración Del Talento Humano: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 13%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 8%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondieron (1) solicitudes que representan el 4%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (38) solicitudes registradas durante el mes de enero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	1	17%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	17%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	17%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	17%
SECRETARÍA DE SALUD	1	17%
SECRETARÍA DEL HABITAT	1	17%
Total general	6	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	PERÍODO ACTUAL	PERÍODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	2
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13	5	18
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO		4	4
Total general	14	10	24

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 38 requerimientos registrados en enero en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 9 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 8 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 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 10 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			19		6			13
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	9	1		8	13	7
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO			10			11		11
Total general	1	1	11	1	6	9	13	8



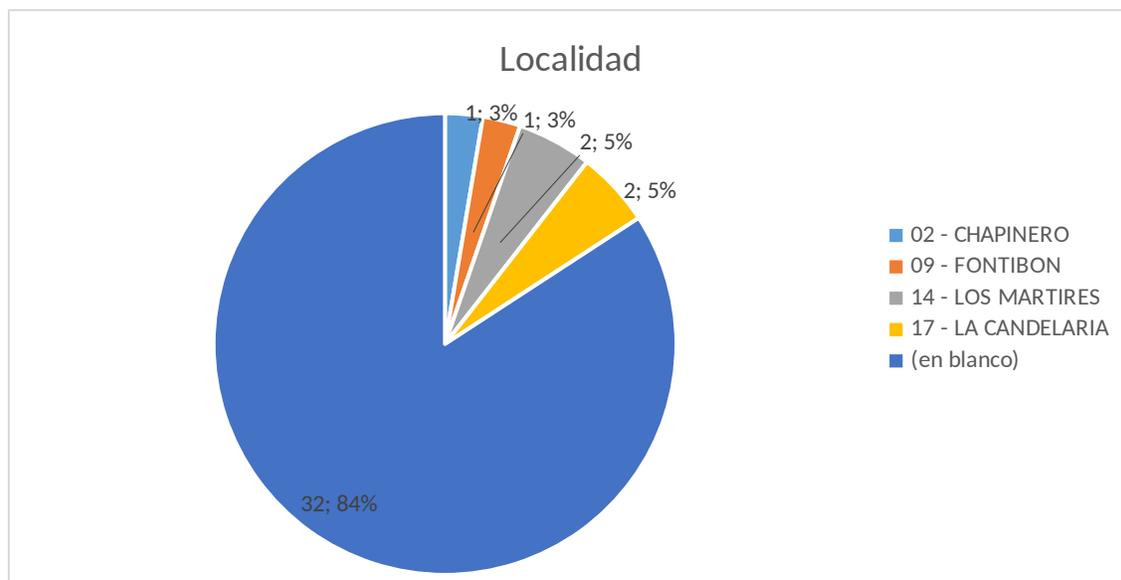
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Derecho de petición de interés general: 1 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Consulta: 1 días promedio
- Queja: 1 días promedio.
- Reclamo: 6 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 9 días promedio.
- Solicitud de Copia: 13 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.

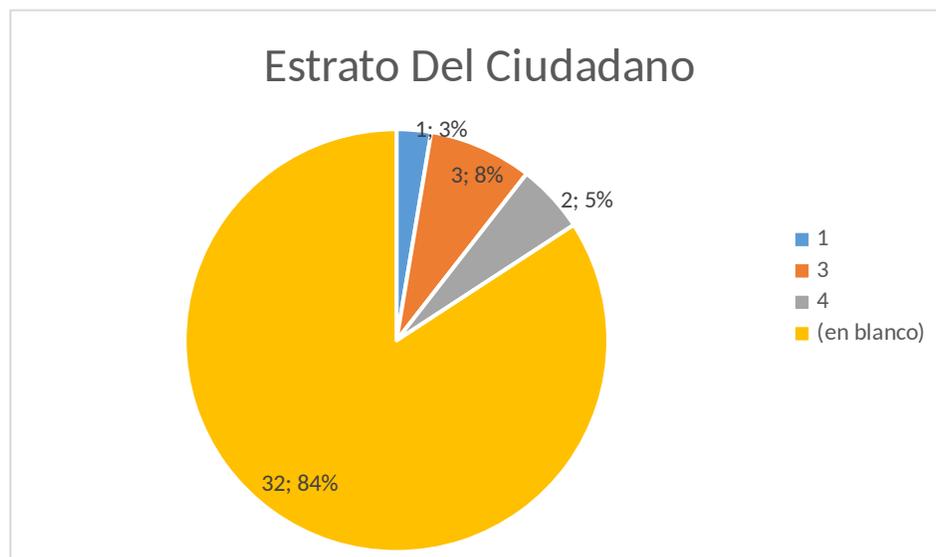


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 38 peticiones se registró la localidad, así: 2 requerimientos en la localidad de La Candelaria, 2 requerimiento en la localidad de Los Mártires, 1 requerimiento en localidad de Fontibón y 1 requerimiento en la localidad de Chapinero. En los demás requerimientos (32) no se reportó la localidad.

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



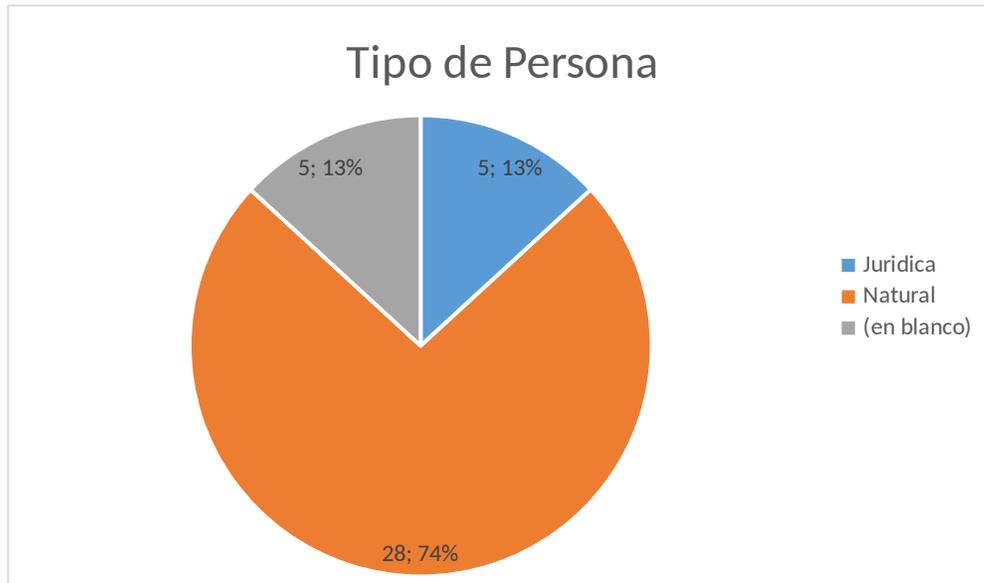
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te Escucha, durante el período en mención se registraron 3 petición en el estrato, 2 en el estrato 4 y 1 en el estrato 1 respectivamente. En las demás peticiones (32) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 38 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te Escucha en el mes de enero, 28 correspondientes al 74% fueron realizadas por personas naturales; 5 peticiones que corresponde al 13% fue realizada por personas jurídicas y 5 peticiones que corresponde al 13% no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de enero de 2022.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 13% corresponde a ciudadanos anónimos y el 87% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	5	13%
IDENTIFICADO	33	87%
Total general	38	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

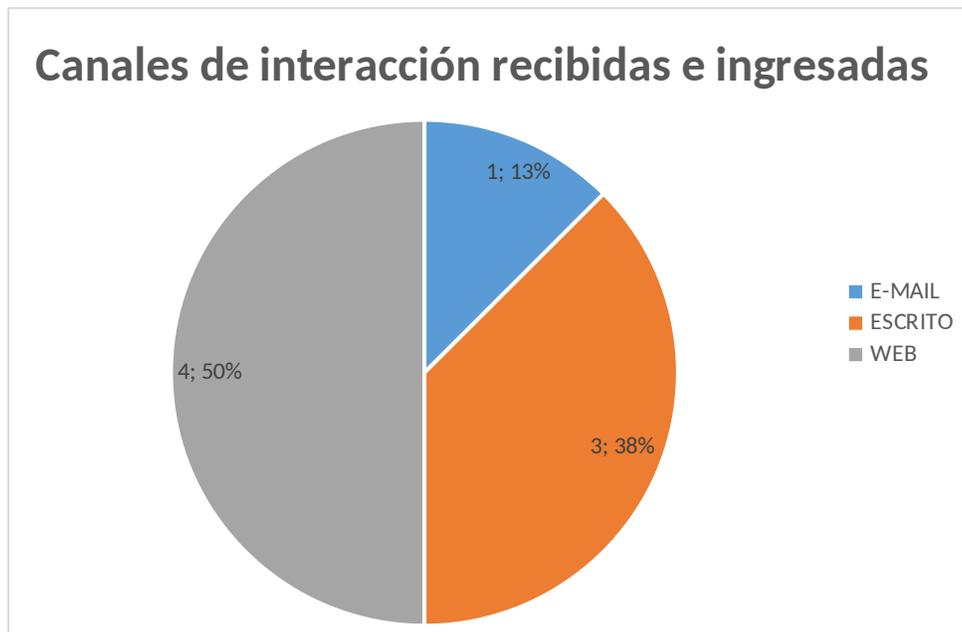
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ocho (8) peticiones 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 ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha (8) en el mes de enero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

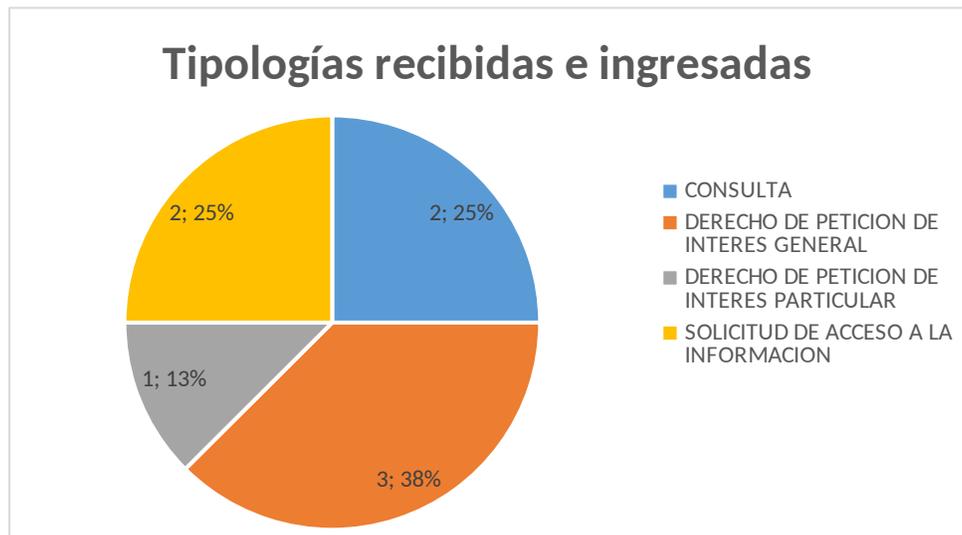
En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó fue el canal web con el 50%, escrito con el 38% y correo electrónico con el 12% total de las peticiones recibidas e ingresadas.





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 enero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (8), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés general con el 37%, consulta con el 25%, solicitud de acceso a la información pública con el 25% y derecho de petición de interés particular con el 13% y 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 25% corresponde a ciudadanos anónimos y el 75% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	25%
IDENTIFICADO	6	75%
Total general	8	100%

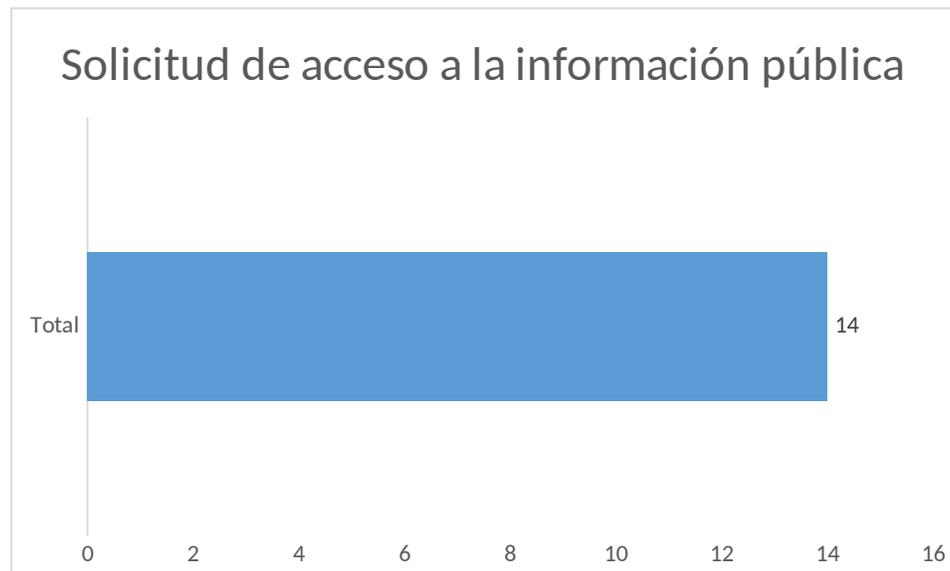
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 14 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 14 solicitudes de acceso a la información, fueron realizadas por 8 hombres, 4 mujeres y 2 empresas de las cuales se respondieron 3 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 9 días entregando la información solicitada sin negar el acceso a ninguna petición. Las demás peticiones faltantes están pendientes por resolver en el siguiente periodo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron treinta y ocho (38) 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 ocho (8) 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 8 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero de 2022.



De acuerdo con lo anterior, durante el mes de enero de 2022 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de cuarenta y seis (46) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 14 (periodo actual) y 10 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 20225100041103 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, SUBDIRECTOR GESTIÓN CORPORATIVA,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 18-02-2022 11:01:04

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



01982a13b19481ebf504b24e14b38061012e5f7c66af529fdc14f2b0562dbd50