



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

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

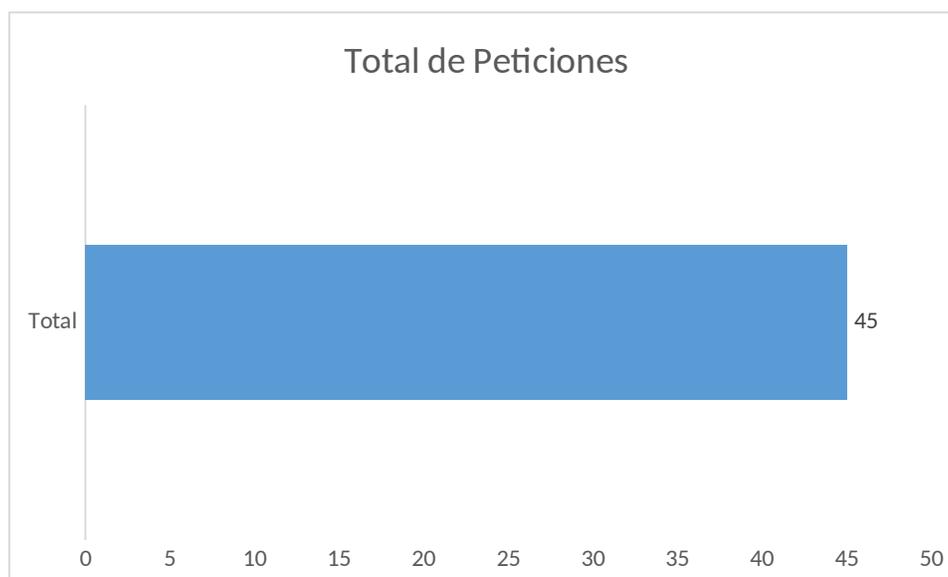
Abril de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 2022

1. Total de peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

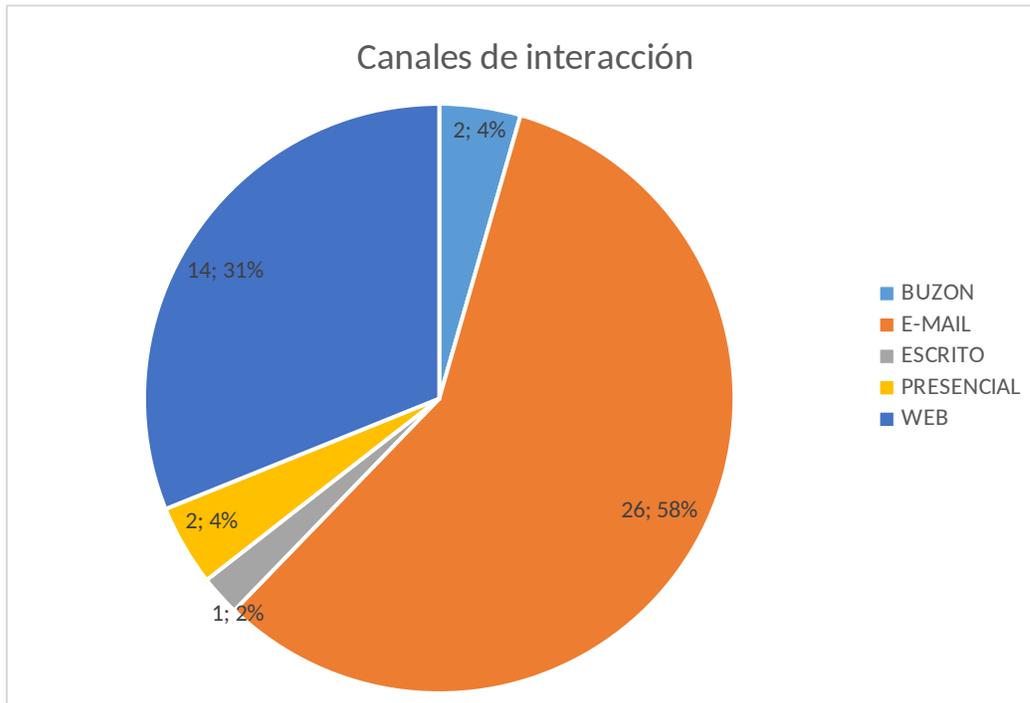
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de abril se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cuarenta y cinco (45) peticiones 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 abril 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.



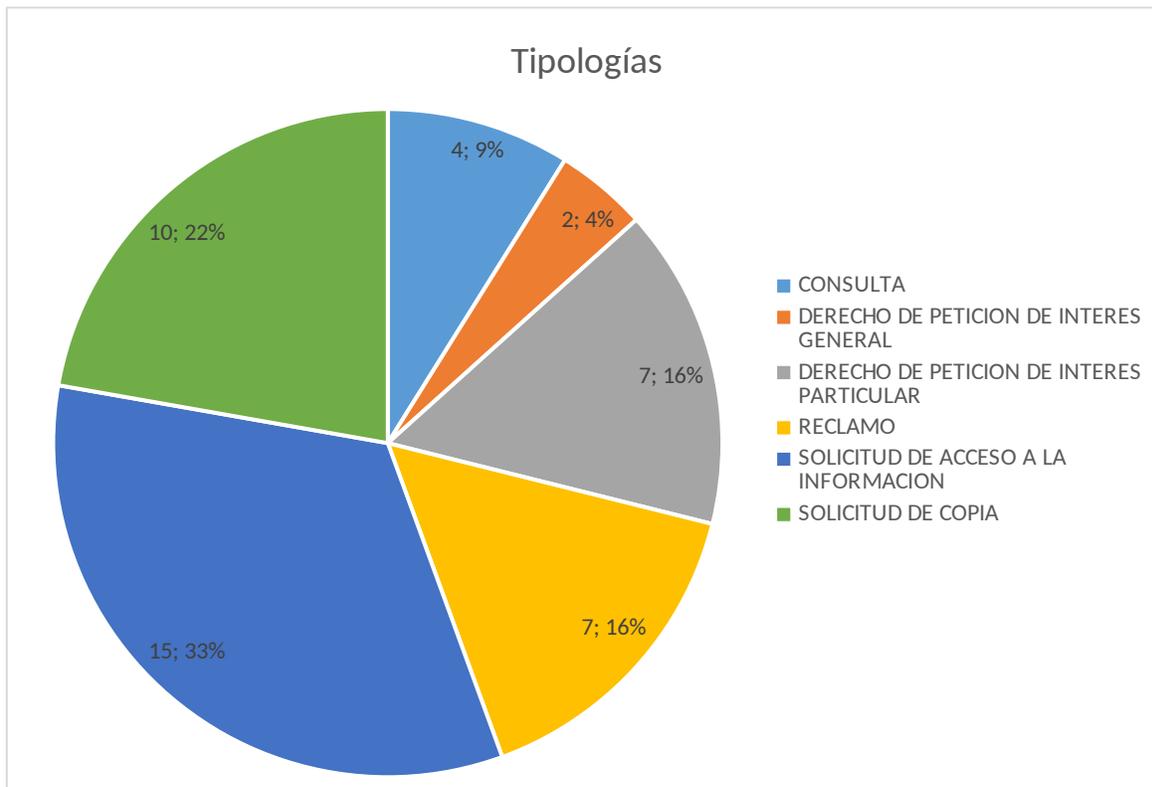


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRS- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibieron el 58% de los requerimientos; seguido del canal web con el 31%, buzón con el 5%, presencial con el 4% y escrito con el 2% 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 abril corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (45), se evidencia que solicitud de acceso a la información pública fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 33%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de copia con el 22%, derecho de petición de interés particular con el 16%, reclamo con el 16%, consulta con el 9%, y derecho de petición de interés general con el 4% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron siete 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 1368762022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110022042. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1370042022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110022102. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.



- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1413062022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110022982. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1422422022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110023002. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1486832022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110024052. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1674922022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110027172. El reclamo fue referente al daño del patrimonio y a no se hizo nada para evitarlo.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1675142022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110027202. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	4%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	3	4%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	8	11%
INFORMACIÓN GENERAL	51	73%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	3%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	1%
Total general	70	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de abril 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 (70).

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



- Información General: Se respondieron (51) 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 abril fueron:

- Expedición De conceptos sobre patrimonio arquitectónico: Se respondieron ocho (8) solicitudes que representan el 11%.
- Administrativo, gestión jurídica y legal: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron tres (3) solicitudes que representan el 4%.
- Administración del talento humano: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Recorridos patrimoniales: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.

5. Peticiones trasladadas por falta de competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las (45) solicitudes registradas durante el mes de abril, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDRD	1	50%
IPES	1	50%
Total general	2	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
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8	5	13
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	2	4	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	7	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		1	1
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	8	25	33
Total general	28	42	70

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 45 requerimientos registrados en el mes de abril en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 23 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 12 requerimientos ingresados y recibidos en abril (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 42 en los términos establecidos por ley, dando 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	17	1	13		15	19		8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO				17		13	15		14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA						7	8		8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO						18			18
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	24		18	21	15	13		16	17
Total general	6	17	12	20	15	12	9	16	13

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

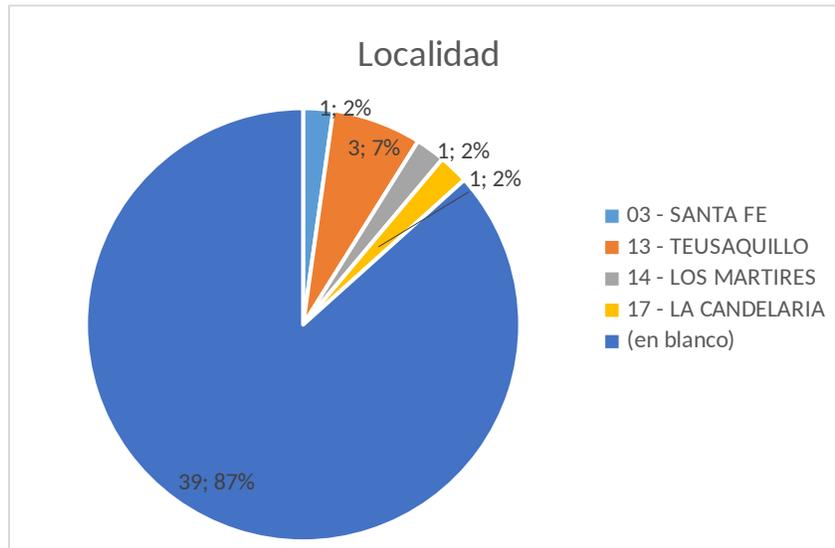
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Derecho de petición de interés general: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 13 días promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 17 días promedio
- Consulta: 6 días promedio
- Reclamo: 15 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de copia: 9 días promedio.
- Sugerencia: 16 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.*

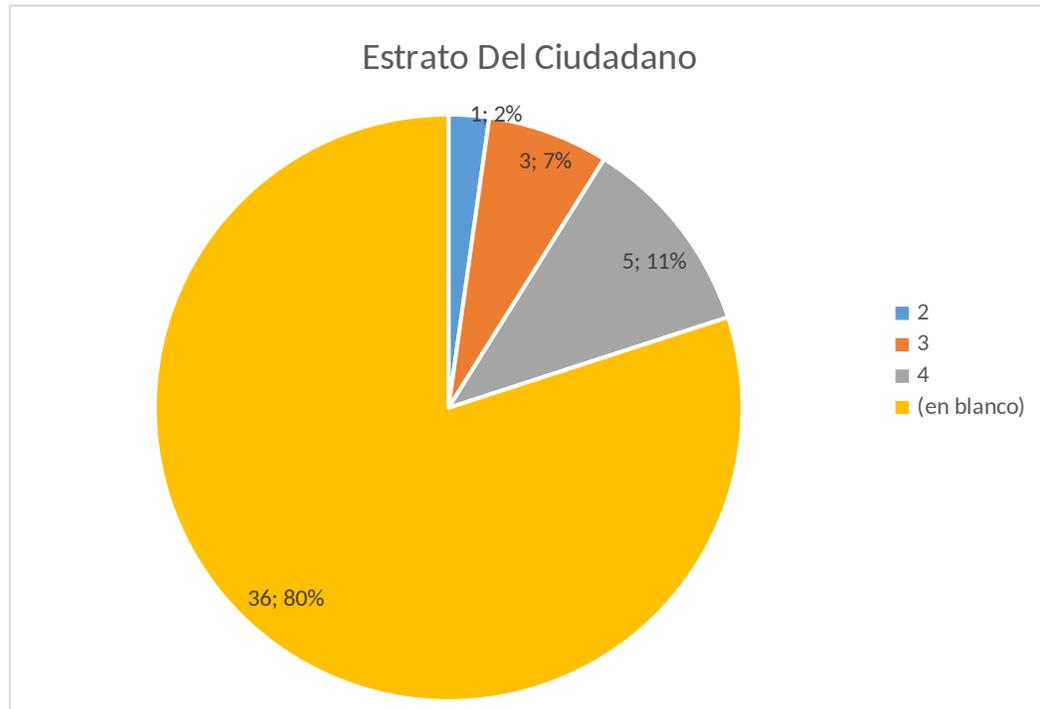
9. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el período.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 45 peticiones se registró la localidad así: tres (3) requerimientos en la localidad de Teusaquillo, un (1) requerimiento en la localidad de Los Mártires, un (1) requerimiento en localidad la Candelaria y un (1) requerimiento en las localidades de Santa Fe respectivamente. En los demás requerimientos, treinta y nueve (39), no se reportó la localidad.

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



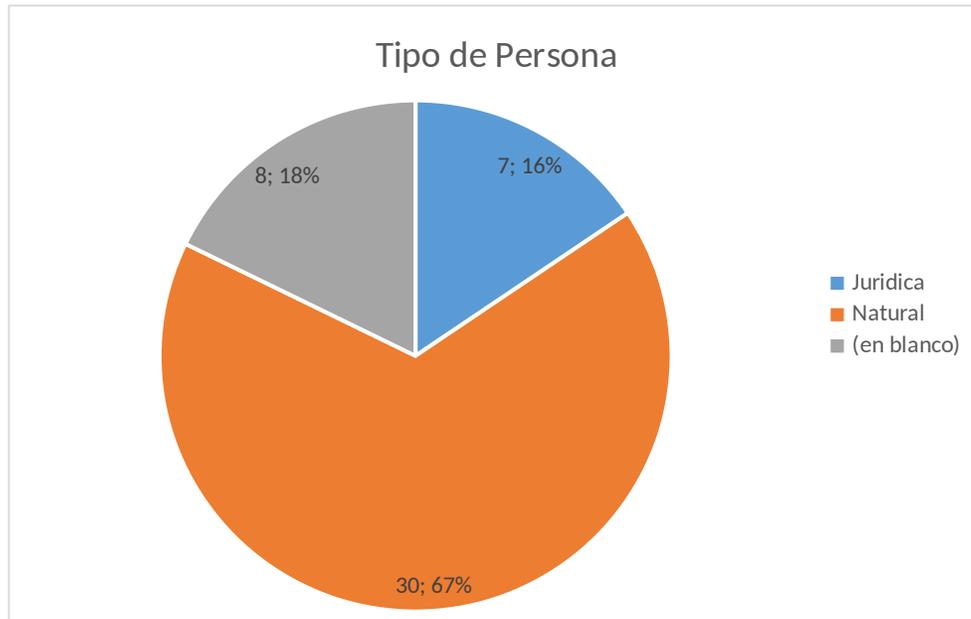
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron cinco (5) peticiones en el estrato 4, tres (3) en el estrato 3 y uno (1) en el estrato 2 respectivamente. En las demás peticiones (36) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 45 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril, 30 de ellas y que corresponden al 67%, fueron realizadas por personas naturales; siete (7) peticiones, que corresponden al 15%, fueron realizada por personas jurídicas y ocho (8) peticiones, que corresponden al 18%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 18% corresponde a ciudadanos anónimos y el 82% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	37	82%
ANÓNIMO	8	18%
Total general	45	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 del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de abril se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de doce (12) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

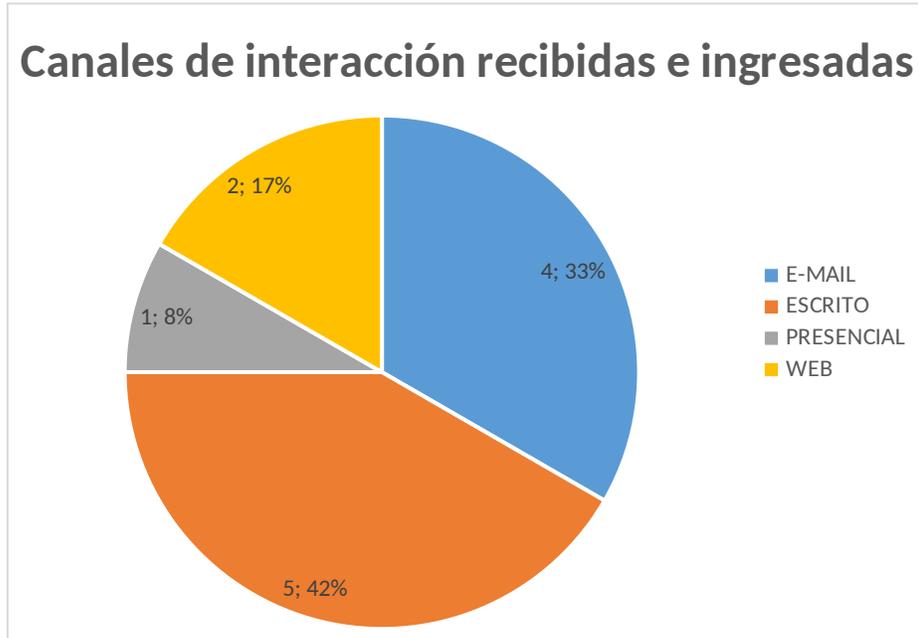


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 en el mes de abril (12), se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:





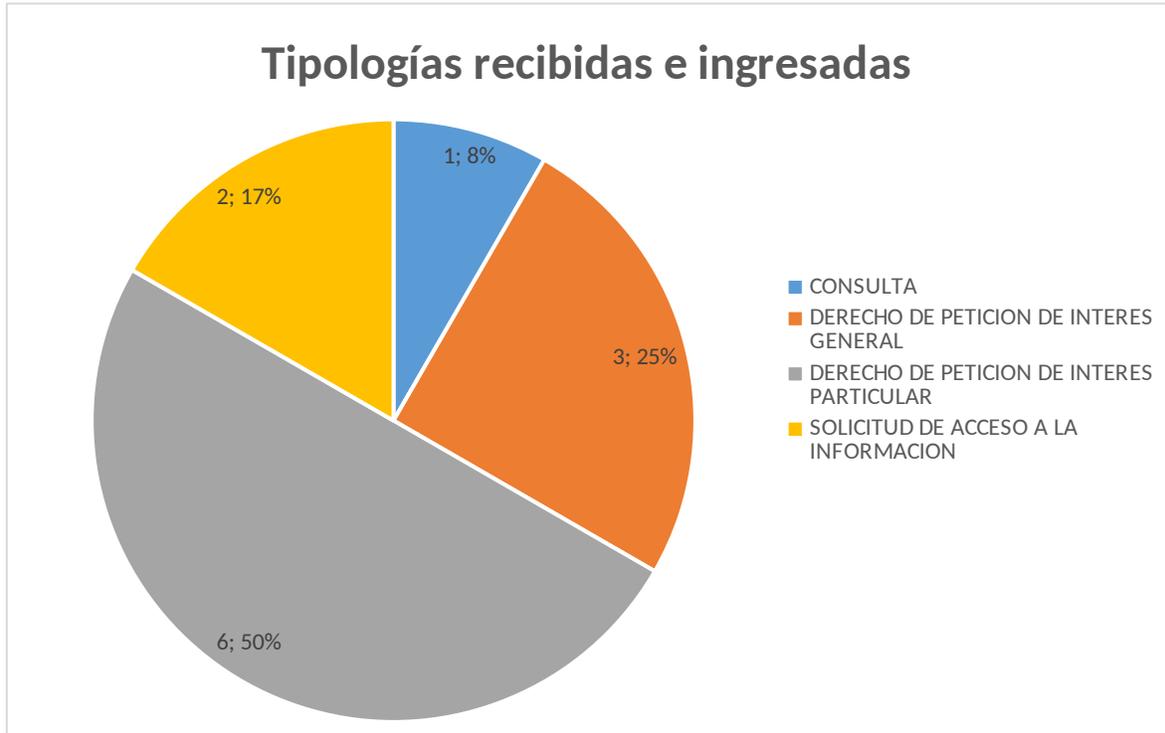
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRS, se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue la escrito, con el 42%; correo electrónico con el 33%; web con el 17% y presencial con el 8% 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 abril corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (12), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: derecho de petición de interés particular con el 50%, el derecho de petición de interés general con el 25%, solicitud de acceso a la información pública con el 17% y consulta con el 8% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

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

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	12	100%
Total general	12	100%

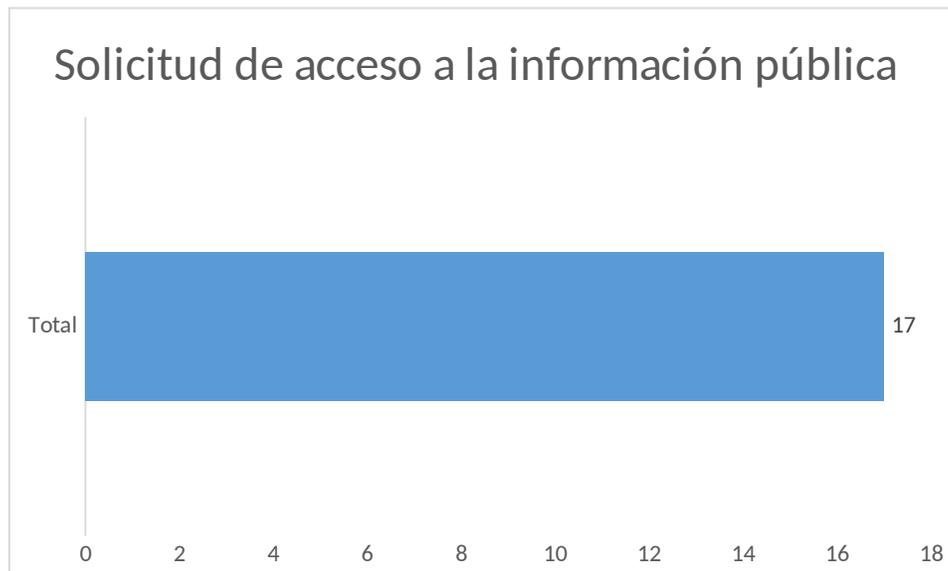
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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, registró e ingresó un total de 17 solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 17 solicitudes de acceso a la información, fueron realizadas por 6 hombres y 8 mujeres, 2 anónimos y 1 de empresa, de las cuales se respondieron 16 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, quedando una para resolver el siguiente periodo, 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 no fue negada la información a ninguna petición.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cuarenta y cinco (45) 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 doce (12) 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 12 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2022.



De acuerdo con lo anterior, durante el mes de abril de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de cincuenta y siete (57) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 28 (periodo actual) y a otras 42 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 20225100078583 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 23-05-2022 10:40:00

Revisó: CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



876e3bf0443a4dcf23235f65809bcec28f2795f1f1b90736a7ac9c210d37f3f2

