

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

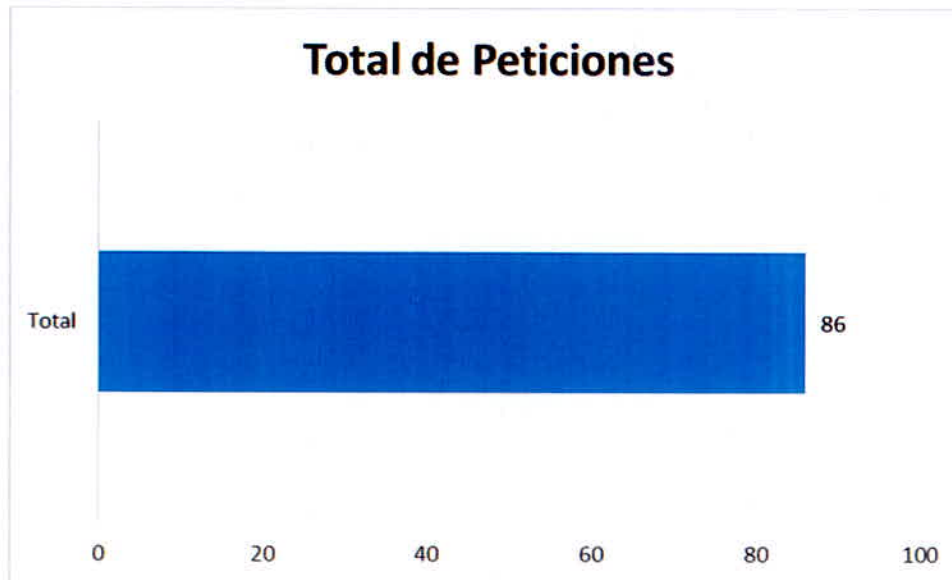
**Informe mensual del Sistema "Bogotá te escucha"
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Noviembre 2020**

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

Noviembre 2020

INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 2020

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

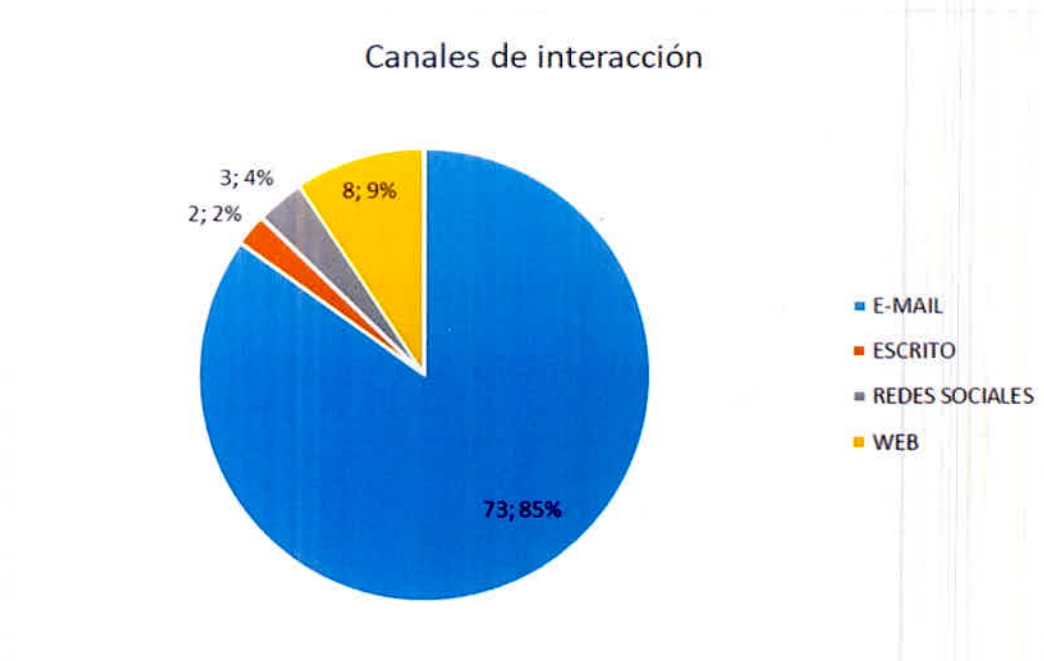
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de noviembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ochenta y seis (86) peticiones 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

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.

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

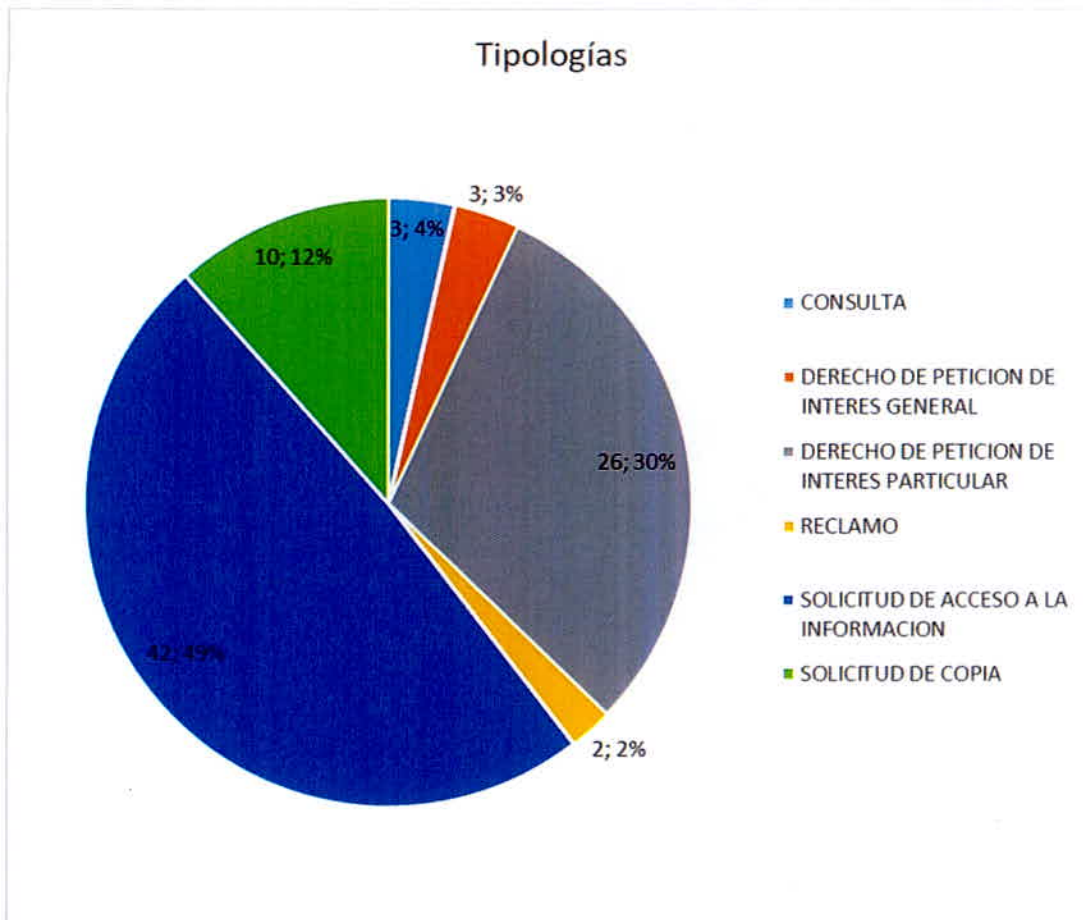


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 85% de los requerimientos; seguido del canal web con el 9%, redes sociales 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 (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de noviembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (86), 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 30%, solicitud de copia con el 12%, consulta con el 4%, reclamo con el 2% y derecho de petición de interés general con el 3%.

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 3311932020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110070732. El reclamo es referente la respuesta recibida no es clara.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3337632020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110071122. El reclamo es por la demora en la respuesta de la solicitud de reparaciones locativas.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	12	13%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	3	3%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	4	4%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	1%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	8	9%
INFORMACION GENERAL	57	63%
PARTICIPACION	1	1%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1	1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	2%
Total general	90	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de noviembre 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 (90).

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

- Información General: Se respondieron (57) 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 noviembre fueron:

- Administración Del Talento Humano: se respondieron (12) solicitudes, lo que representa el 13%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (8) solicitudes que representa el 9%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondió una (3) solicitud que representa el 3%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: 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%.
- Patrimonio Cultural Inmaterial: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Participación: 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 86 solicitudes registradas durante el mes de noviembre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades:

Entidad	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	10%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	5%
IDIGER	1	5%
IDPAC	1	5%
IDT	1	5%
IDU	1	5%
IPES	2	10%
SECRETARIA DE CULTURA	2	10%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	19%
SECRETARIA DE SALUD	2	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	10%
Total general	21	100%

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 periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
ASESORIA CONTROL INTERNO	1		1
DEFENSOR DEL CIUDADANO		1	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	5		5
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	4	9	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	11	8	19
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	1	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	11	33	44
Total general	35	55	90

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 86 requerimientos registrados en noviembre en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 32 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 11 requerimientos ingresados y recibidos en noviembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 3 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 55 requerimientos, en términos y los 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
ASESORIA CONTROL INTERNO						1	
DEFENSOR DEL CIUDADANO				27			
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						11	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			13				
OFICINA ASESORA JURIDICA					15	12	
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1			1		
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			9	26	14		
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			23		12	14	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			11				6
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	26	19	19	27	14		
Total general	16	14	18	27	13	10	6

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

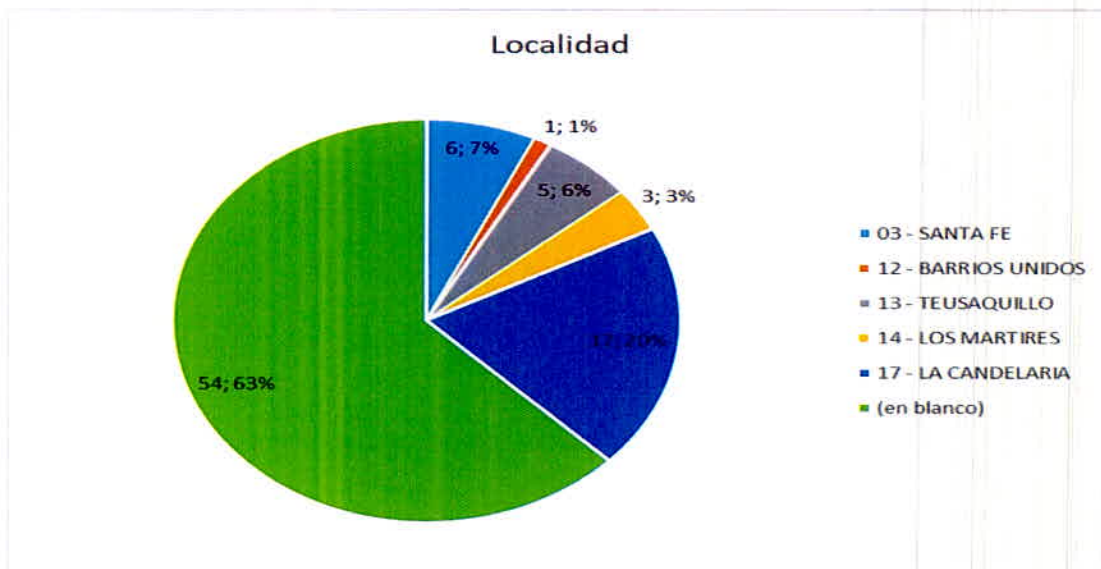
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 16 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 14 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 18 días promedio.
- Reclamo: 27 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio
- Sugerencia: 6 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.

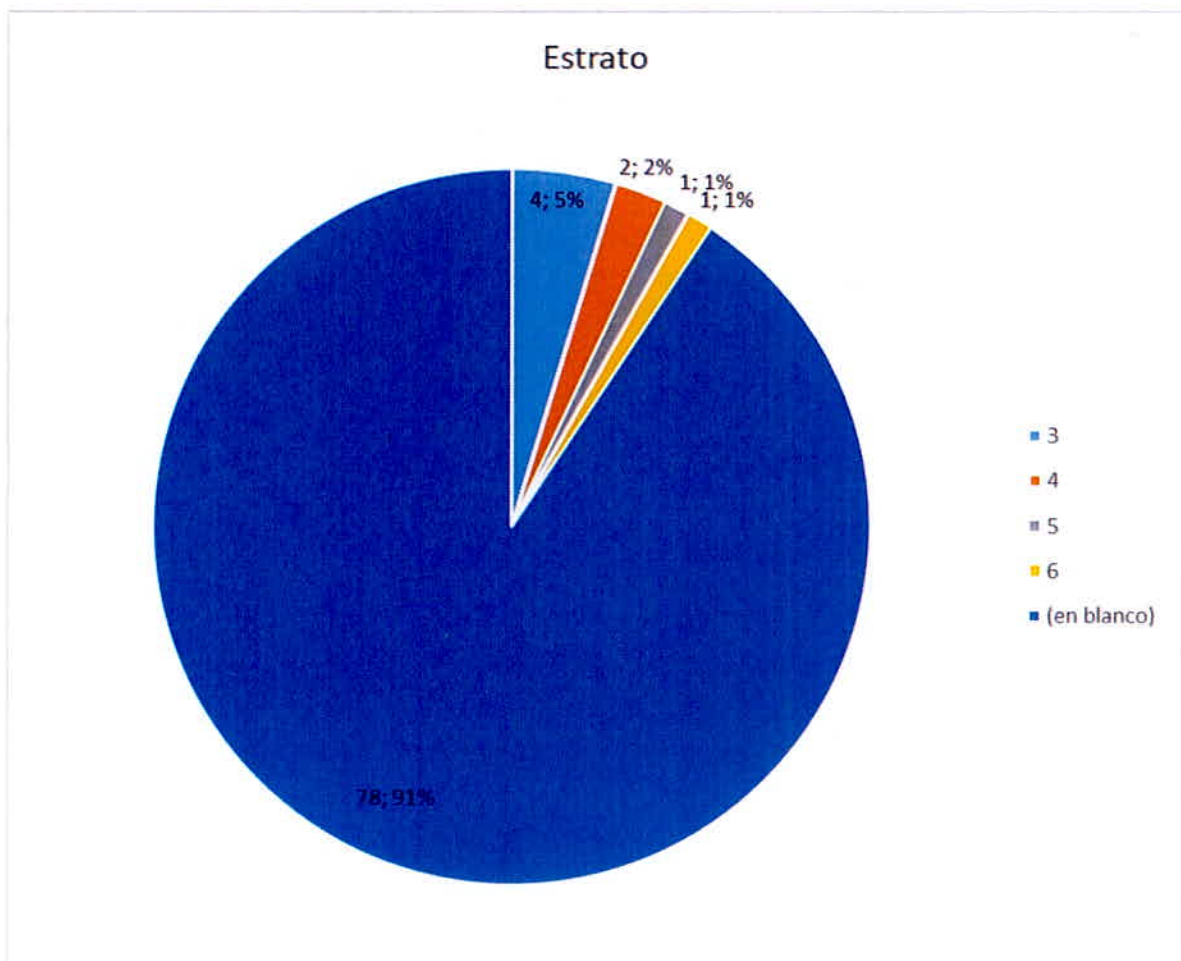
De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y 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.



Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 86 peticiones se registró la localidad, así: 17 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 6 requerimientos de la de Santa Fe, 5 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 3 requerimientos en la localidad de los Mártires y 1 requerimiento de las localidades de Barrios Unidos. En los demás requerimientos (54) no se reportó la localidad.

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

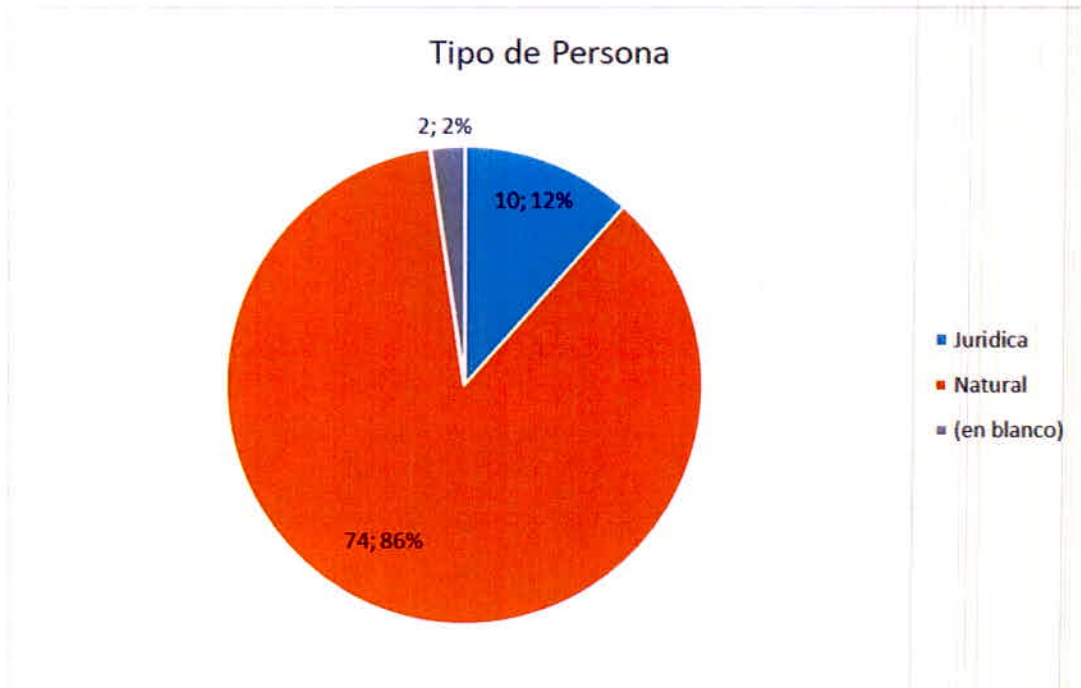


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 4 peticiones en el estrato 3, 2 peticiones en el estrato 4, 1 peticiones en el estrato 5 y peticiones en el estrato 6. En las demás peticiones (78) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 86 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de noviembre, 74 correspondientes al 86% fueron realizadas por personas naturales; 10 peticiones que corresponde al 12% fue realizada por una persona jurídica; y 2 peticiones que corresponden al 2% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de noviembre de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

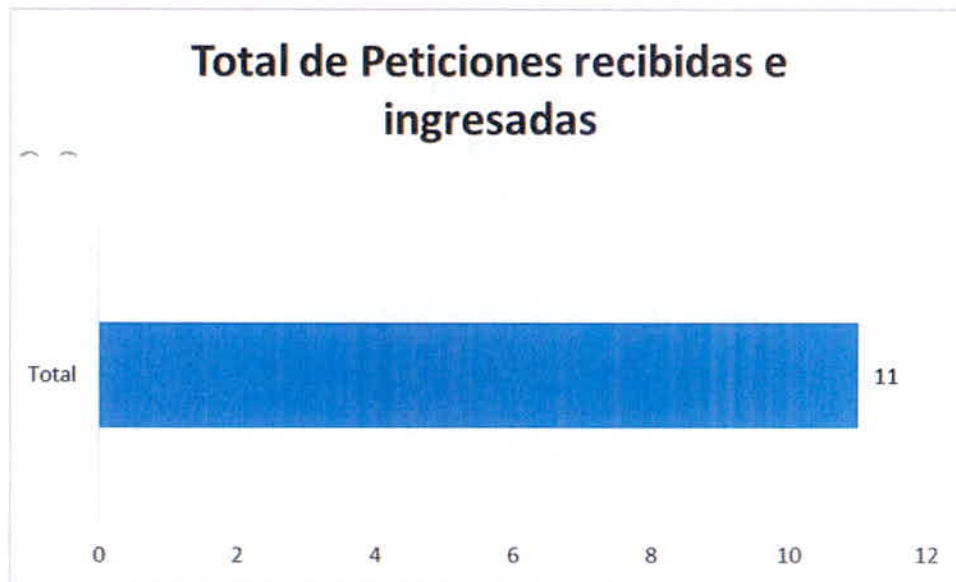
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 98% corresponde a ciudadanos identificados y el 2% corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	2%
IDENTIFICADO	84	98%
Total general	86	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 noviembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de once (11) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

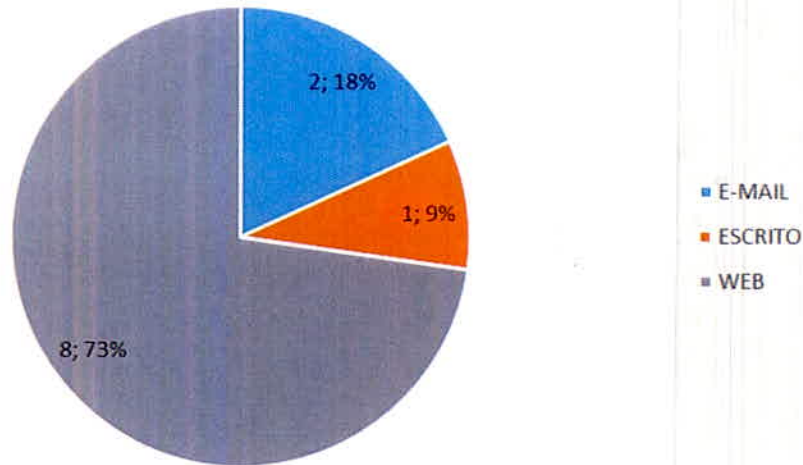


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

Canales de interacción recibidas e ingresadas

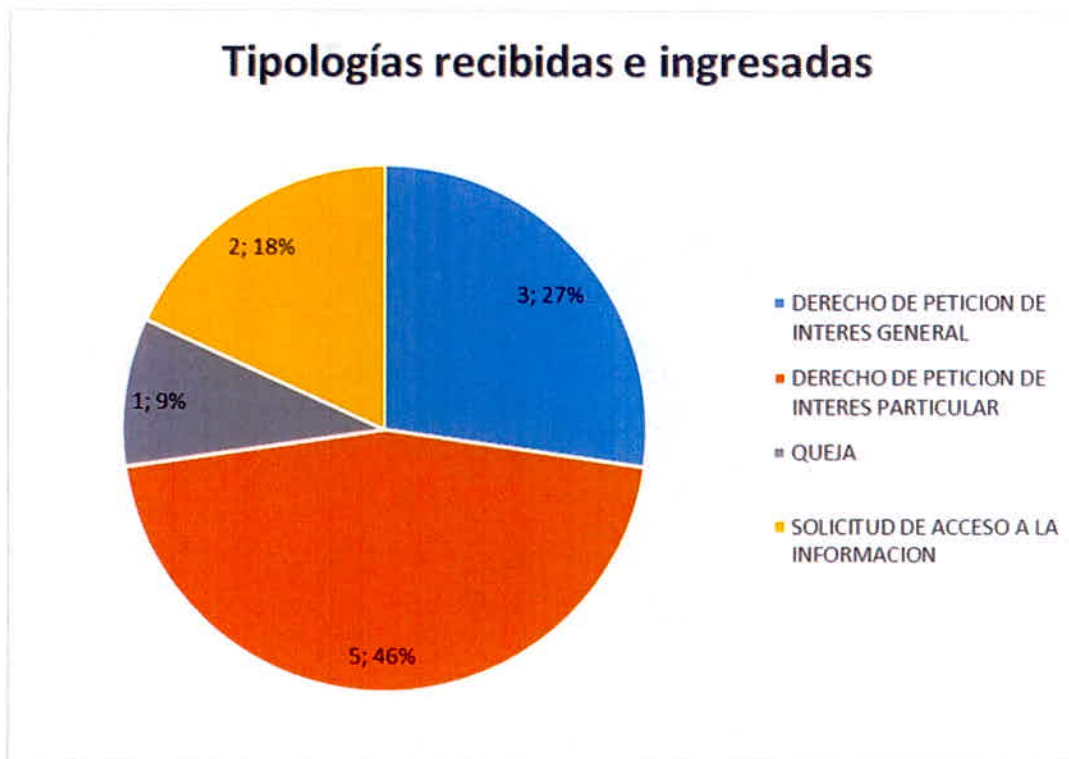


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 73%, correo electrónico con el 18% y escrito con el 9% 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 noviembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (11), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés particular con el 46%, Derecho de petición de interés general con el 27%, Solicitud de información con el 18%, y queja con el 14%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una queja y se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Queja)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3166542020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110069612. La queja es referente a la asistencia personal de manera presencial a las oficinas del IDPC.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de noviembre, se observa que el 36% corresponde a ciudadanos anónimos y el 64% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

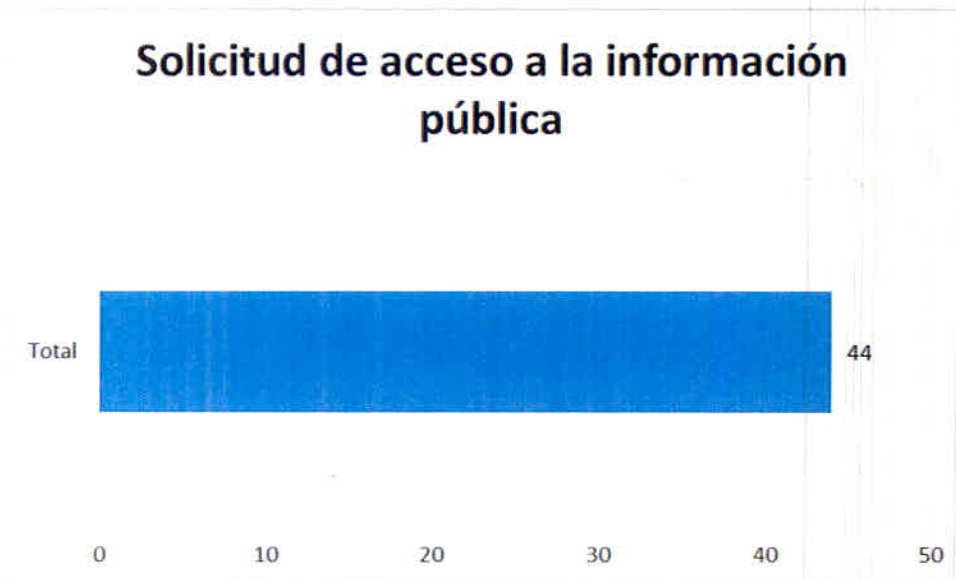
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	7	64%
ANÓNIMO	4	36%
Total general	11	100%

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

Del total de las 44 solicitudes de acceso a la información se respondieron 22 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 ochenta y seis (86) 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 once (11) 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 11 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de noviembre de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa siete (97) peticiones ciudadanas; de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 35 (periodo actual) y 55 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