

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC -

Informe mensual del Sistema "*Bogotá te escucha*"
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Octubre 2020

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

Octubre 2020



INFORME MENSUAL SDQS MES DE OCTUBRE 2020

1. Total de peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

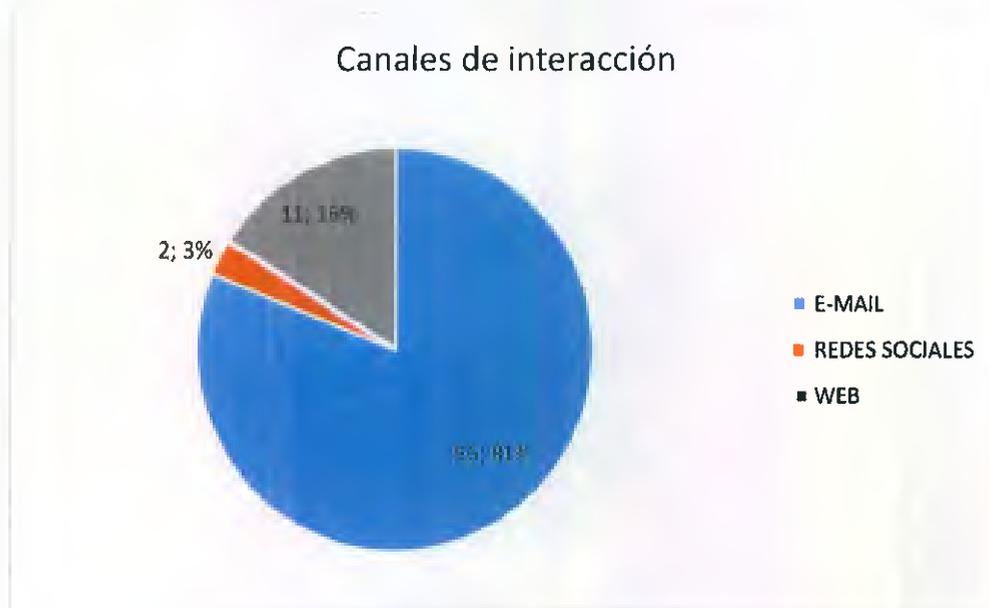
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de octubre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de sesenta y nueve (69) peticiones 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

¹ Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LDS 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 recibe 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, al 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.

con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de octubre se recibieron a través de los siguientes canales:



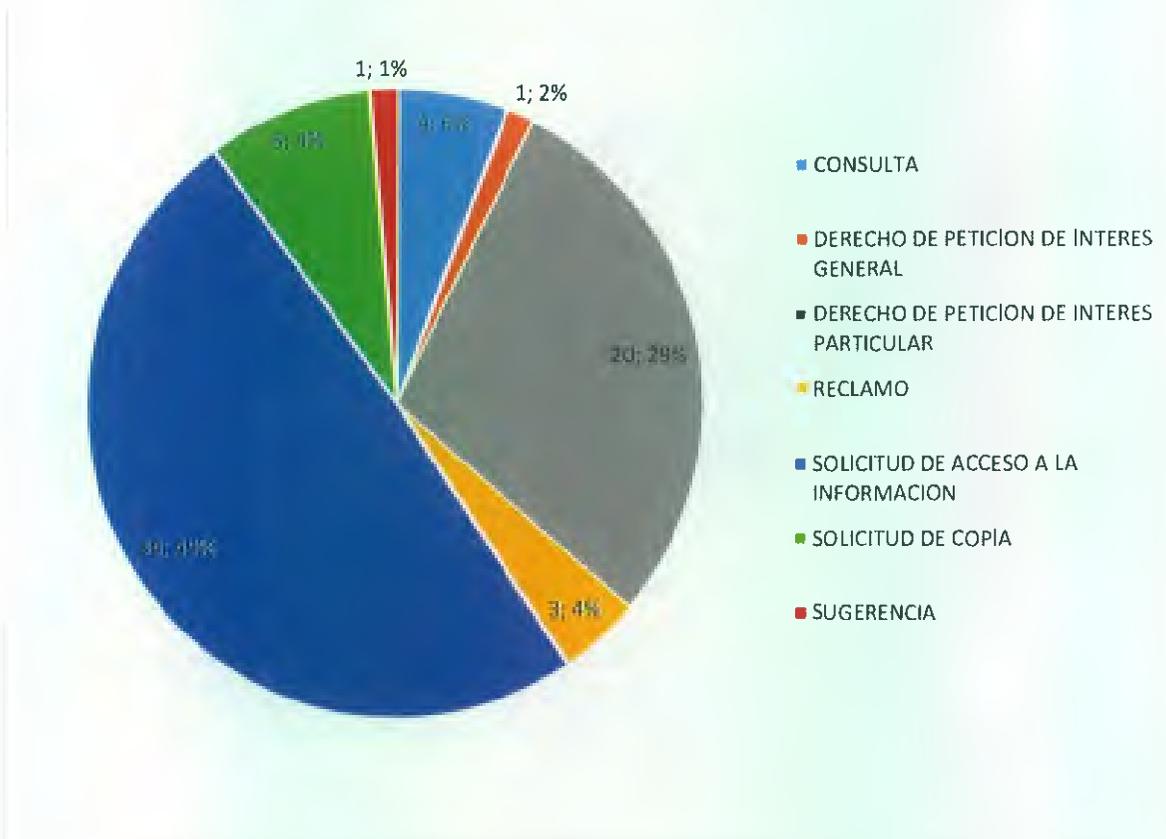
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 81% de los requerimientos; seguido del canal web con el 16% y redes sociales 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 (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de octubre corresponden a:

Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (69), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 49%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 29%, solicitud de copia con el 9%, consulta con el 6%, reclamo con el 4%, derecho de petición de interés general con el 2% y sugerencia con 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres reclamos y 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 2761852020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110060172. El reclamo es referente a la convocatoria de Patrimonios locales.

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2782822020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110060542. El reclamo es estrato 1 del inmueble ubicado en la carrera 4 no. 72a-55.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2899082020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110062932. El reclamo es una inconformidad por la falta de respuesta a un anteproyecto el cual se venció los términos de respuesta.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	6%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	2	2%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	6	7%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	2	2%
INFORMACION GENERAL	64	76%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	1%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	3	4%
Total general	84	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de octubre 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 (84).

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

- Información General: Se respondieron (64) solicitudes que representan el 76%. 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 octubre fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (6) solicitudes que representa el 7%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 6%.

- Recorridos Patrimoniales: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: Se respondió una (2) solicitud que representa el 2%.
- Planes Especiales De Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: 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 69 solicitudes registradas durante el mes de octubre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades:

Entidad	Total	Porcentaje
IDRD	1	20%
SECRETARIA DE CULTURA	3	60%
SECRETARIA DE SALUD	1	20%
Total general	5	100%

6. **Subtema Veedurías Ciudadanas.**

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

7. **Peticiones cerradas del periodo.**

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
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4	2	6
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	8	11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	6	12	18

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	1	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	7	36	43
Total general	23	61	84

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 69 requerimientos registrados en octubre 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 un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 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 61 requerimientos, en términos y plazos legales, 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	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
OFICINA ASESORA JURIDICA			10			11		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		10			1		
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO						14		19
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			11			13	11	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO						12		
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	17	8	16	7	7	13		
Total general	9	8	14	7	7	12	11	19

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

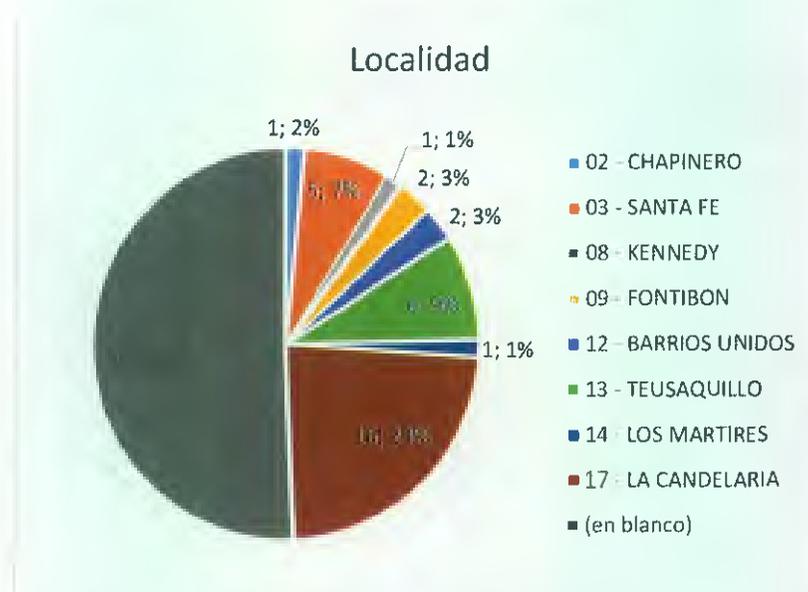
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 14 días promedio.
- Reclamo: 7 días promedio
- Felicidades: 7 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio
- Sugerencia: 19 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.

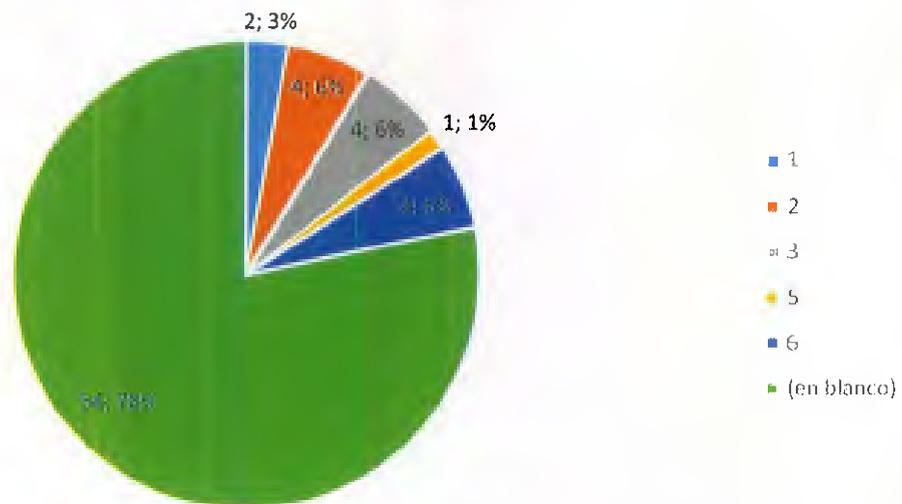


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 69 peticiones se registró la localidad, así: 16 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 6 requerimientos de la localidad Teusaquillo, 5 requerimientos de la localidad de Santa Fe, 2 requerimientos en la localidad de Barrios Unidos, 2 requerimientos en la localidad de Fontibón y 1 requerimiento de las localidades de Chapinero, los Mártires y Kennedy respectivamente. En los demás requerimientos (35) no se reportó la localidad.

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

Estrato del Ciudadano



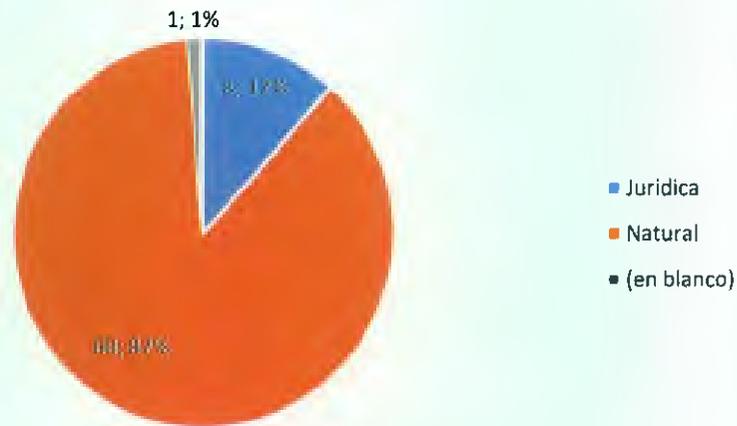
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 4 peticiones en el estrato 3, 4 peticiones en el estrato 2, 4 peticiones en el estrato 6, 2 peticiones en el estrato 1 y 1 peticiones en el estrato 5. En las demás peticiones (54) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 69 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de octubre, 60 correspondientes al 87% fueron realizadas por personas naturales; 8 peticiones que corresponde al 12% fue realizada por personas jurídicas; y 1 peticiones que corresponden al 1% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de octubre de 2020.

Tipo de Persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% corresponde a ciudadanos anónimos.

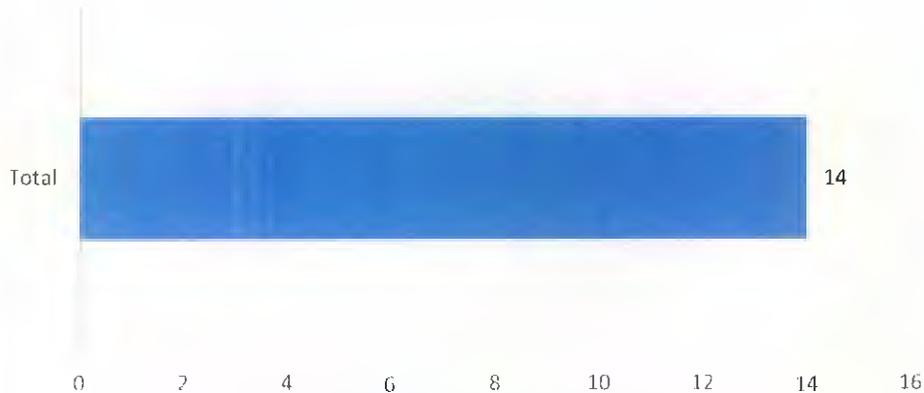
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	1%
IDENTIFICADO	68	99%
Total general	69	100%

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 octubre 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

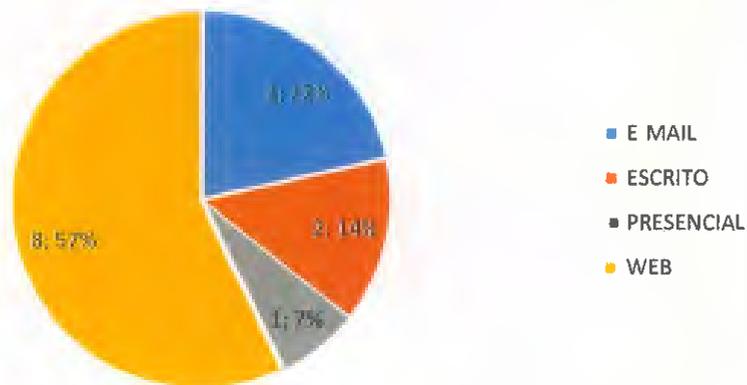


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

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

Canales de interacción recibidas e ingresadas



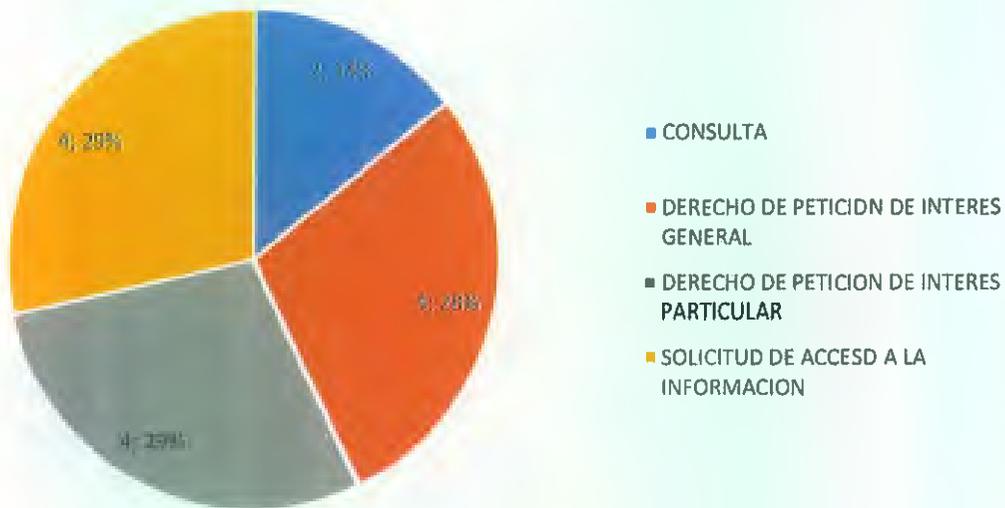
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -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 (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de octubre corresponden a:

Tipologías recibidas e ingresadas



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 29%, Solicitud de información con el 29%, Derecho de petición de interés general con el 28%, y consulta con el 14%.

16. Calidad de peticionario.

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

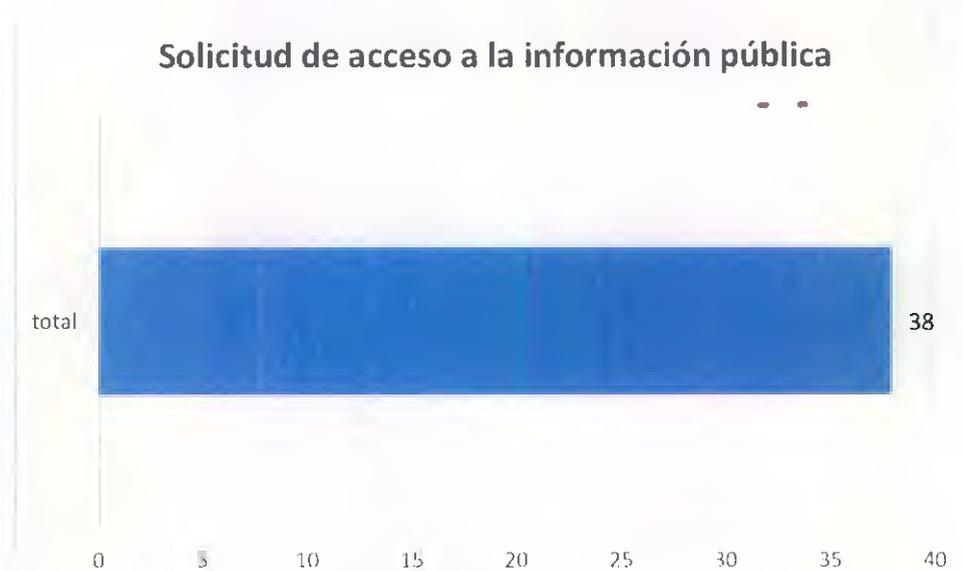
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	13	93%
ANÓNIMO	1	7%
Total general	14	100%

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

Del total de las 38 solicitudes de acceso a la información se respondieron 15 dentro del mismo periodo dentro de los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100 % en el criterio de oportunidad en la respuesta, las demás peticiones están pendientes por resolver en el siguiente periodo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

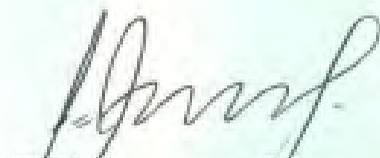
18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron sesenta y nueve (69) 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 octubre de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de octubre de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ochenta y tres (83) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 23 (periodo actual) y 61 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.



JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Revisó: Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

