

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

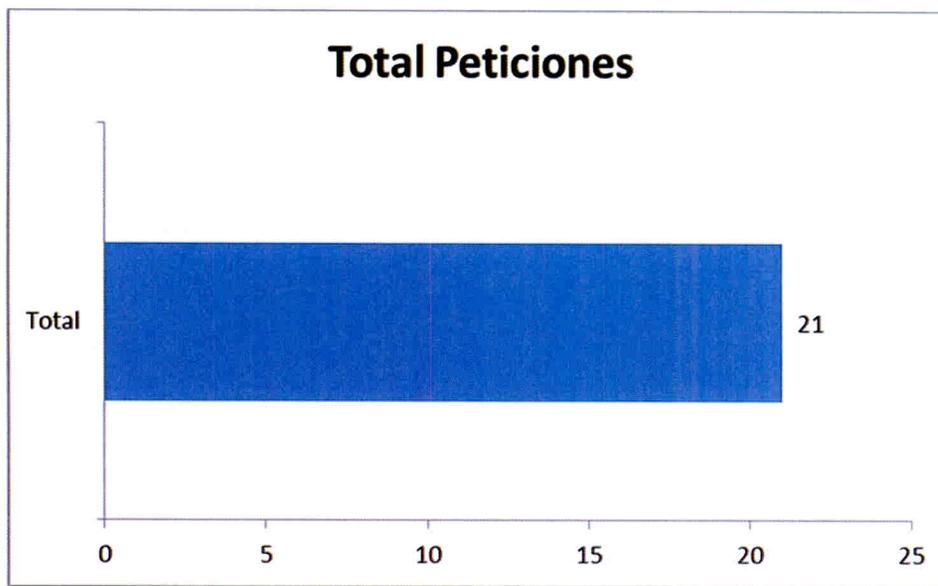
**Informe mensual "*Bogotá te escucha*"  
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas  
Enero 2020**

**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**



## INFORME MENSUAL BOGOTÁ TE ESCUCHA MES DE ENERO 2020

### 1. Total de Peticiones registradas en el mes.



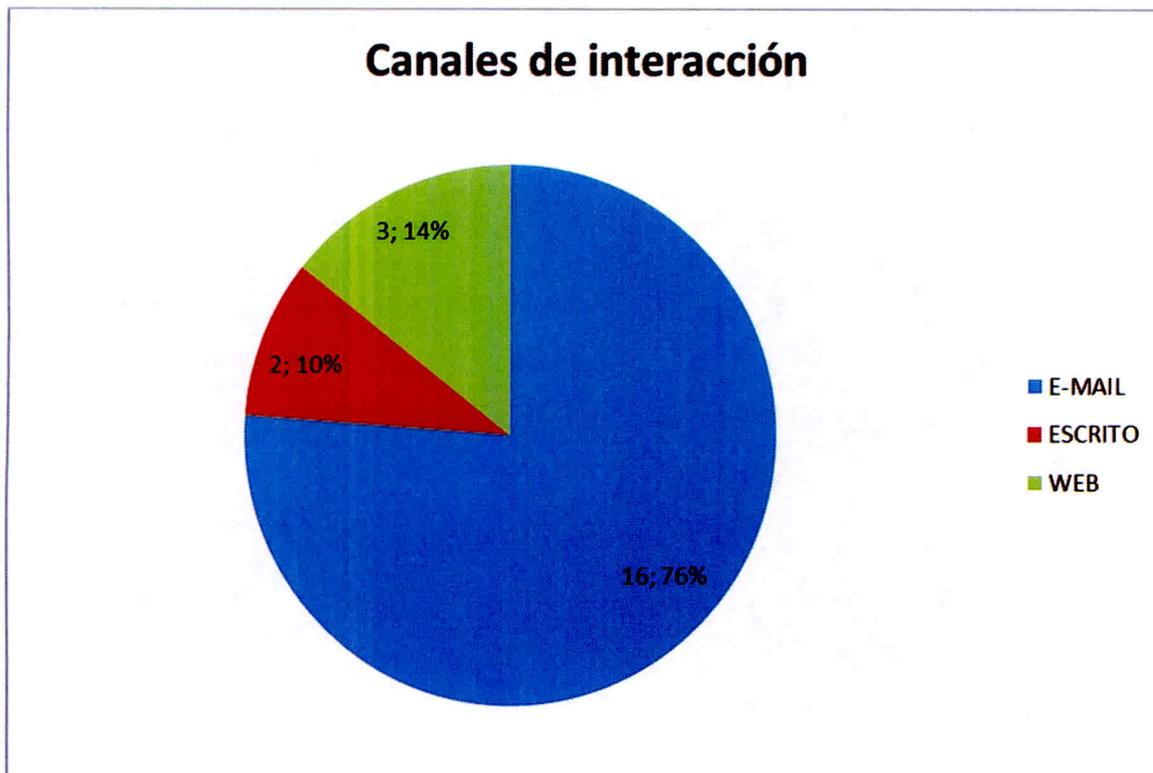
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de veintiuna (21) 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 2010<sup>1</sup>.

### 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 Bogotá te Escucha en el mes de enero se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> **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.

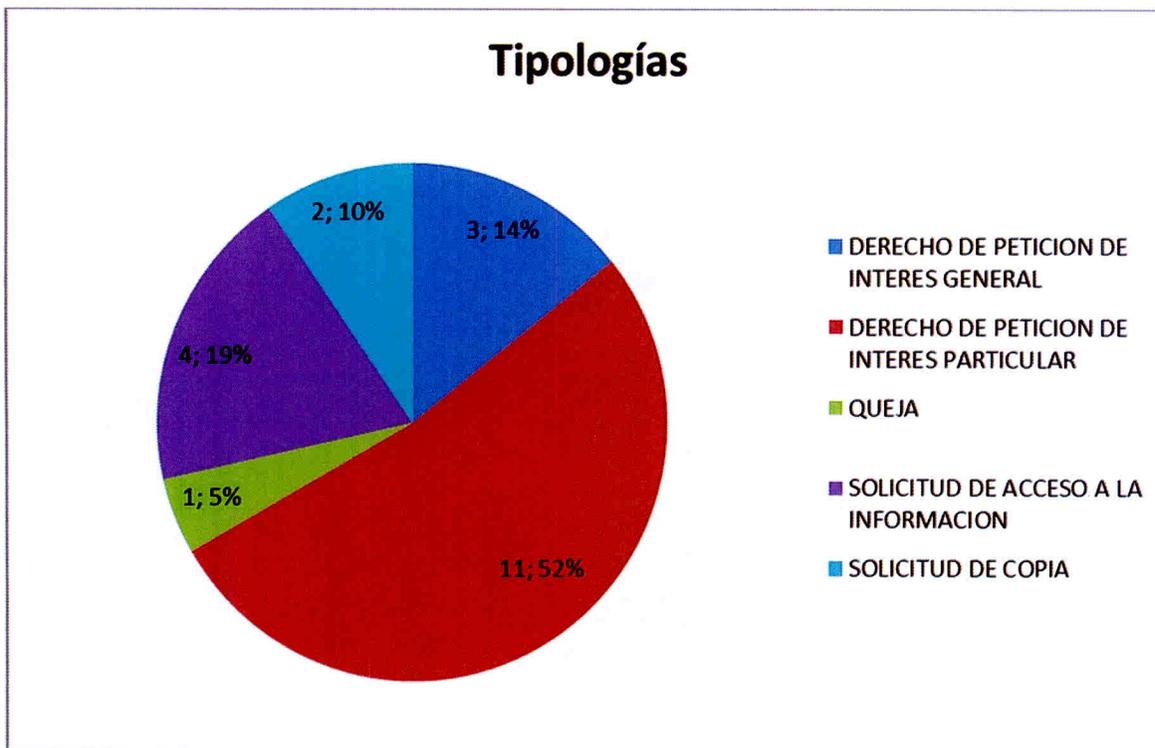


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 76% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: web con el 16% y escrito con el 10% 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 SDQS 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 enero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha Y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (21), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 52%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Solicitud de acceso a la información con el 19%, derecho petición de interés general con 14%, solicitud de copia con el 10% y queja con el 5%.

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

(Queja)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 149012020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110007062. La Queja fue interpuesta por parte de los propietarios afectados por asesorías realizadas por los funcionarios y los contratistas de la administración anterior del IDPC radicada el 29/01/2020. Se dio respuesta definitiva con radicado 20205300006851 del 14 de febrero de 2020.

#### 4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	6,67%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	3,33%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	8	26,67%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	1	3,33%
INFORMACIÓN GENERAL	16	53,33%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	3,33%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	3,33%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha Y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de enero corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha – SDQS 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 (30).

De acuerdo con lo anterior, los subtemas con más registros durante el mes de enero fueron:

- Información General: Se respondieron 16 solicitudes que representan el 53.3%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- Atención y orientación general: se respondieron 8 solicitudes que representan el 26.6%. Este subtema incluye las solicitudes de la ciudadanía sobre información general de trámites y el portafolio de servicios prestados por las diferentes áreas misionales y de apoyo del IDPC.

Los subtemas con menos registros durante el mes de enero fueron:

- Administración del Talento Humano: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema, lo que

representa el 6.6% respectivamente.

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 1 solicitud, lo que representa el 3.3% respectivamente.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron 1 solicitudes, lo que representa el 3.3% respectivamente.
- Transparencia Y Acceso A La Información Pública: Se respondió 1 solicitud, lo que representa el 3.3% respectivamente.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 21 solicitudes registradas durante el mes de enero el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, dio traslado a una petición al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

Entidad	Total	PORCENTAJE
IDPAC	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

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

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1		1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	3
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1		1
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	2		2
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	5	10
SUBDIRECCION DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1		1

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	7	5	12
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>

Fuente: Matriz de seguimiento y control al SDQS y ORFEO

- De los 21 requerimientos registrados en enero, se debían cerrar 11 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, para un total de 11 requerimientos cerrados, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo en un 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta. Del total de las once peticiones registradas quedó una por fuera de término en la plataforma de Bogotá te escucha esto debido a las fallas que presenta la plataforma que no permitió el cargue oportuno de la información, pero la petición quedó resuelta en los términos de ley.
- De los 16 requerimientos ingresados y recibidos en enero (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 8 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento. Del total de las ocho peticiones registradas quedó una por fuera de término en la plataforma de Bogotá te escucha esto debido a las fallas que presenta la plataforma que no permitió el cargue oportuno de la información, pero la petición quedó resuelta en los términos de ley.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 11 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 PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACI ÓN ( 10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA ( 10 Días Hábiles)
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			12			
OFICINA ASESORA JURIDICA		10	11			
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1			
DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		14	7			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	7		9		9	6
GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		16				
PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO		10	12	12	6	
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

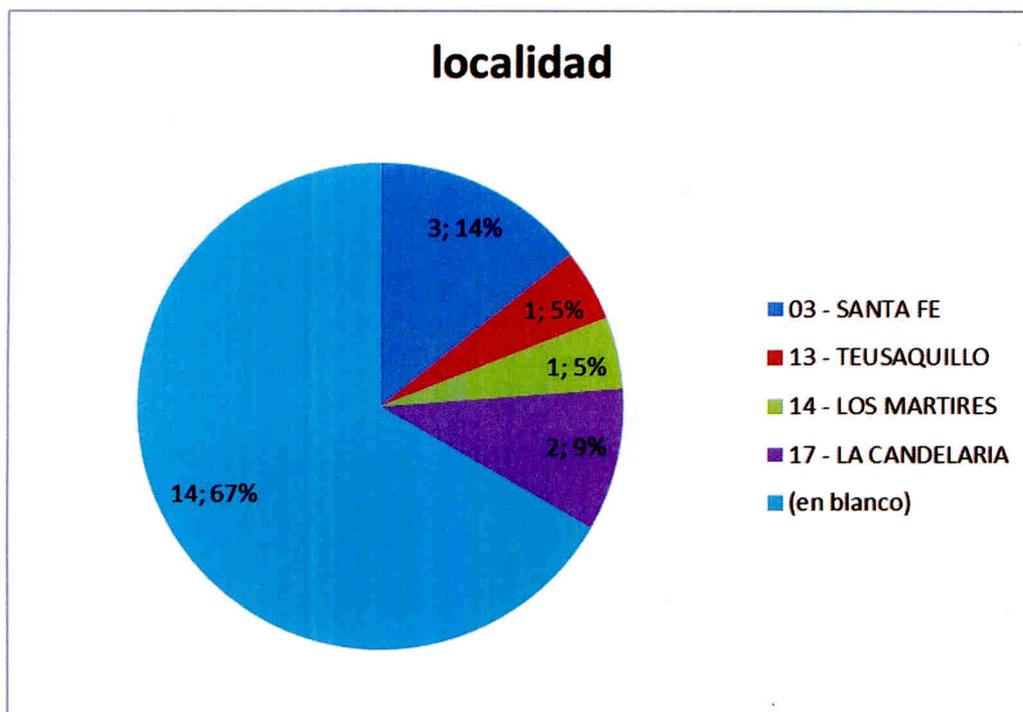
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Reclamo: 12 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copias: 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.

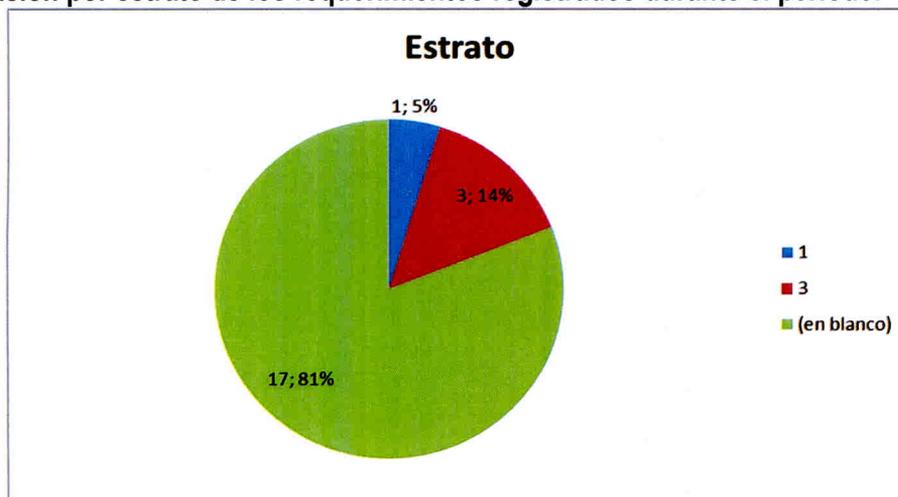
**9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.**



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 21 peticiones se registró la localidad, así: 3 requerimientos de la localidad de Santa Fe, 2 requerimientos de la localidad Candelaria, 1 requerimientos de la localidad de Teusaquillo y 1 requerimiento de la localidad de los Mártires. En los demás requerimientos (14) 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 1 petición en el estrato 1, 3 petición en el estrato 3. En las demás peticiones (17) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 21 peticiones registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero, 19 correspondientes al 90% fueron realizadas por personas naturales; 2 peticiones que corresponde al 10% fue realizada por una persona jurídica. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados.

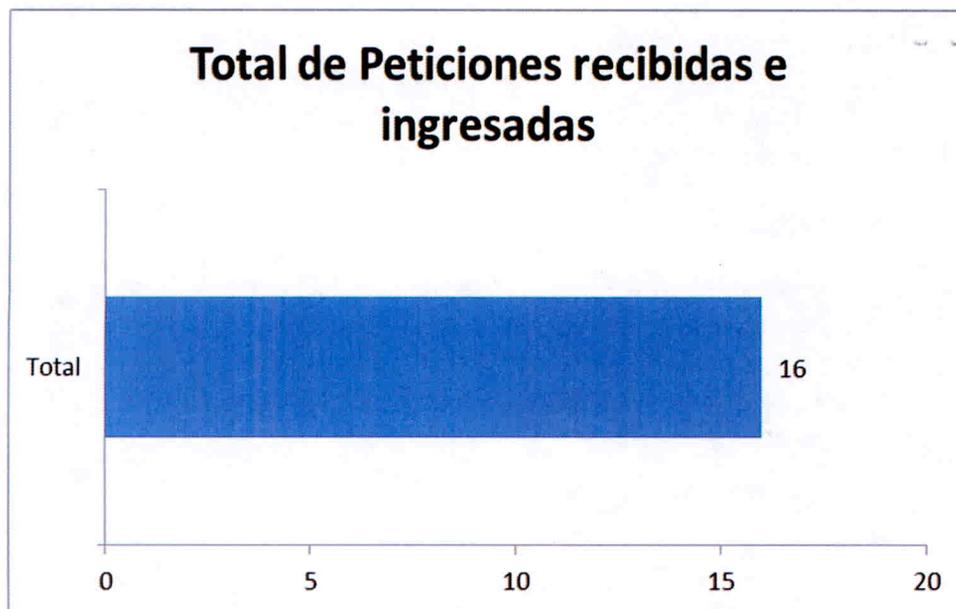
NOMBRE DEL PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	21	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

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 enero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de dieciséis (16) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de

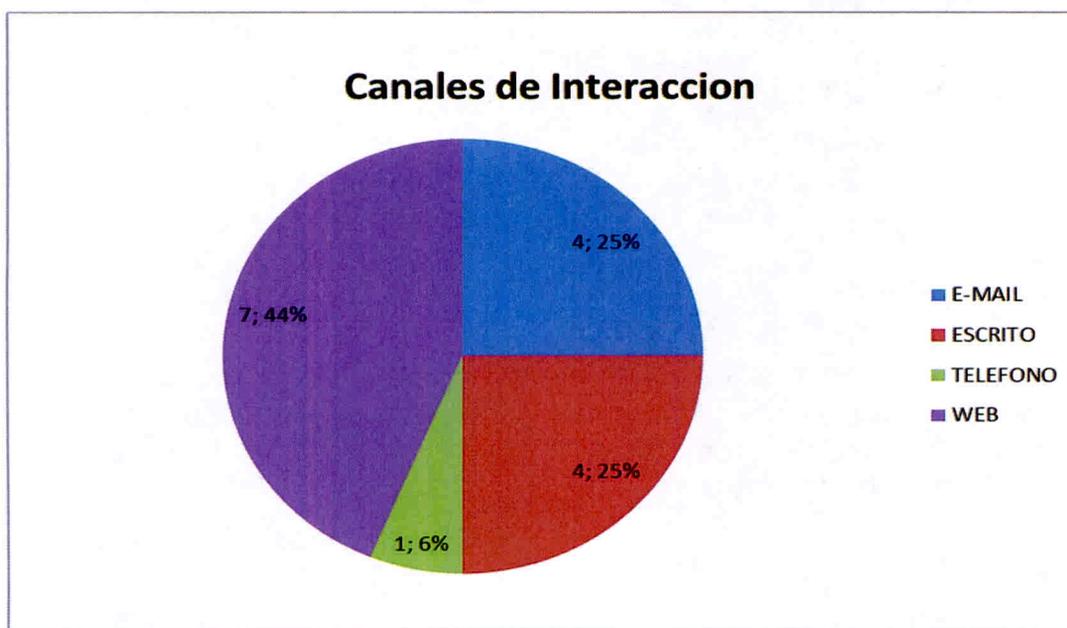
gestión documental del Instituto -Orfeo.



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

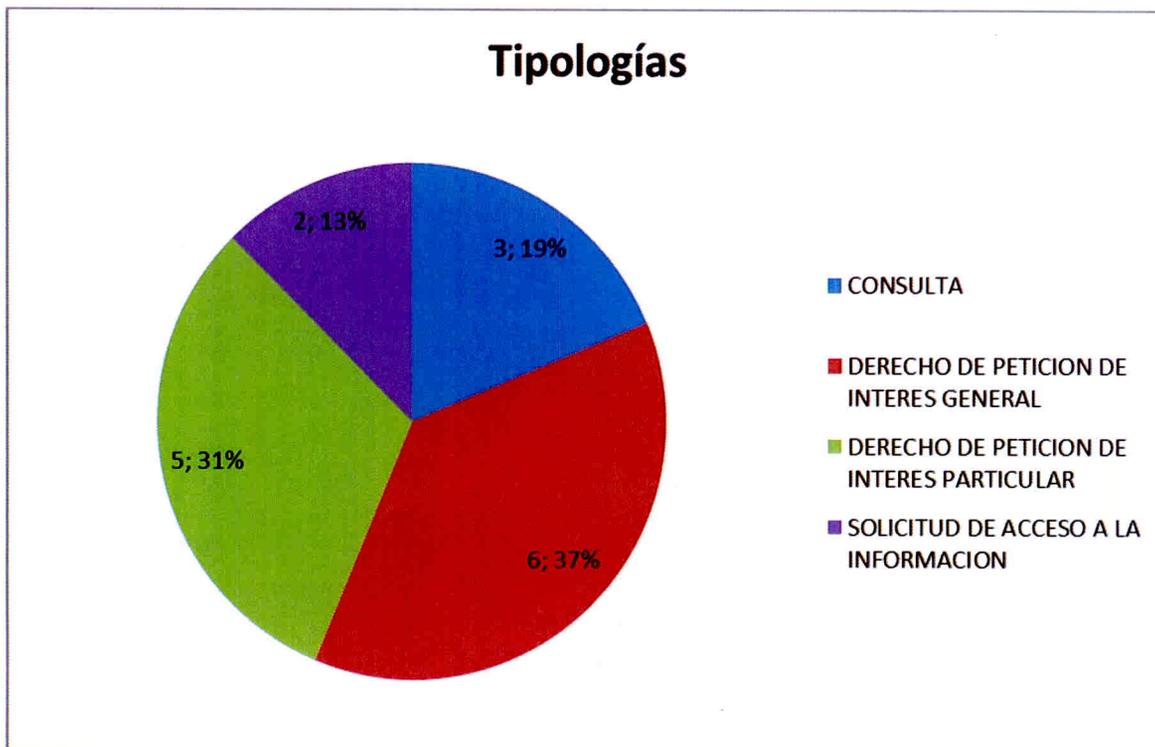


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el web como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 44% de los requerimientos, correo electrónico con el 25%, escrito con el 25% y telefónico con el 6% 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 enero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (16), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 37%, Derecho de petición de interés particular con el 31%, consulta con el 19% y solicitud de acceso a la información con el 13%.

## 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de enero, se observa que el 31.25% corresponde a ciudadanos anónimos y el 68.75% corresponde a ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	5	31,25%
IDENTIFICADO	11	68,75%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 21 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 dieciséis (16) peticiones mas, de las cuales dio respuesta a ocho (8) en el mes de enero, 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 peticionario de estas 16 peticiones recibidas e ingresadas en el SDQS en el mes de enero de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de enero de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de treinta y siete (37) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 19 (periodo actual).

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

*Datos  
apce.*