

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

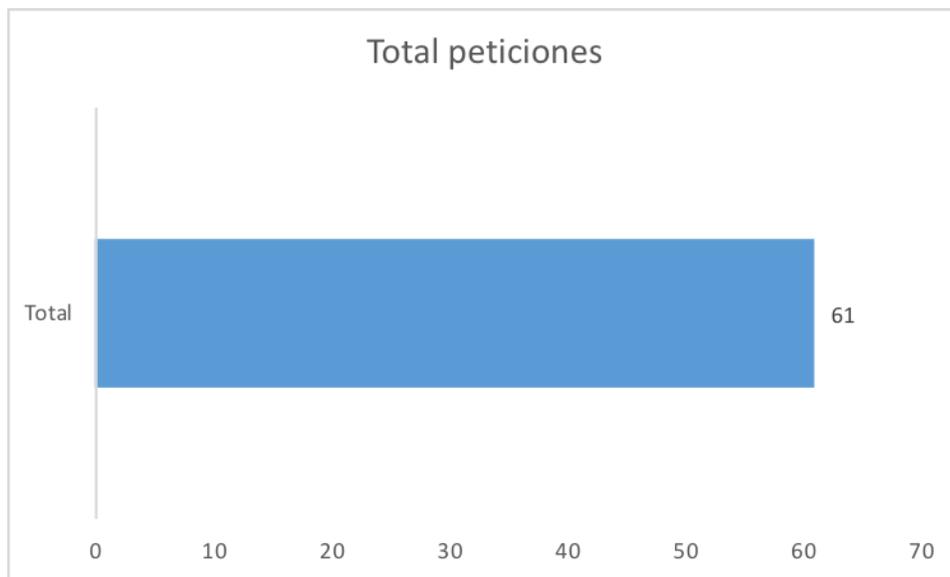
**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Abril 2020**

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

Abril 2020

INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 2020

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



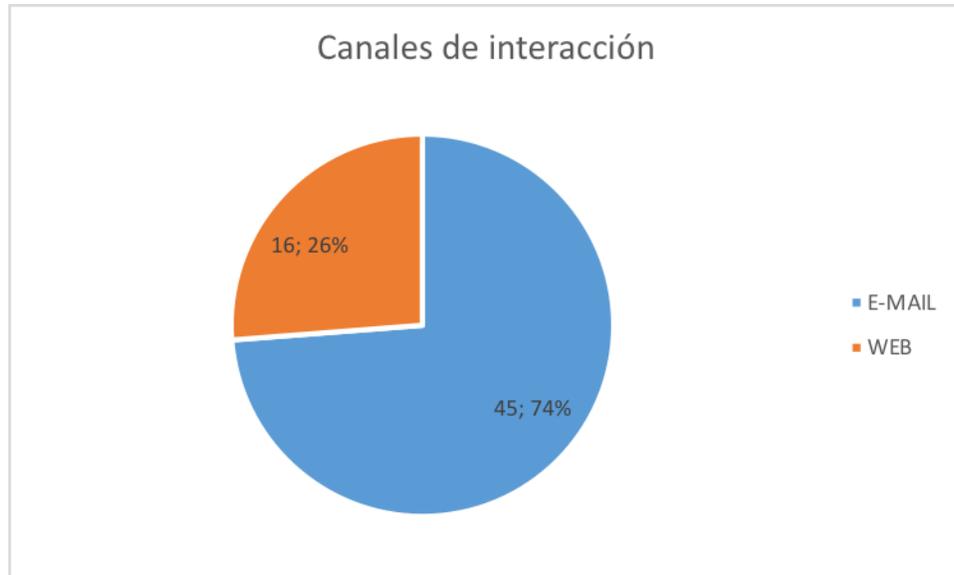
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de abril se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de sesenta y uno (61) 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 abril 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.

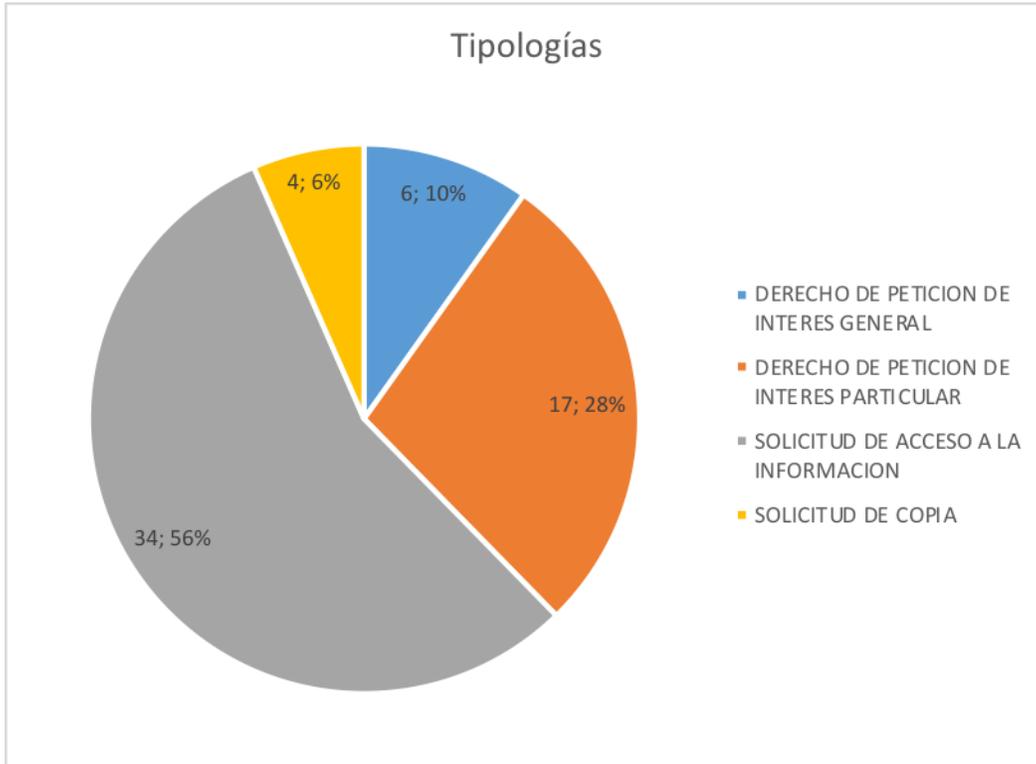


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 74% de los requerimientos; seguido del canal web con el 26% 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 abril corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (61), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 56%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 28%, derecho de petición de interés general con el 10% y solicitud de copia con el 6%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	5%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	5%

ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	3	8%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	2	5%
INFORMACION GENERAL	25	64%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	3%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	8%
Total general	39	100%

La identificación de los subtemas principales durante el mes de abril 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 (39).

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

- Información General: Se respondieron 24 solicitudes que representan el 64%. 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 abril fueron:

- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron 3 solicitudes, lo que representa el 8%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: Se respondieron 3 solicitudes, lo que representa el 8% respectivamente.
- Administración del Talento Humano: Se respondieron 2 solicitudes que representa el 5%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondieron 2 solicitudes que representa el 5%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 2 solicitudes que representa el 5%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: Se respondió 1 solicitud que representa el 3%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron 2 solicitudes que representa el 5%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha que de las 61 solicitudes registradas durante el mes de abril al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se dio traslado a una petición a la Secretaria de Gobierno, una petición a Secretaria de Integración Social, tres peticiones a la

Secretaria General, una petición a secretaria de movilidad y una petición a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos para un total de Siete peticiones trasladadas por no competencia.

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaria De Gobierno	1	14%
Secretaria De Integración Social	1	14%
Secretaria General	3	43%
Secretaria De Movilidad	1	14%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	1	14%
Total general	7	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	2	4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	4		4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	3	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3		3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	8	8	16
Total general	23	16	39

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 61 requerimientos registrados en abril en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 21 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 8 requerimientos ingresados y recibidos en abril (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 2 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 16 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)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION (10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA (10 Días Hábiles)
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			11			
OFICINA ASESORA JURIDICA		9	8			9
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			6		3	
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			5		5	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		9	12		6	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			5			
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	27	1	12	11	10	
Total general	27	6	9	11	7	9

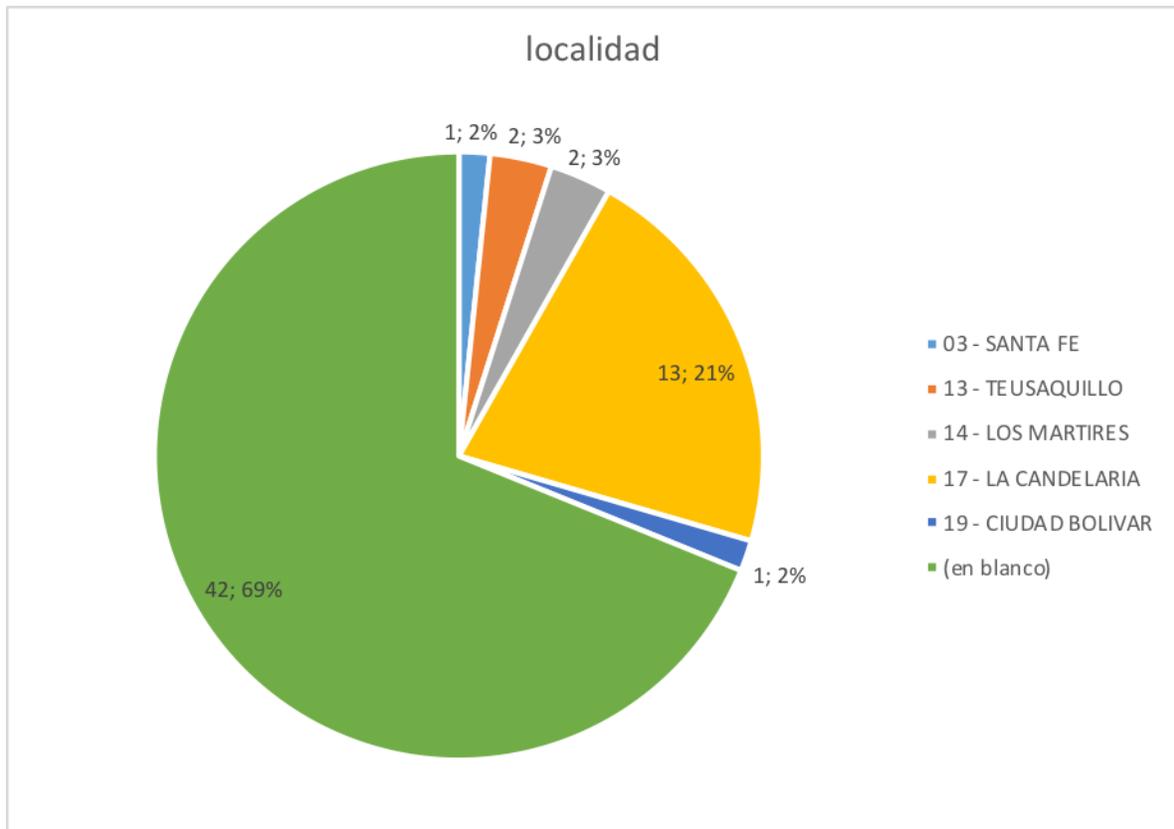
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 27 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 6 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Reclamo: 11 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copias: 9 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.

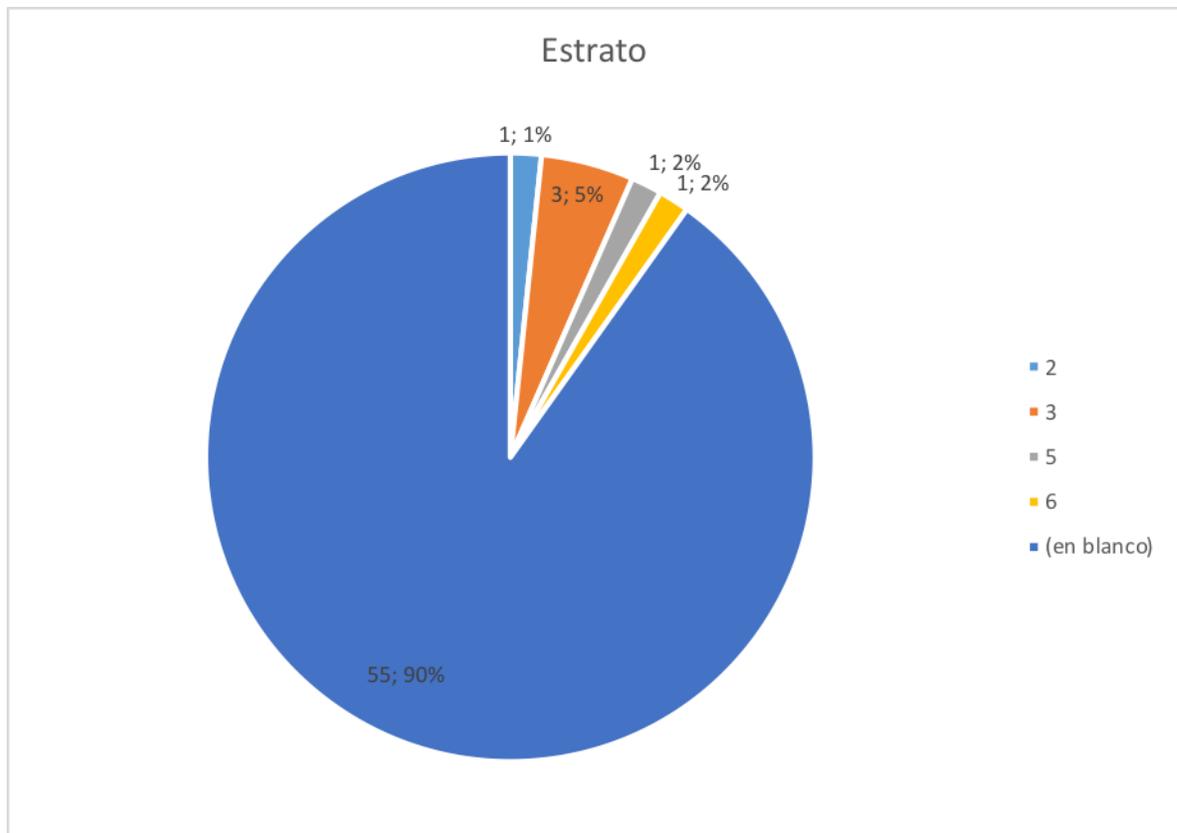


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones, durante el período en mención en las 61 peticiones se registró la localidad, así: 13 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 2 requerimientos de las localidades de Teusaquillo, Los Mártires y 1 requerimiento en las localidades de Santa Fe y Ciudad Bolívar respectivamente. En los demás requerimientos (42) no se reportó la localidad.

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

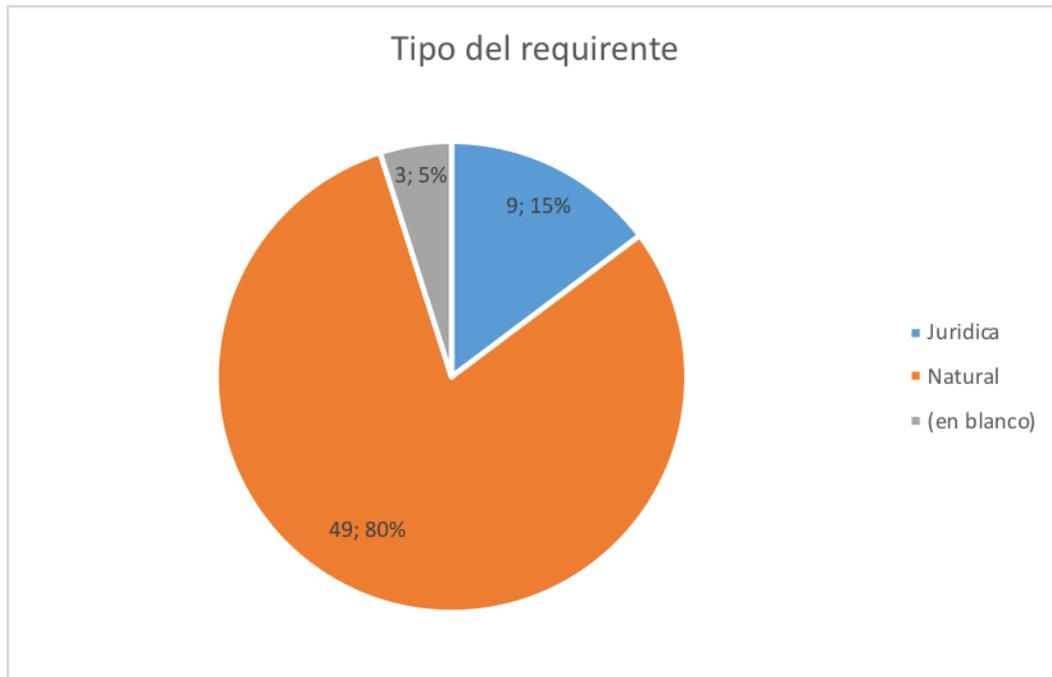


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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, 5 y 6 respectivamente. En las demás peticiones (55) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 61 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de abril, 49 correspondientes al 80% fueron realizadas por personas naturales; 9 peticiones que corresponde al 15% fue realizada por una persona jurídica; y 3 peticiones que corresponden al 5% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te escucha durante el mes de abril de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% corresponde a ciudadanos anónimos.

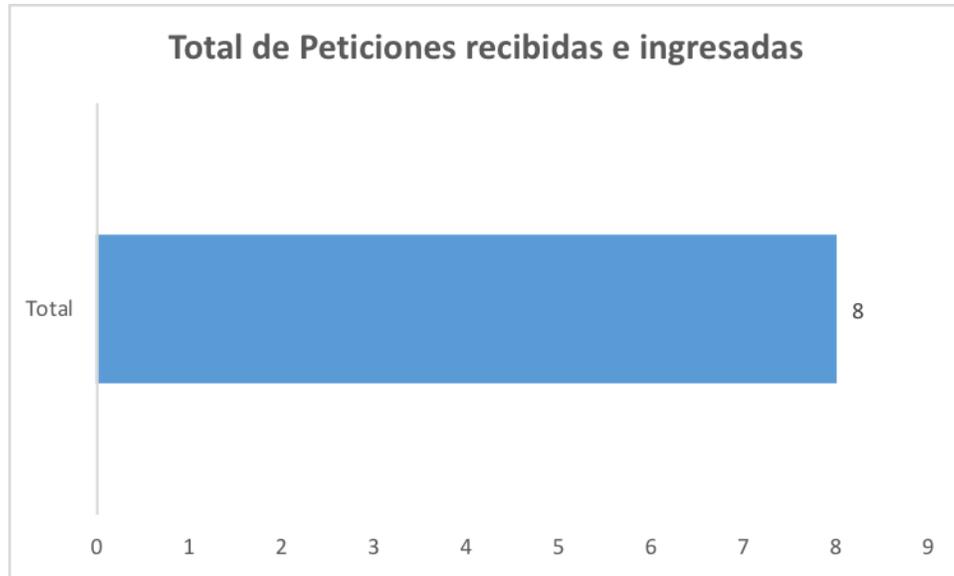
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	3	5%
IDENTIFICADO	58	95%
TOTAL	61	100%

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 abril se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de Ocho (8) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión

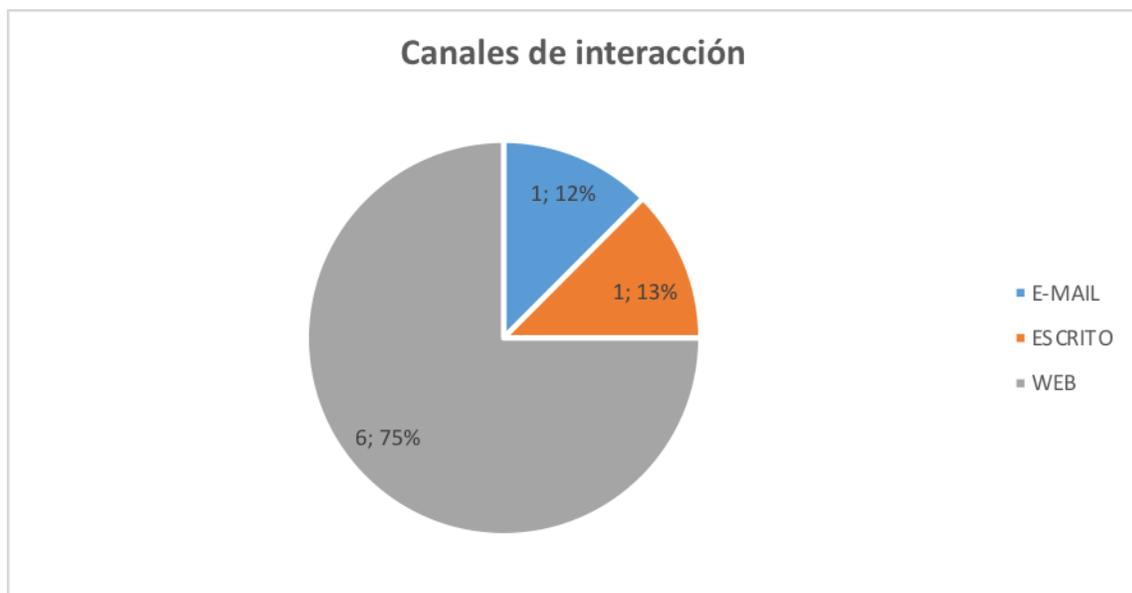
documental del Instituto -Orfeo.



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

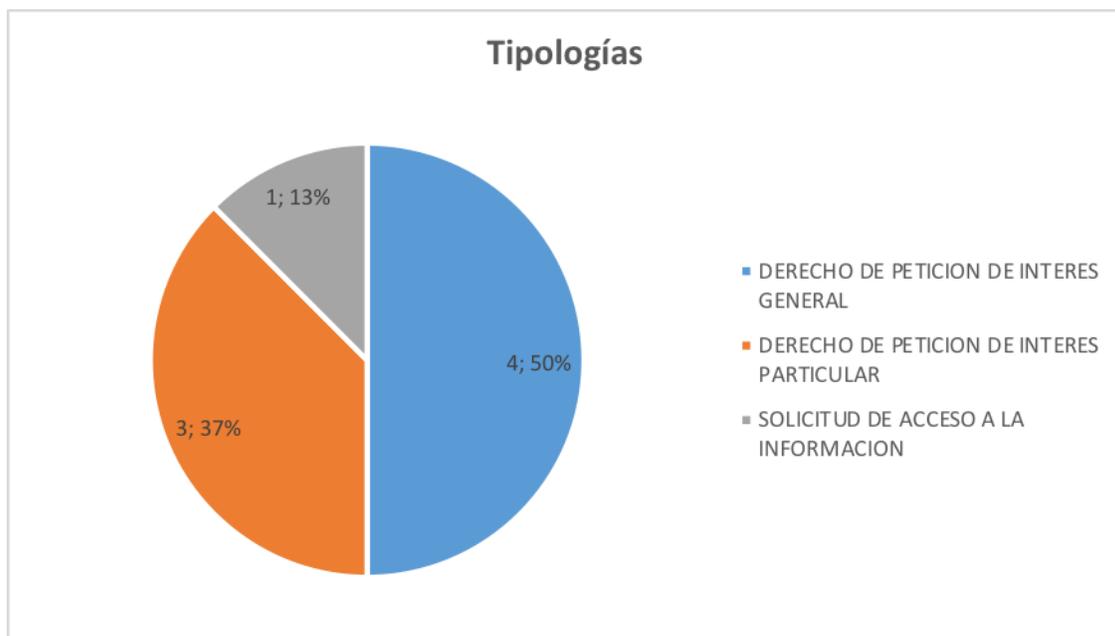


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el web o como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 75% de los requerimientos, escrito con el 13 % y correo electrónico con el 12% 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 abril corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (8), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 50%, Derecho de petición de interés particular con el 37% y Solicitud de información con el 13%,

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de abril, se observa que el 17% corresponde

a ciudadanos anónimos y el 83% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

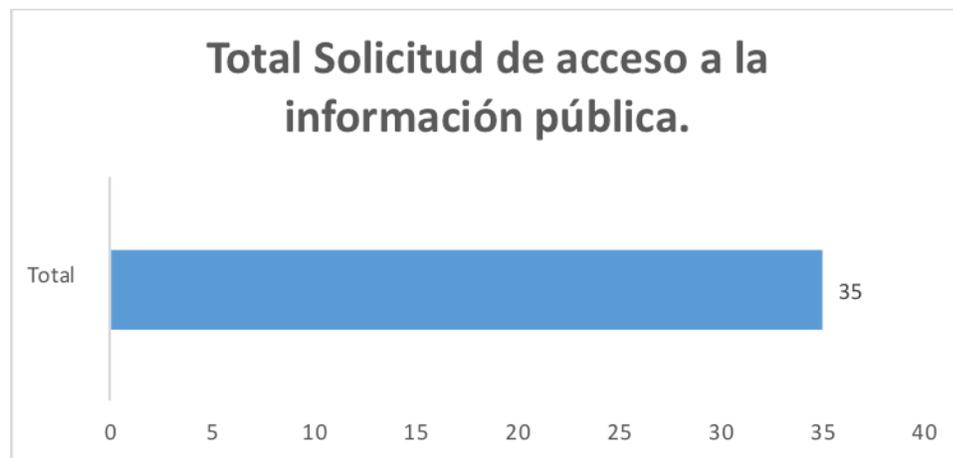
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	7	88%
IDENTIFICADO	1	13%
TOTAL	8	100%

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

Del total de las 35 solicitudes de acceso a la información se respondieron 14 dentro del mismo periodo y se realizó el traslado a 4 solicitudes a las entidades competentes de resolver a fondo la petición, para un total de 18 solicitudes que fueron resueltas y trasladadas 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.



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron sesenta y uno (61) 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 ocho (8) 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 8 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de abril de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de sesenta y nueve (69) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 23 (periodo actual) y 16 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