



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Marzo 2020**

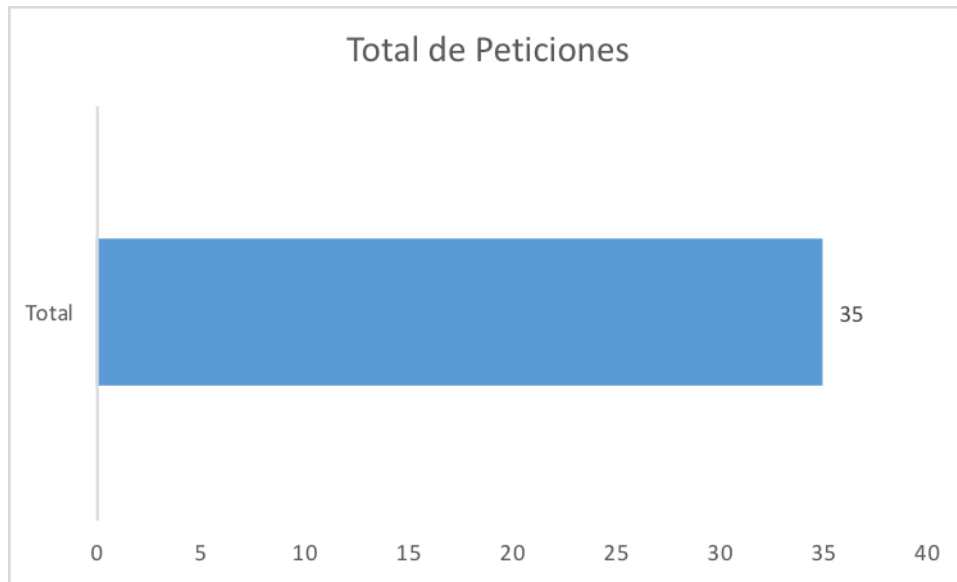
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Marzo 2020



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 2020

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



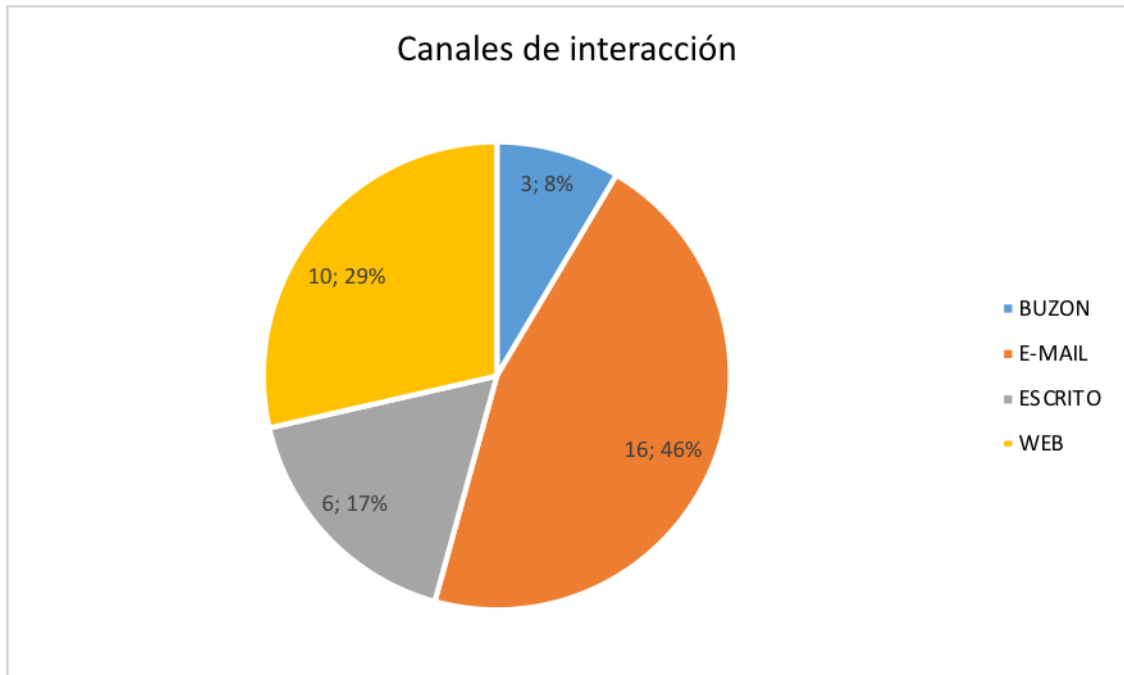
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta y cinco (35) 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 marzo se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ **Artículo 3° - 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.

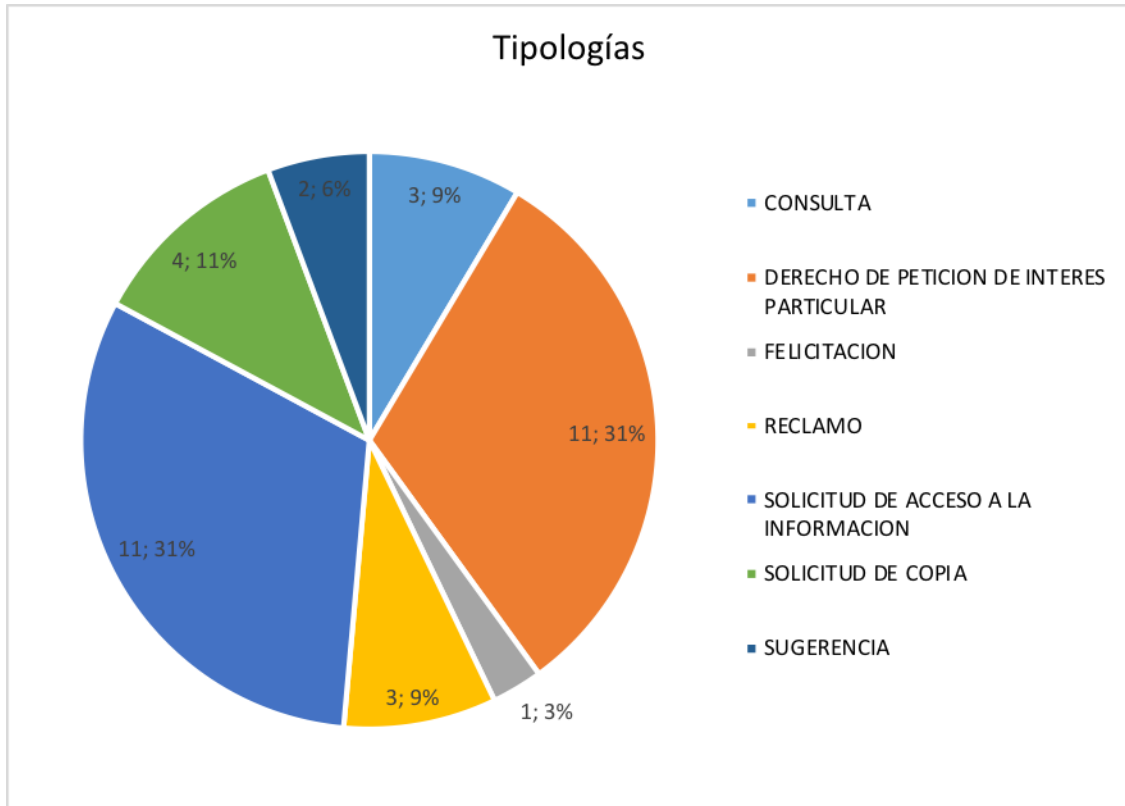


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 46% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: web con el 29% escrito con el 17% y buzón con el 8 % 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 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 marzo corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (35), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 31%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información con el 31%, solicitud de copia con el 11%, reclamo con el 9%, consulta con el 9%, sugerencia con el 6% y felicitación con el 3%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres reclamos, 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 404262020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110017102. El reclamo es referente a la inoportunidad en la respuesta a un requerimiento de solicitud de certificación laboral.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 454192020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110017892. El

reclamo es referente a la inoportunidad en la respuesta a un requerimiento de solicitud de certificación laboral.

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 598022020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110020762. El reclamo es referente a la inoportunidad en la entrega en la respuesta a una solicitud de prórroga de licencia de construcción.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	5	8%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	8	12%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	4	6%
INFORMACION GENERAL	48	73%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	2%
Total general	66	100%

La identificación de los subtemas principales durante el mes de marzo 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 (66).

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

- Información General: Se respondieron 48 solicitudes que representan el 73%. 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 marzo fueron:

- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron 8 solicitudes, lo que representa el 12%.
- Administración del Talento Humano: Se respondieron 5 solicitudes que representa el 8%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 4 solicitudes, lo que representa el 6% respectivamente.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: Se respondieron 1 solicitudes, lo que representa el 2% respectivamente.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha que de las 35 solicitudes registradas durante el mes de marzo al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se dio traslado a una petición al Jardín Botánico, una petición a la Secretaria de Gobierno, una petición a la Secretaria de Hacienda y una petición a la Secretaria de Planeación.

Entidad	Total	Porcentaje
JBB - JARDIN BOTANICO	1	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	25%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	25%
Total general	4	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	3	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	9	5	14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	5	13
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	3	5
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	8	17	25
Total general	32	34	66

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 35 requerimientos registrados en marzo 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 al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 12 requerimientos ingresados y recibidos en marzo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 9 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 34 requerimientos, todos dentro de 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:

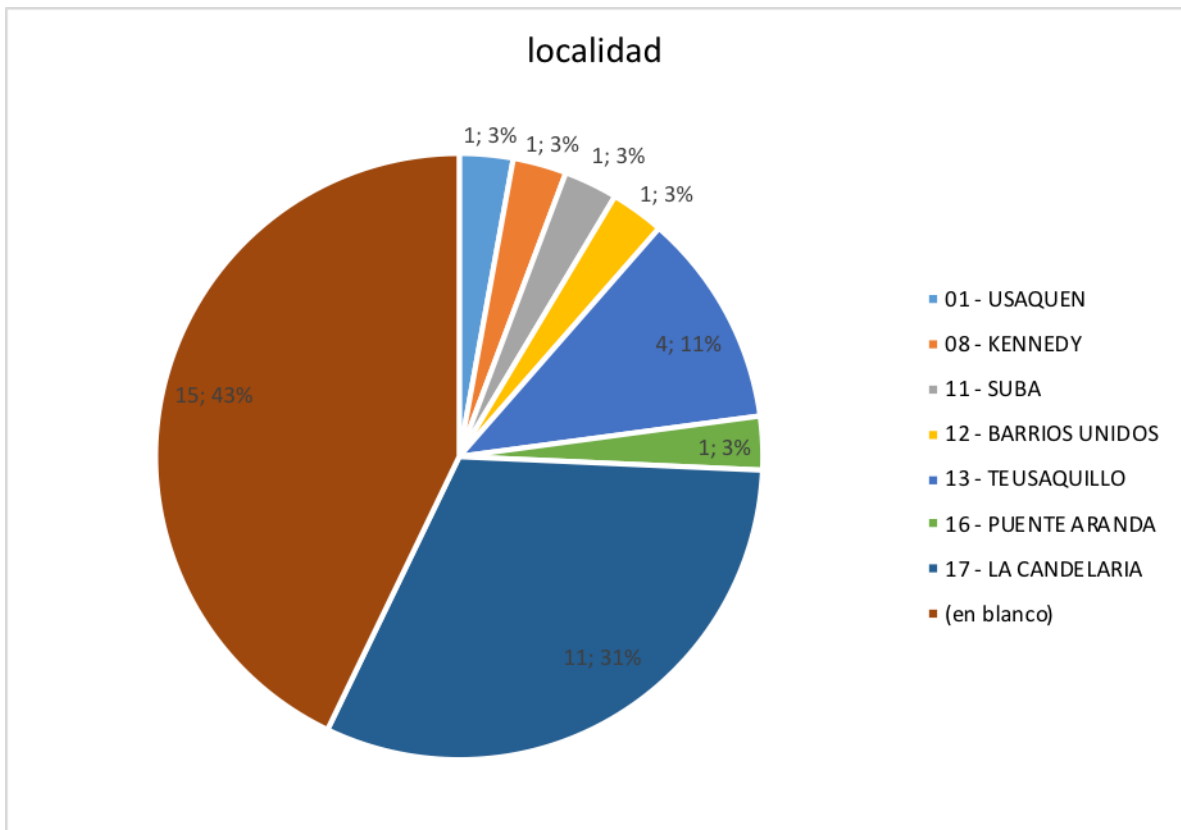
	CONSULTA (30 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR (15 Días Hábiles)	FELICITACION (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)	SUGERENCIA (15 Días Hábiles)
ASESORIA CONTROL INTERNO			5					
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						3		
OFICINA ASESORA JURIDICA			9		12	7		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA SUBDIRECCION DE	1		10	4		5	1	4
GESTION CORPORATIVA			9			8	5	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		12	14			7	4	
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	15	13	12	12	14	9		
Total general	4	13	11	8	13	8	4	4

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

- Consulta: 4 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 13 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Felicitación: 8 días promedio
- Reclamo: 13 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copias: 4 días promedio.
- Sugerencia: 4 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.

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

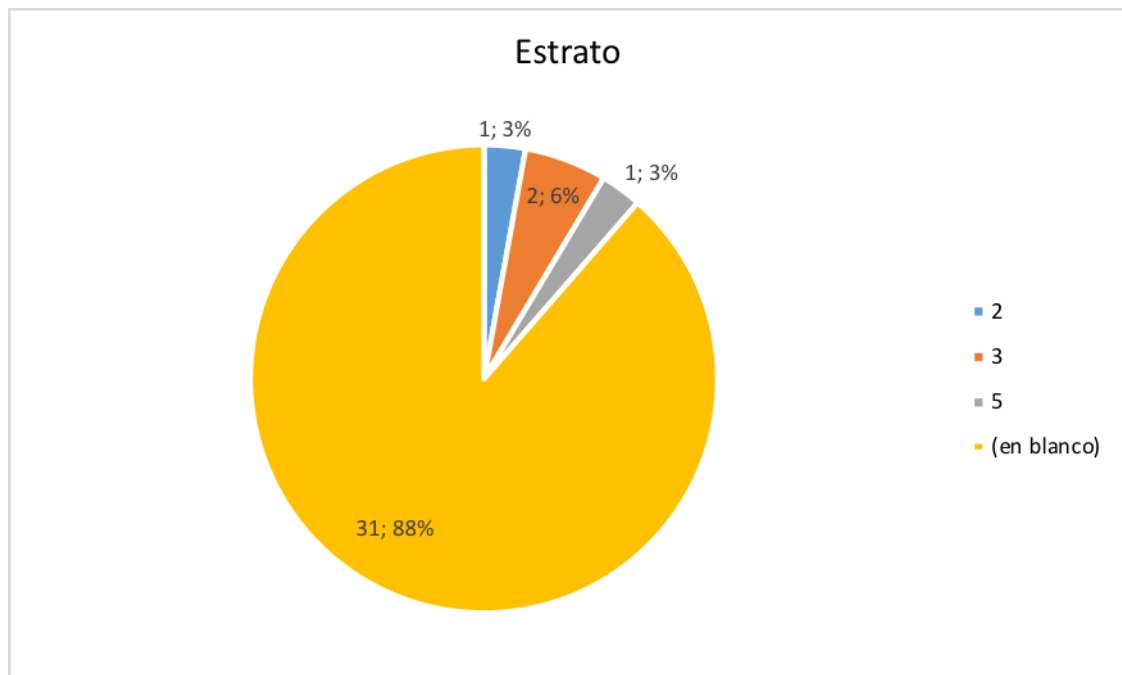


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 35 peticiones se registró la localidad, así: 11

requerimientos de la localidad de la Candelaria, 4 requerimientos de Teusaquillo y 1 requerimientos en las localidades de Puente Aranda, Barrios Unidos, Suba, Kennedy y Usaquén respectivamente. En los demás requerimientos (15) 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 –SDQS, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en el estrato 3, 1 petición en el estrato 2 y 1 petición en el estrato 5. En las demás peticiones (31) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 35 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de marzo, 29 correspondientes al 83% fueron realizadas por personas naturales; 2 peticiones que corresponde al 6% fue realizada por una persona jurídica; y 4 peticiones que corresponden al 11% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te escucha durante el mes de marzo de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

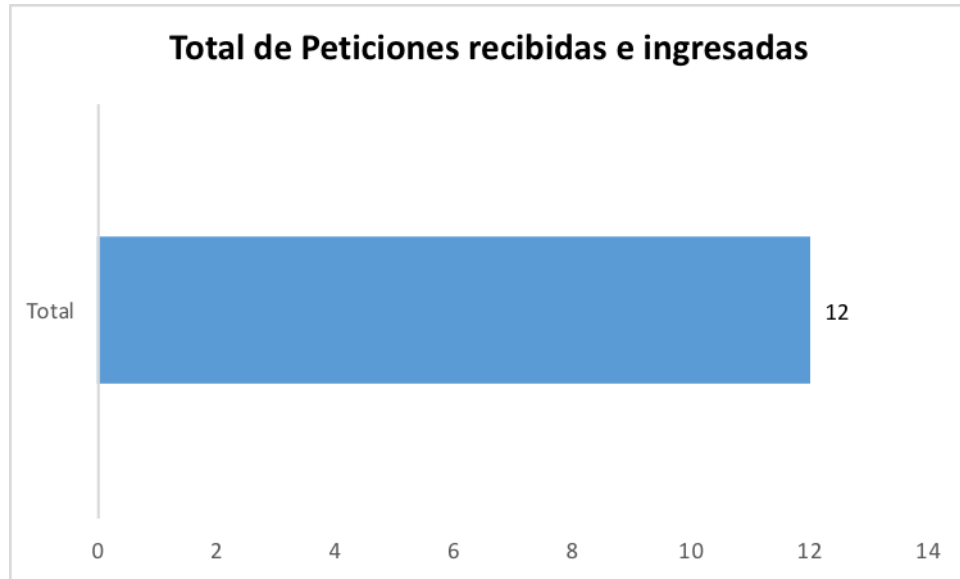
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 89% corresponde a ciudadanos identificados y el 11% corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	4	11%
IDENTIFICADO	31	89%
TOTAL	35	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

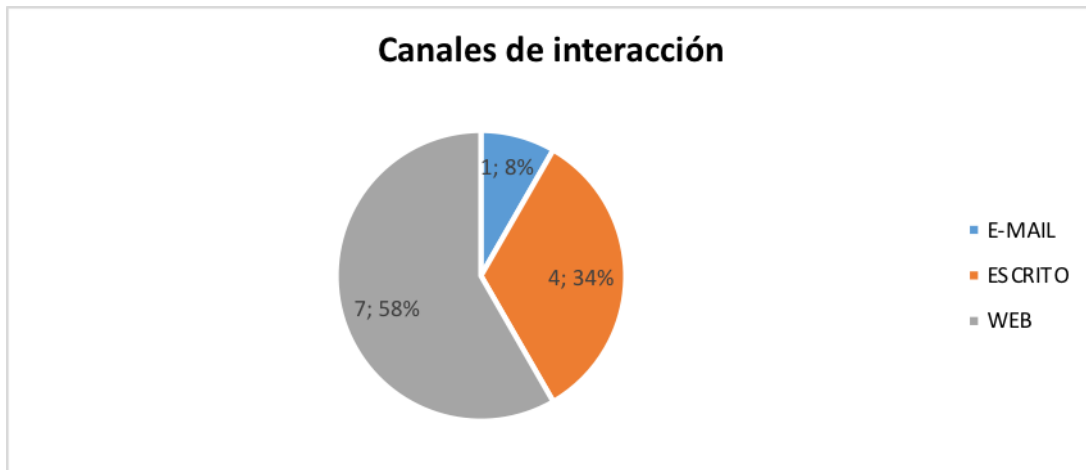
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de Doce (12) 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 (12) en el mes de marzo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

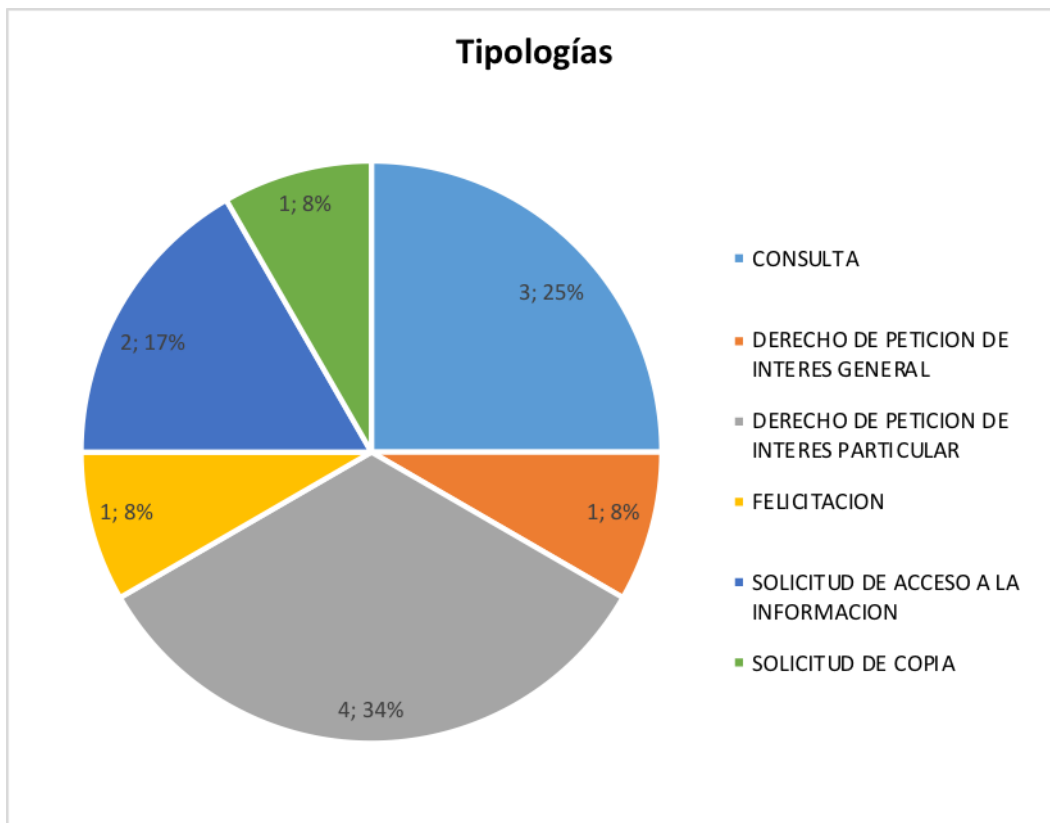


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 34% de los requerimientos, web con el 58% y correo electrónico con el 8% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

15. 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 marzo 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 el Derecho de petición de interés particular con el 34%, Consulta con el 25%, Solicitud de información con el 17%, Derecho de petición de interés general con el 8%, Felicitación con el 8% y Solicitud de copia con el 8%.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de marzo, se observa que el 17% corresponde a ciudadanos anónimos y el 83% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

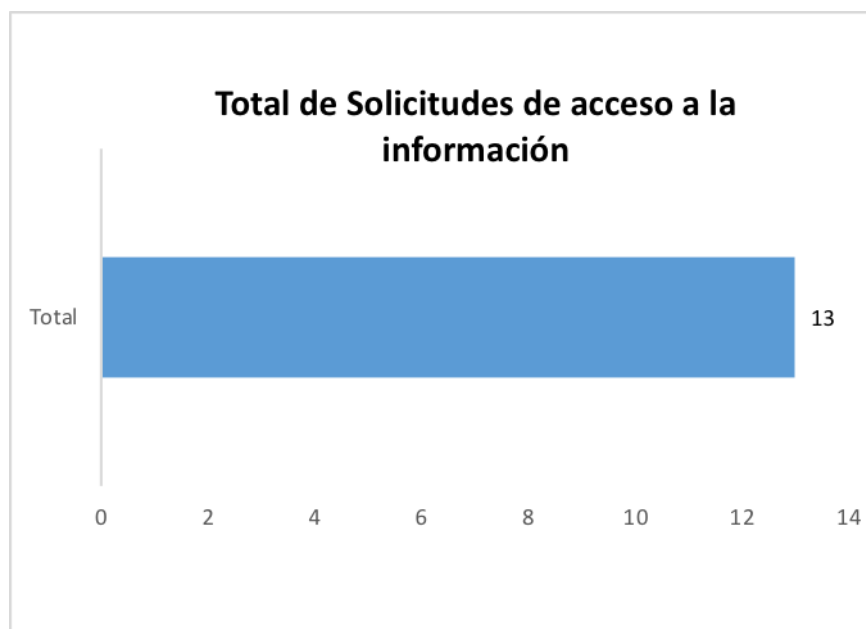
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	17%
IDENTIFICADO	10	83%
TOTAL	12	100%

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 un total de 13 Solicitud de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 13 solicitudes de acceso a la información se debían responder 11 dentro del mismo periodo, las cuales se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100 % en el criterio de oportunidad en la respuesta, las 2 peticiones restantes quedaron pendientes para ser resueltas en el mes de abril.



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron treinta y cinco (35) 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, de las cuales dio repuesta dentro del plazo legal establecido. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del petionario de estas 12 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de marzo de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de cuarenta y siete (47) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 32 (periodo actual) y 34 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