

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

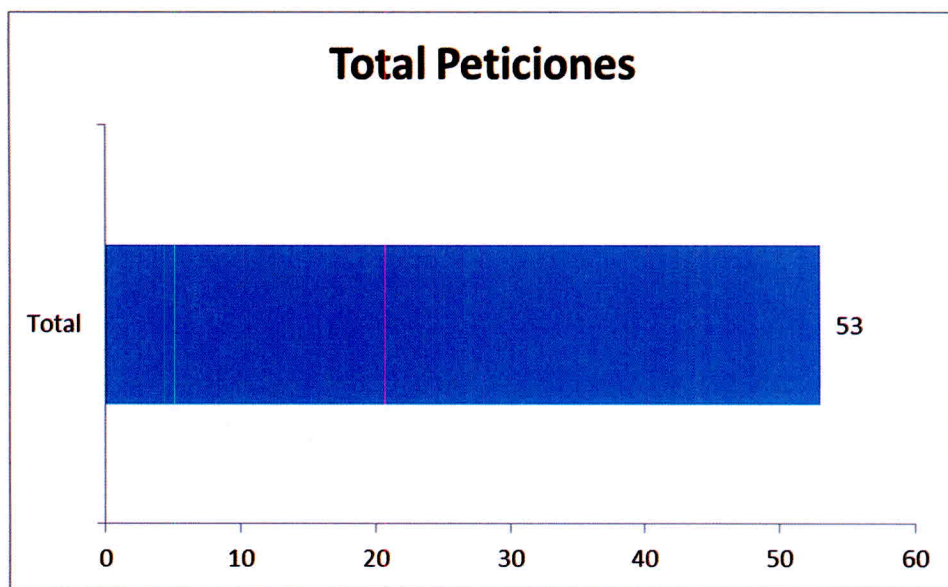
**Informe mensual del Sistema "Bogotá te escucha"  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Febrero 2020**

**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**

**Febrero 2020**

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 2020

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



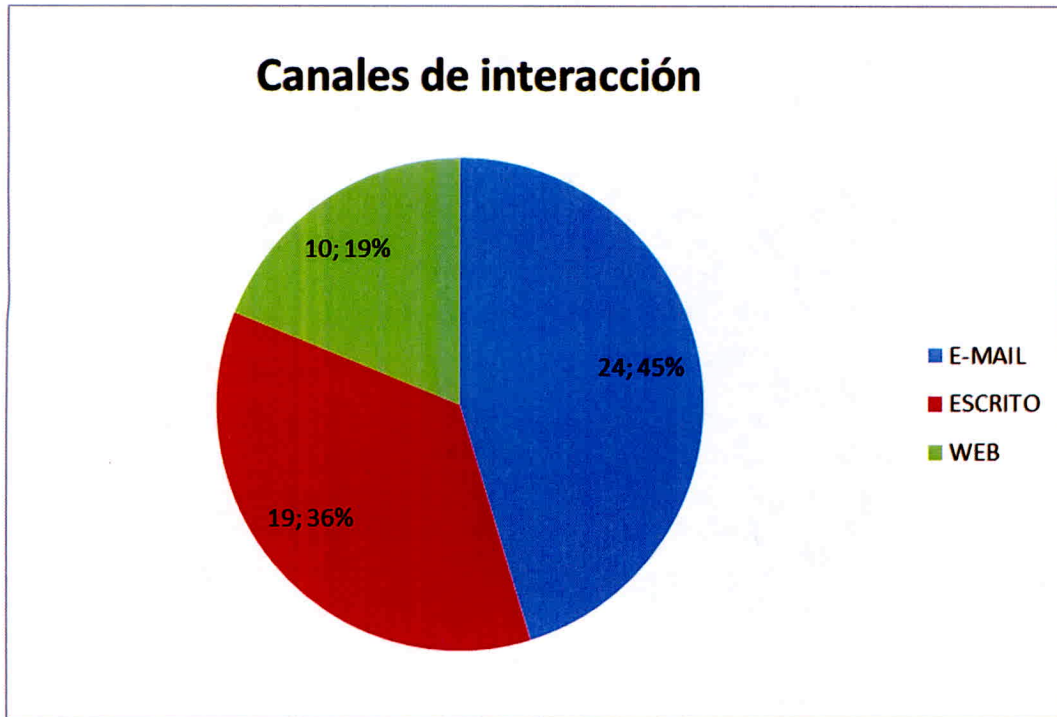
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cincuenta y tres (53) 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 el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> **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.

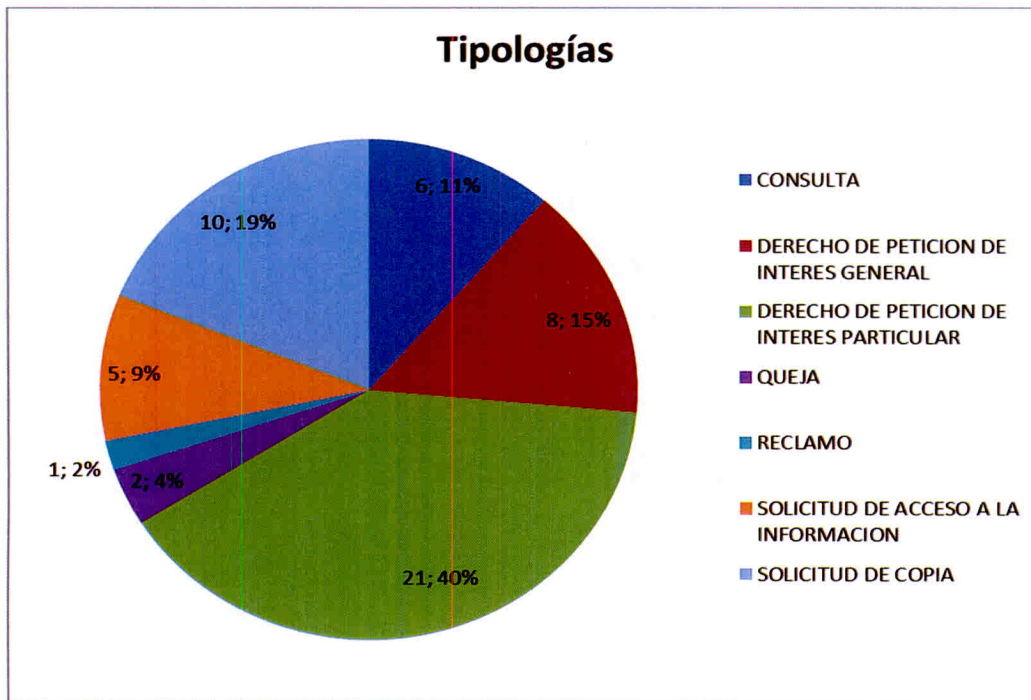


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las 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 45% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: escrito con el 36% y web con el 19% 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 febrero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (53), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 40%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho petición de interés general con el 15%, solicitud de copia con el 19%, consulta con el 11%, solicitud de acceso a la información con el 9%, queja con el 4% y reclamo con el 2%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron dos quejas y un reclamo, 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 304892020 y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110013312. El reclamo es referente a que no se ha dado respuesta a la solicitud de licencia de reforzamiento estructural radicada con el No.20195110083432.

(Queja)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 217202020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110011262. La queja es referente al mal uso de los vehículos de la entidad.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 388332020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110016102. La queja es por obras sin permiso en el predio Calle 119 No. 70 C – 32, de esta manera se procede a tramitar como una solicitud control urbano.

#### 4. Subtemas.

| SUBTEMA  | TOTAL | PORCENTAJE |
|--|-------|------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO                                | 2     | 4%         |
| ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                     | 2     | 4%         |
| ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA                            | 5     | 10%        |
| ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL                          | 2     | 4%         |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL                                   | 3     | 6%         |
| EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO          | 4     | 8%         |
| INFORMACIÓN GENERAL  | 27    | 56%        |
| PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL | 1     | 2%         |
| PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ              | 1     | 2%         |
| RECORRIDOS   | 1     | 2%         |

|                      |           |             |
|----------------------|-----------|-------------|
| PATRIMONIALES.       |           |             |
| <b>Total general</b> | <b>48</b> | <b>100%</b> |

La identificación de los subtemas principales durante el mes de febrero 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 (48).

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

- Información General: Se respondieron 27 solicitudes que representan el 56%. 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 febrero fueron:

- Administrativo Gestión Administrativa: se respondieron 5 solicitudes que representan el 10%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 4 solicitudes que representan el 8% respectivamente.
- Atención y Orientación: Se respondieron 3 solicitudes que representan el 6%.
- Administración del Talento Humano, Administrativo Control Interno Disciplinario, Administrativo Gestión Jurídica y Legal: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema que representan el 4% respectivamente.
- Planes Especiales De Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural, Préstamo o Alquiler De Las Sedes De Museo De Bogotá y Recorridos Patrimoniales: Se respondió 1 solicitud por cada subtema que representan el 2% respectivamente.

#### 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las 53 solicitudes registradas durante el mes de febrero al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se dio traslado a una petición al Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).

| Entidad              | Total    | PORCENTAJE     |
|----------------------|----------|----------------|
| IDU                  | 1        | 100,00%        |
| <b>Total general</b> | <b>1</b> | <b>100,00%</b> |

#### 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 |
|--|----------------|------------------|---------------|
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                      | 1              | 1                | 2             |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                 | 1              |                  | 1             |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA                      | 9              | 3                | 12            |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                      | 11             | 8                | 19            |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO       | 3              |                  | 3             |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO | 6              | 5                | 11            |
| <b>Total general</b>                                     | <b>31</b>      | <b>17</b>        | <b>48</b>     |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 53 requerimientos registrados en febrero en el sistema Bogotá te Escucha se debían cerrar 26<sup>2</sup> requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente para un total de 26 requerimientos cerrados, todos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en febrero (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 17 requerimientos, todos dentro de los plazos legales, con un cumplimiento del 100%.

<sup>2</sup> De acuerdo con la matriz de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias remitida por la Secretaría General, el número de peticiones registradas en Bogotá te Escucha fueron 26. Sin embargo, tres (3) peticiones de las 53 registradas fueron ingresadas al Sistema después de haber sido radicadas en Orfeo. Estas tres (3) peticiones se resolvieron fuera de término pero en Bogotá te Escucha se cerraron en los tiempos establecidos. Para un total de 29 requerimientos que debieron cerrarse en el período actual.

## 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<br>(30 Días<br>Hábiles) | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE<br>INTERÉS<br>GENERAL (15<br>Días Hábiles) | DERECHO DE<br>PETICIÓN DE<br>INTERÉS<br>PARTICULAR (15<br>Días Hábiles) | QUEJA<br>(15 Días<br>Hábiles) | SOLICITUD DE<br>ACCESO A LA<br>INFORMACIÓN (10<br>Días Hábiles) | SOLICITUD<br>DE COPIA<br>(10 Días<br>Hábiles) |
|--|----------------------------------|--|---|-------------------------------|---|---|
| GRUPO CONTROL INTERNO<br>DISCIPLINARIO                   |                                  |  |   | 13                            |   |   |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                 |                                  |  |   |                               |   | 6   |
| OFICINA DE ATENCION A LA<br>CIUDADANIA                   | 1                                | 10   | 2   |                               | 7   |   |
| SUBDIRECCION DE GESTION<br>CORPORATIVA                   |                                  | 8  | 9   |                               | 9   | 4   |
| SUBDIRECCION DE GESTION<br>TERRITORIAL DEL<br>PATRIMONIO |                                  | 5  |   |                               |   | 3   |
| PROTECCION E<br>INTERVENCION DEL<br>PATRIMONIO           |                                  | 9  | 9   |                               | 6   |   |
| <b>Total general</b>                                     | <b>1</b>                         | <b>8</b>   | <b>8</b>  | <b>13</b>                     | <b>7</b>  | <b>4</b>                                      |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

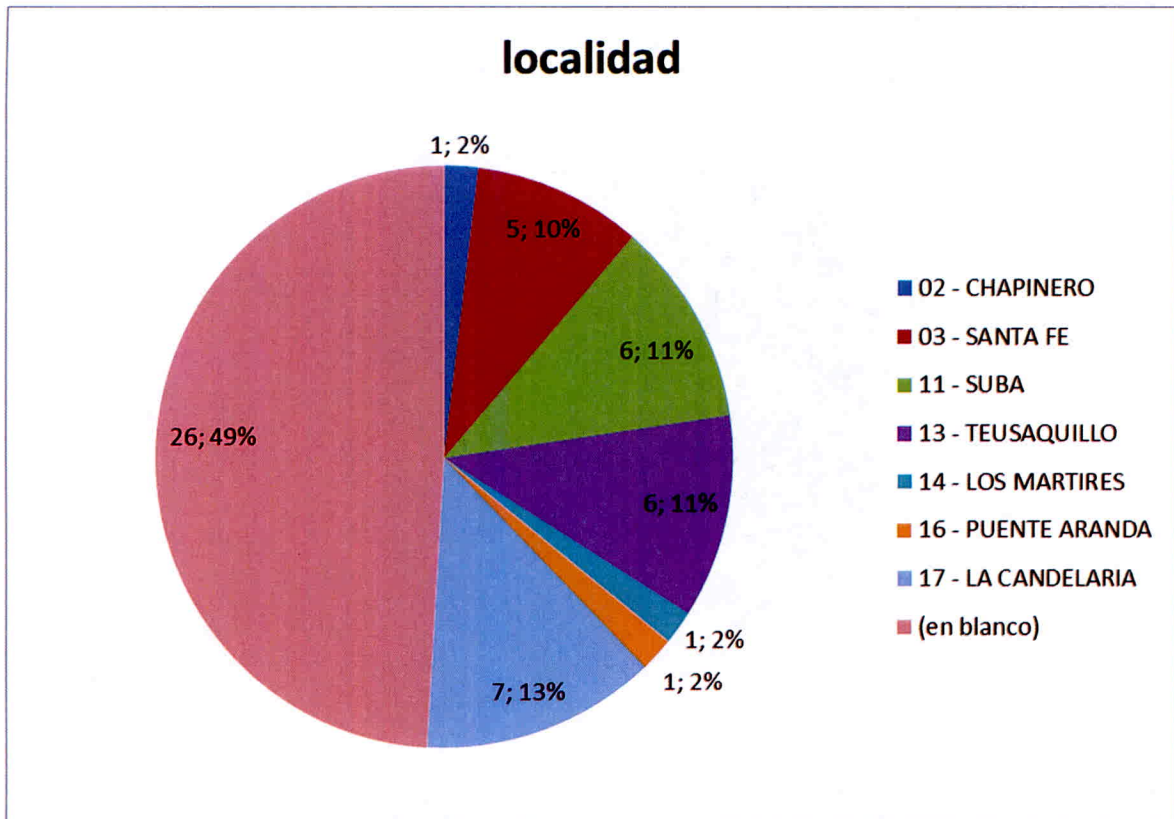
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 1 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 8 días promedio.
- Queja: 13 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copias: 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.



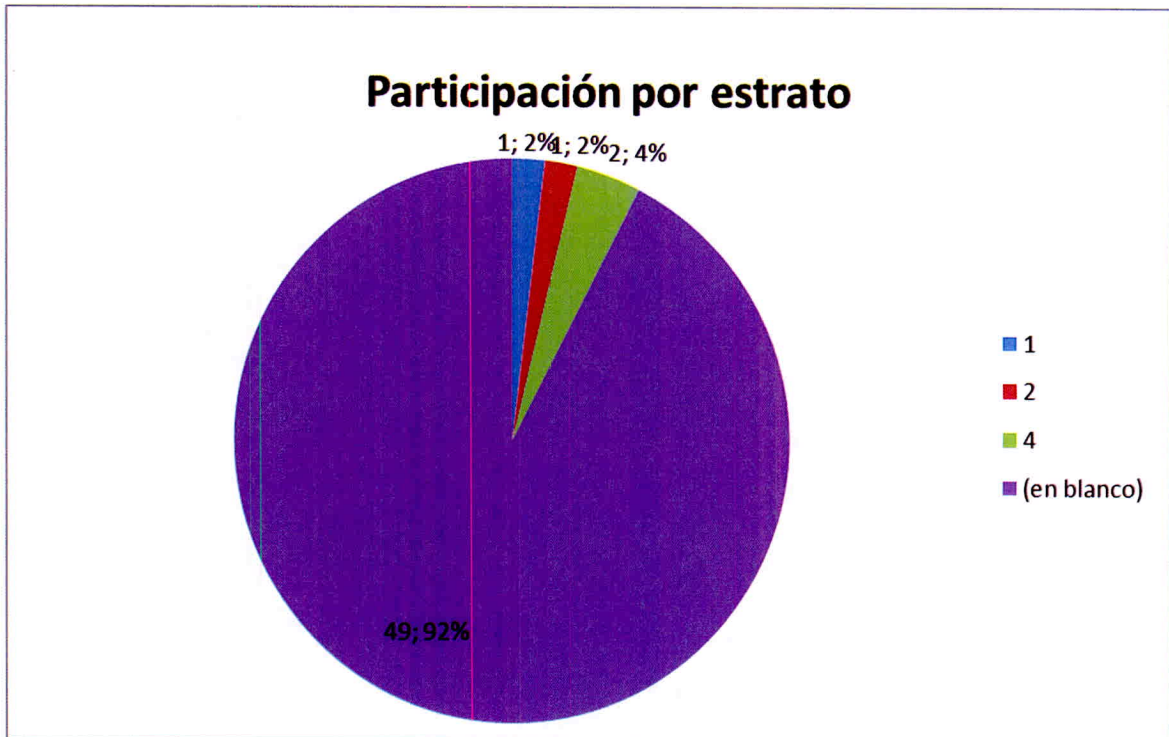
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



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 53 peticiones se registró la localidad, así: 6 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 5 requerimientos de la localidad de Santa Fe, 6 requerimientos de las localidad de Suba, 7 requerimiento de la candelaria y 1 requerimiento en las localidades de Chapinero, los Mártires, y Puente Aranda respectivamente. En los demás requerimientos (26) no se reportó la localidad.

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

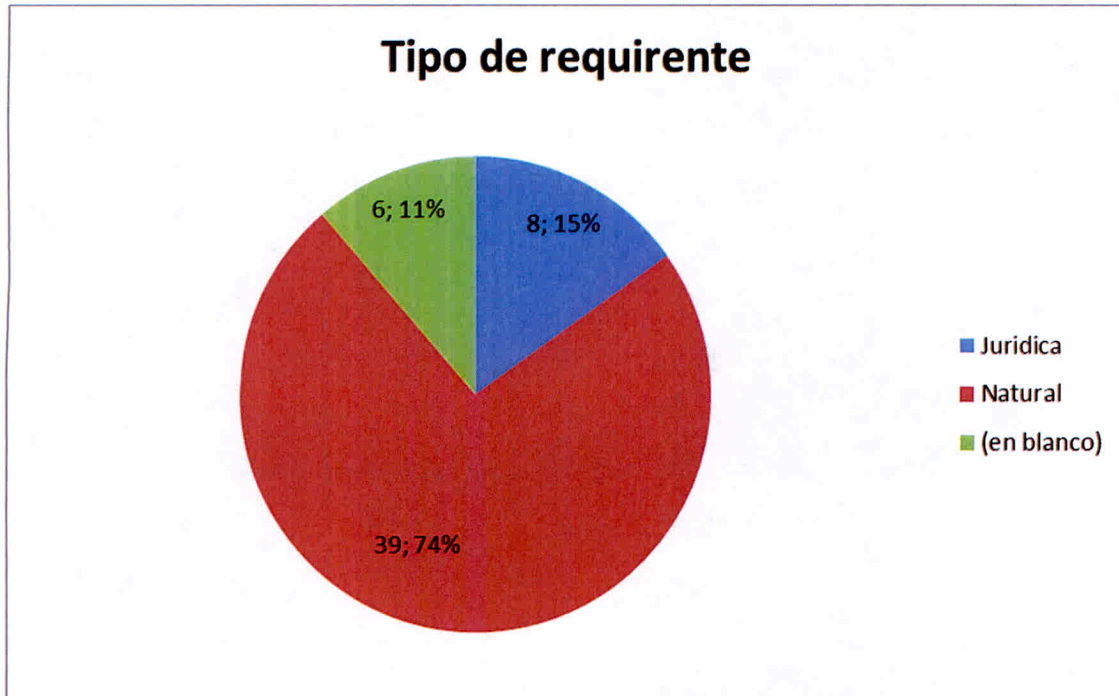


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 1 petición en el estrato 1, 1 petición en el estrato 2 y 2 peticiones en el estrato 4. En las demás peticiones (49) no se reportó el estrato.

**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 53 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de febrero, 39 correspondientes al 74% fueron realizadas por personas naturales; 8 peticiones que corresponde al 15% fue realizada por una persona jurídica; y 6 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 febrero de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

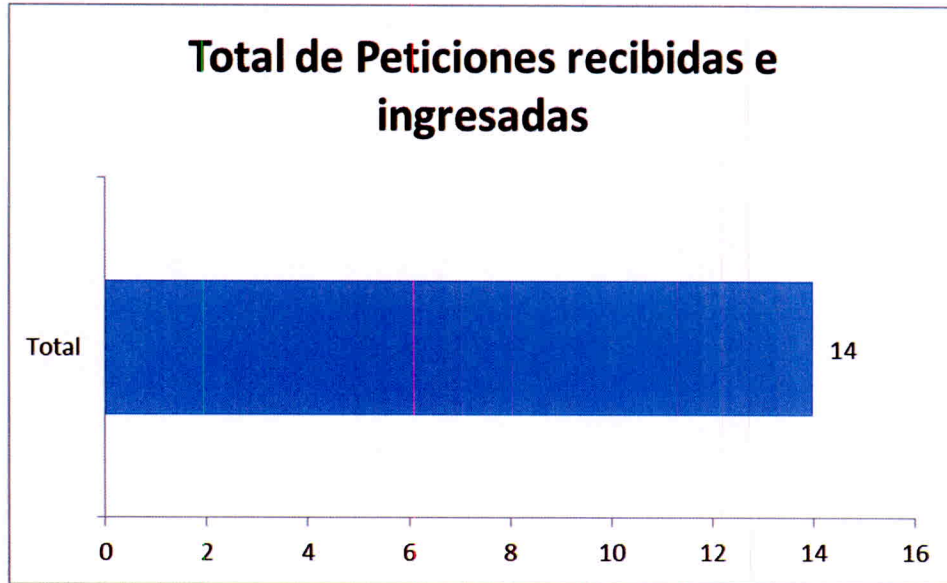
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% corresponde a ciudadanos anónimos.

| CALIDAD DE PETICIONARIO | NÚMERO    | PORCENTAJE     |
|-------------------------|-----------|----------------|
| ANÓNIMO                 | 6         | 11,32%         |
| IDENTIFICADO            | 47        | 88,68%         |
| <b>Total general</b>    | <b>53</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)

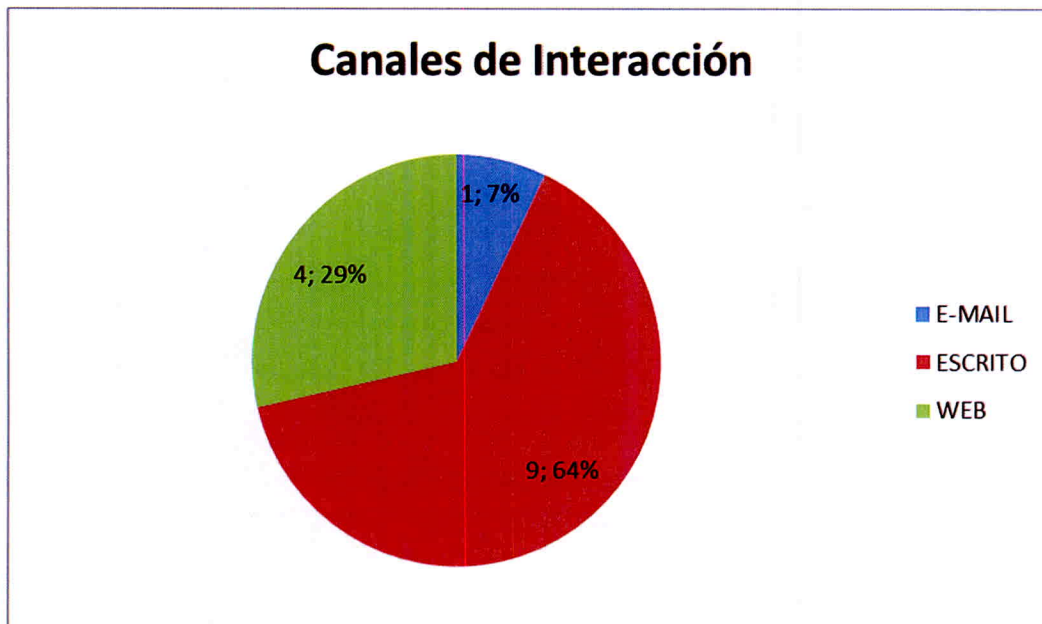
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdq- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de Catorce (14) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



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 febrero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

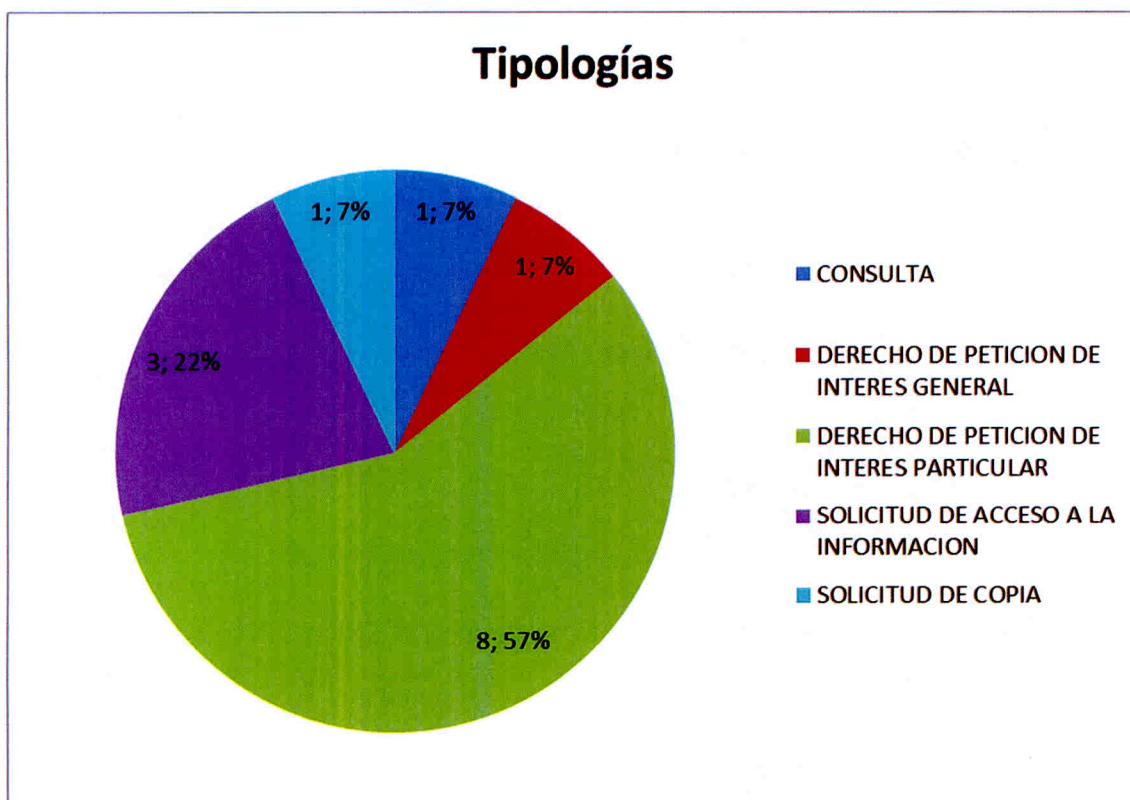


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó como principal canal de atención el escrito, a través del cual se recibieron el 64% de los requerimientos, el canal web con el 29% y el correo electrónico con el 7% 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 febrero corresponden a:



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 57%, Solicitud de información con el 22%, Derecho de petición de interés general con el 7%, Consulta con el 7% y Solicitud de copia con el 7%.

## 16. Calidad de peticionario.

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

| Nombre Peticionario  | NÚMERO    | PORCENTAJE  |
|----------------------|-----------|-------------|
| ANÓNIMO              | 1         | 7%          |
| IDENTIFICADO         | 13        | 93%         |
| <b>Total general</b> | <b>14</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 53 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 a las cuales dio respuesta 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 14 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de febrero de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de sesenta y siete (67) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 31 (periodo actual) y 19 peticiones (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

