



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

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

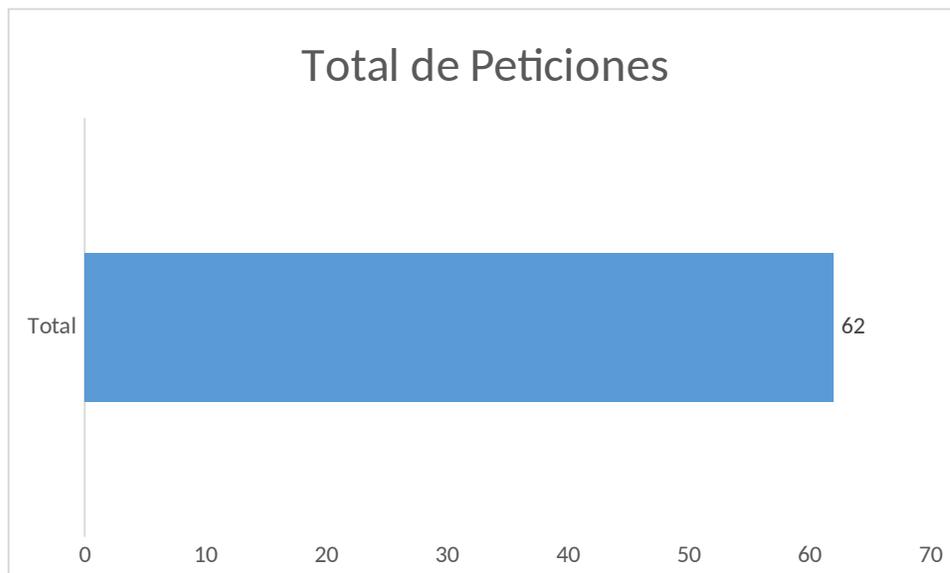
Febrero de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 2022

1. Total de peticiones registradas en el mes.



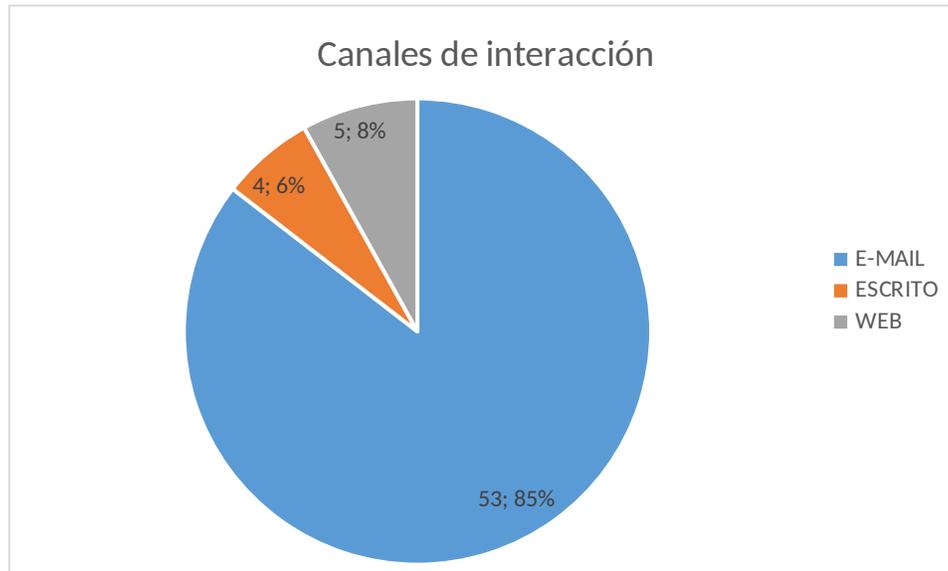
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de sesenta y dos (62) 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.

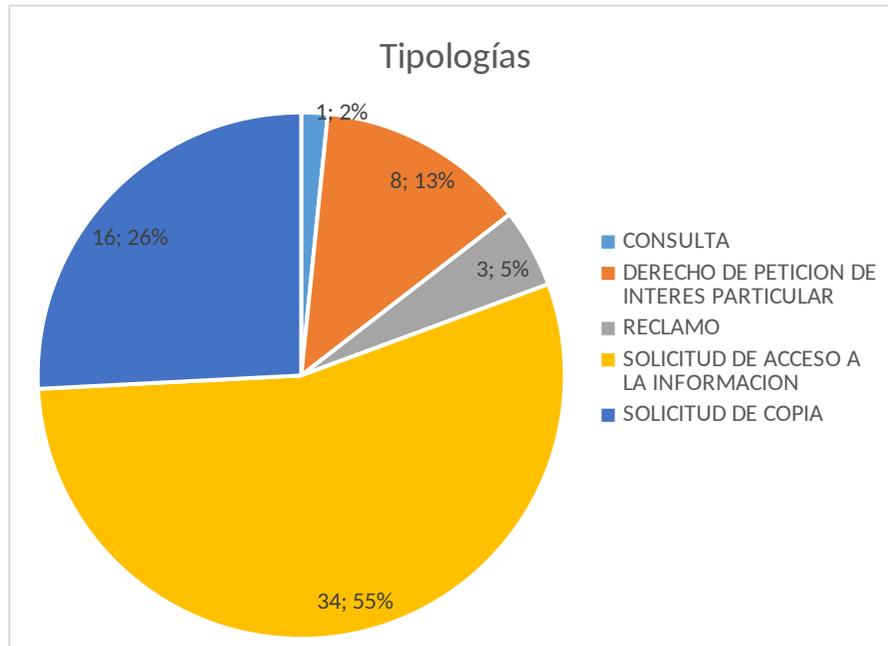


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 86% de los requerimientos; canal web con el 8% y escrito con el 6% 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 (62), se evidencia que solicitud de acceso a la información pública fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 55%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de copia con el 26%, derecho de petición de interés particular con el 13%, reclamo con el 5% y consulta con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron 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 437142022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110006862. El reclamo fue referente a una corrección de certificación de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 479102022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110007832. El reclamo fue referente a una reiteración solicitud de certificados de bienes de interés cultural IDPC Bogotá.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 758302022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110012062. El reclamo fue referente a una solicitud de equiparación a estrato uno.

4. Subtemas.



Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	10%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	6	13%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	1	2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	4%
INFORMACIÓN GENERAL	30	63%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	4%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	2%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	2%
Total general	48	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 un total de (48).

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

- Información General: Se respondieron (30) solicitudes que representan el 63%. 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:

- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (6) solicitudes, lo que representa el 13%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 10%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 4%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 4%.



- Expedición De Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (1) solicitudes que representan el 2%.
- Recorridos Patrimoniales: Se respondieron (1) solicitudes que representan el 2%.
- Visitas Guiadas Y Comentadas En El Museo De Bogotá: Se respondieron (1) solicitudes que representan el 2%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo informado no se realizó ningún traslado.

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
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	7	10
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	5	5	10
SUBDIRECCION DE GESTIÓN CORPORATIVA	8	8	16
SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	3	9	12
Total general	19	29	48

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 62 requerimientos registrados en febrero en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 18 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 7 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 1 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 29 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
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	20	14	22	11	9		13
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			16	26	10		13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			21		16	7	13
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	21		25	12	14	15	16
Total general	20	14	21	14	12	8	14

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Derecho de petición de interés general: 14 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 21 días promedio.
- Consulta: 20 días promedio
- Reclamo: 14 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 8 días promedio.

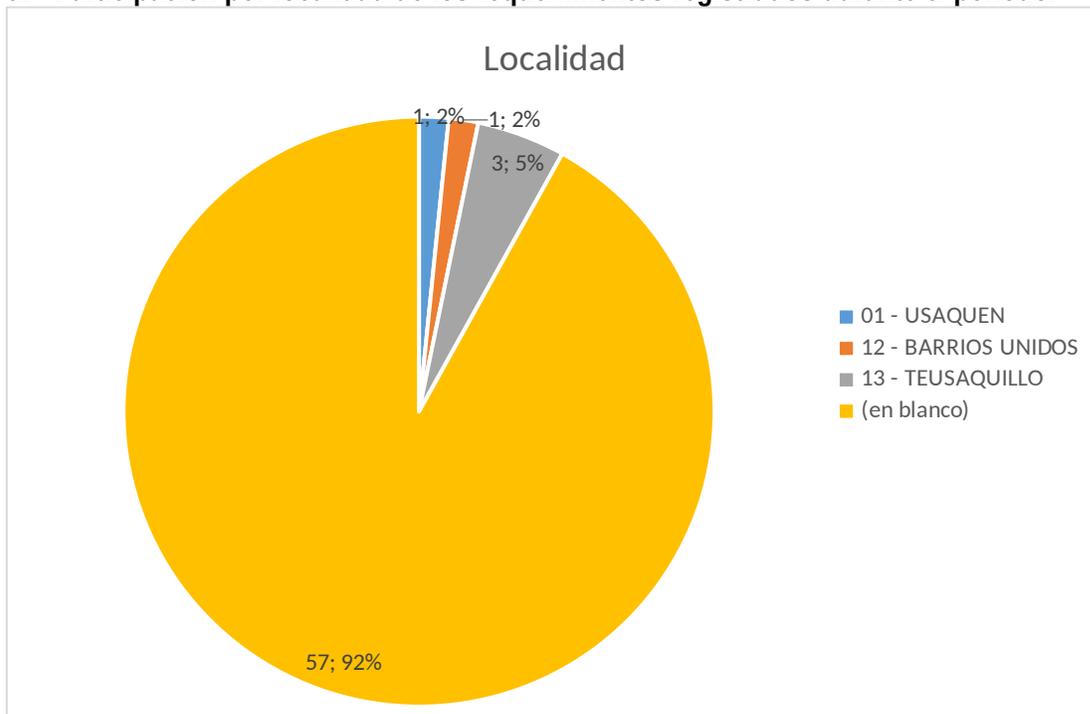
Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.





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.

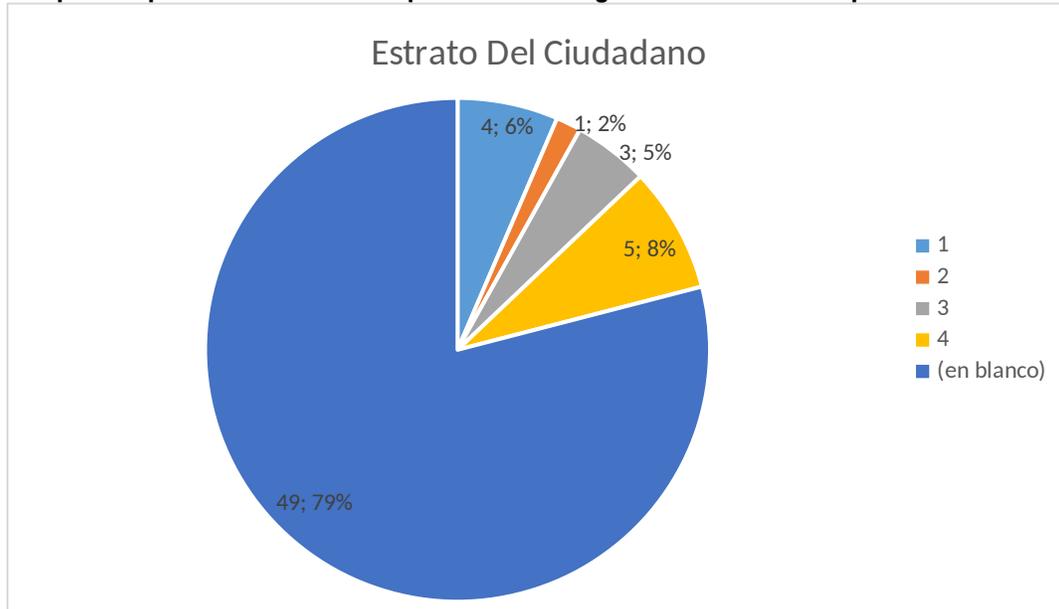


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 62 peticiones se registró la localidad, así: 3 requerimientos en la localidad de Teusaquillo, 1 requerimiento en la localidad de Barrios Unidos y 1 requerimiento en localidad de Usaquén. En los demás requerimientos (57) no se reportó la localidad.



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



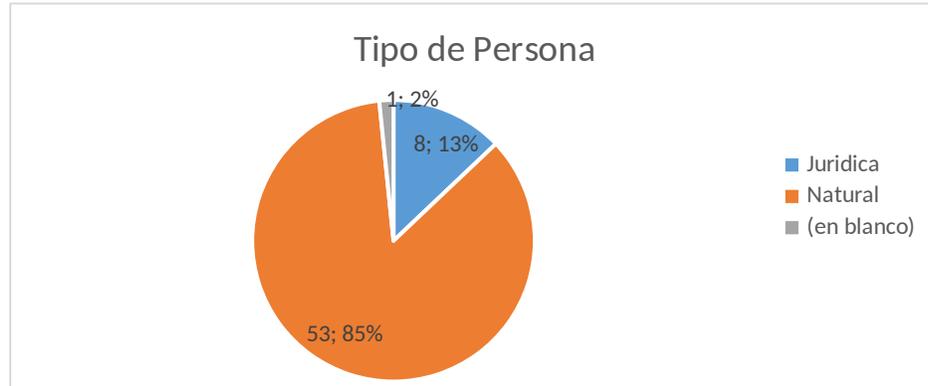
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te Escucha, durante el período en mención se registraron 5 petición en el estrato 4, 4 en el estrato 1,3 en el estrato 3 y 1 petición en el estrato 2 respectivamente. En las demás peticiones (49) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirentes.

Del total de las 62 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te Escucha en el mes de febrero, 53 correspondientes al 85% fueron realizadas por personas naturales; 8 peticiones que corresponde al 13% fue realizada por personas jurídicas y 1 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 febrero de 2022.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 2% corresponde a ciudadanos anónimos y el 98% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	2%
IDENTIFICADO	61	98%
Total general	62	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

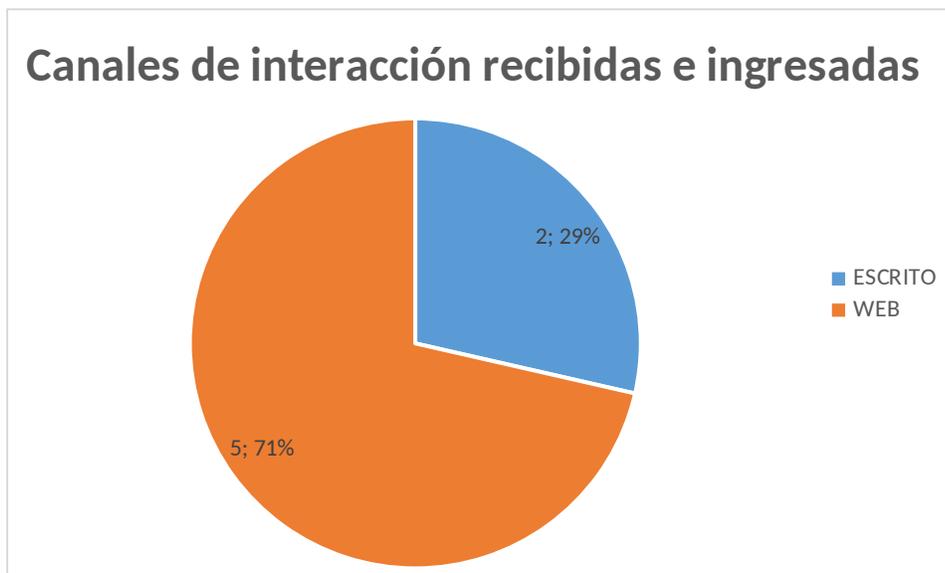
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de siete (7) 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 (7) en el mes de febrero, fue 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 PQRS- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó fue el canal web con el 71% y escrito con el 29% 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 febrero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (7), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron derecho de petición de interés particular con el 57% y el derecho de petición de interés general con el 43%, del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de febrero, se observa que el 100% corresponde a de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
-------------------------	--------	------------



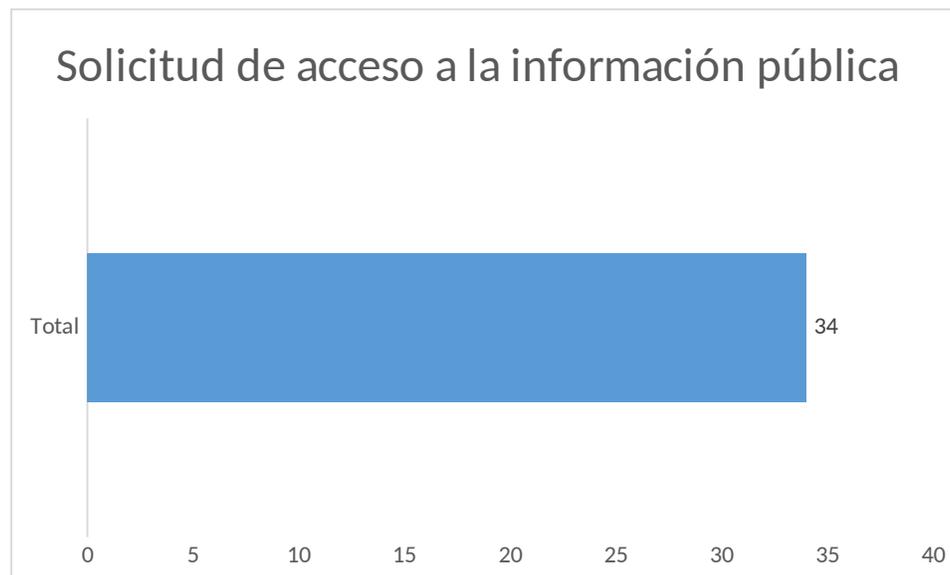
IDENTIFICADO	7	100%
Total general	7	100%

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, registro e ingreso 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 14 hombres, 16 mujeres y 4 empresas de las cuales se respondieron 34 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 12 días. Del total de las solicitudes fue negada a una la información por no tener la información requerida.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron sesenta y dos (62) 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 siete (7) 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 7 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero de 2022.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de febrero de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de sesenta y nueve (69) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 19 (periodo actual) y 29 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 20225100058063 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 29-03-2022 16:52:24

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



c5328518a9e90e2a57cc2539e75a15d359554c54f34f5978996553e326383ba7