

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

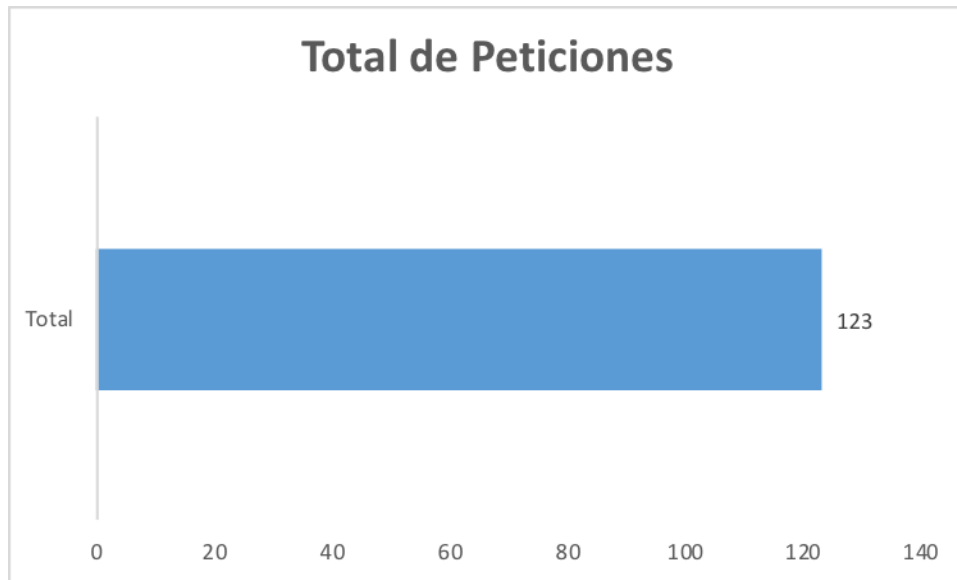
**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Julio 2020**

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

Julio 2020

INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2020

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



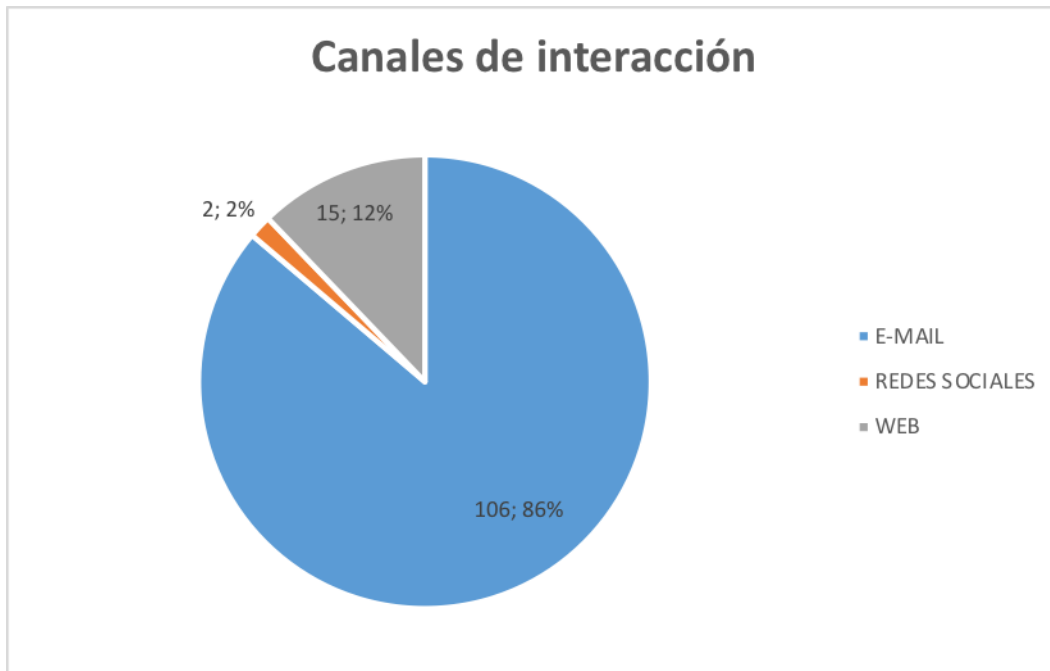
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento veinte tres (123) 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 julio 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.

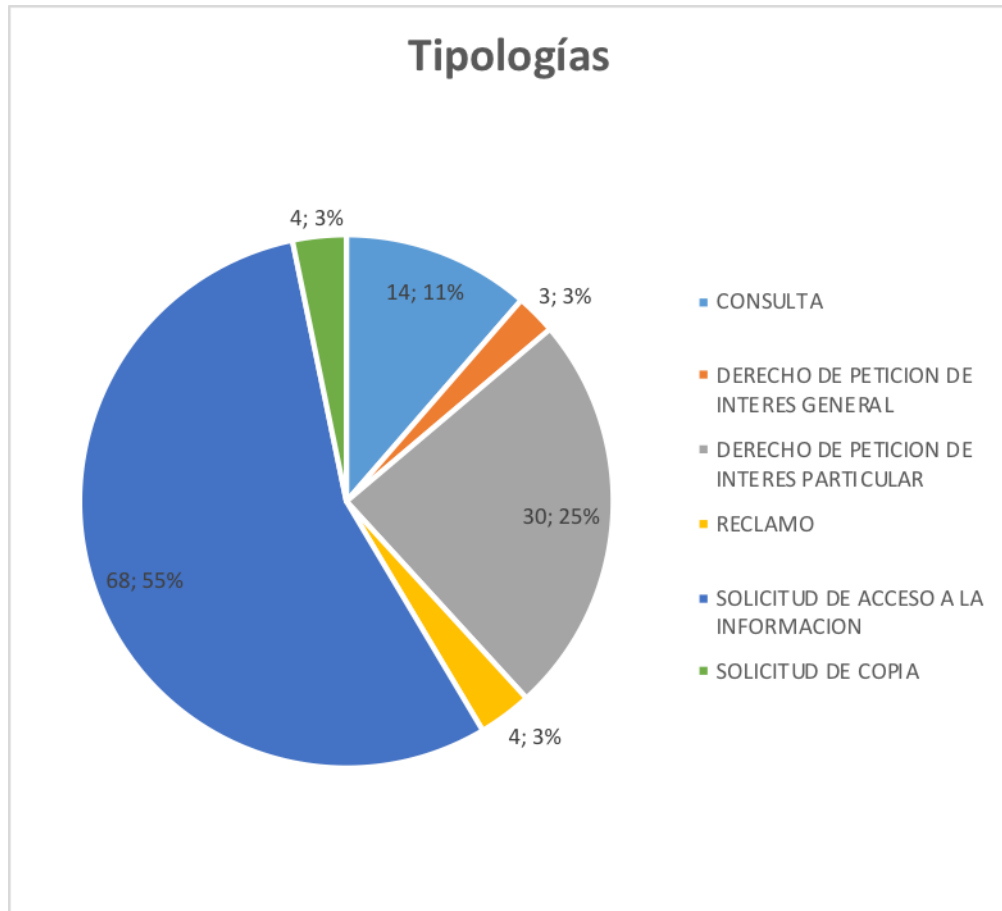


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 86% de los requerimientos; seguido del canal web con el 12% y redes sociales 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 julio corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (123), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 55%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 25%, consulta con el 14%, solicitud de copia con el 3%, derecho de petición de interés general con el 3% y reclamo con el 3%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres (3) reclamos y se procedió a dar trámite a cada uno de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1614402020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110036992. El reclamo es referente a la solicitando desde enero de este año, respecto a un concepto del Instituto para una propiedad horizontal del inmueble colindante con patrimonio cultural carrera 90 No 147-21 de la localidad de Suba en Bogotá.

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1644412020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110037572. El reclamo es referente a la Falta De Respuesta Programa Adopta Un Monumento.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1687842020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110038552. El reclamo es referente a la respuesta de la solicitud de copia de la petición 1340752020 que supera los 20 días.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1785182020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110039912. El reclamo es referente a la Solicitud del Anteproyecto Garden Home Club Calle 67 No 11-80 Resolución 0442 14 de junio de 2019.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	3	3%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	8	9%
INFORMACION GENERAL	67	74%
PARTICIPACION	1	1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	9	10%
Total general	91	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de julio 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 (91).

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

- Información General: Se respondieron (67) solicitudes que representan el 74%. 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 julio fueron:

- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron (9) solicitudes, lo que representa el 10%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (8) solicitudes que representa el 9%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondieron una (1) solicitudes que representa el 1%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Participación: Se respondió (1) solicitud que representa el 1%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: 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 123 solicitudes registradas durante el mes de julio al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, dio traslado a una petición a la Secretaria de Ambiente, una petición a la Secretaria de Gobierno, una petición a Secretaria de Cultura, una petición a la Veeduría Distrital y dos al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal para un total de seis peticiones trasladadas por no competencia.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	2	33%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	17%
SECRETARIA DE CULTURA	1	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
VEEDURIA DISTRITAL	1	17%
Total general	6	100%

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.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	5
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8	17	25
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	3	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1		1
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	5	44	49
Total general	23	68	91

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 123 requerimientos registrados en julio 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 12 requerimientos ingresados y recibidos en julio (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 68 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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			14		17		
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					6		
OFICINA ASESORA JURIDICA	12		17		12		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	8	2	8	17	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			16	28	11	6	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO					3		
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	21	21	22	17	18		17
Total general	16	17	14	16	15	13	17

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

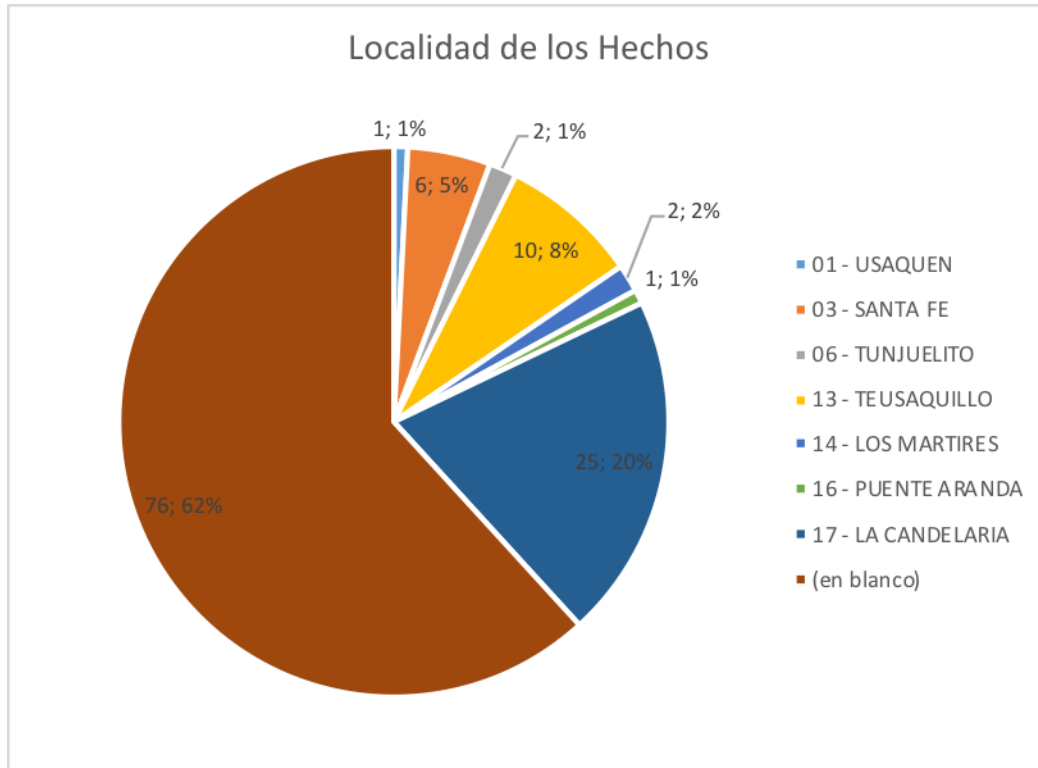
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 16 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 17 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 14 días promedio.
- Reclamo: 16 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 15 días promedio.
- Solicitud de Copia: 13 días promedio
- Sugerencia: 17 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”*

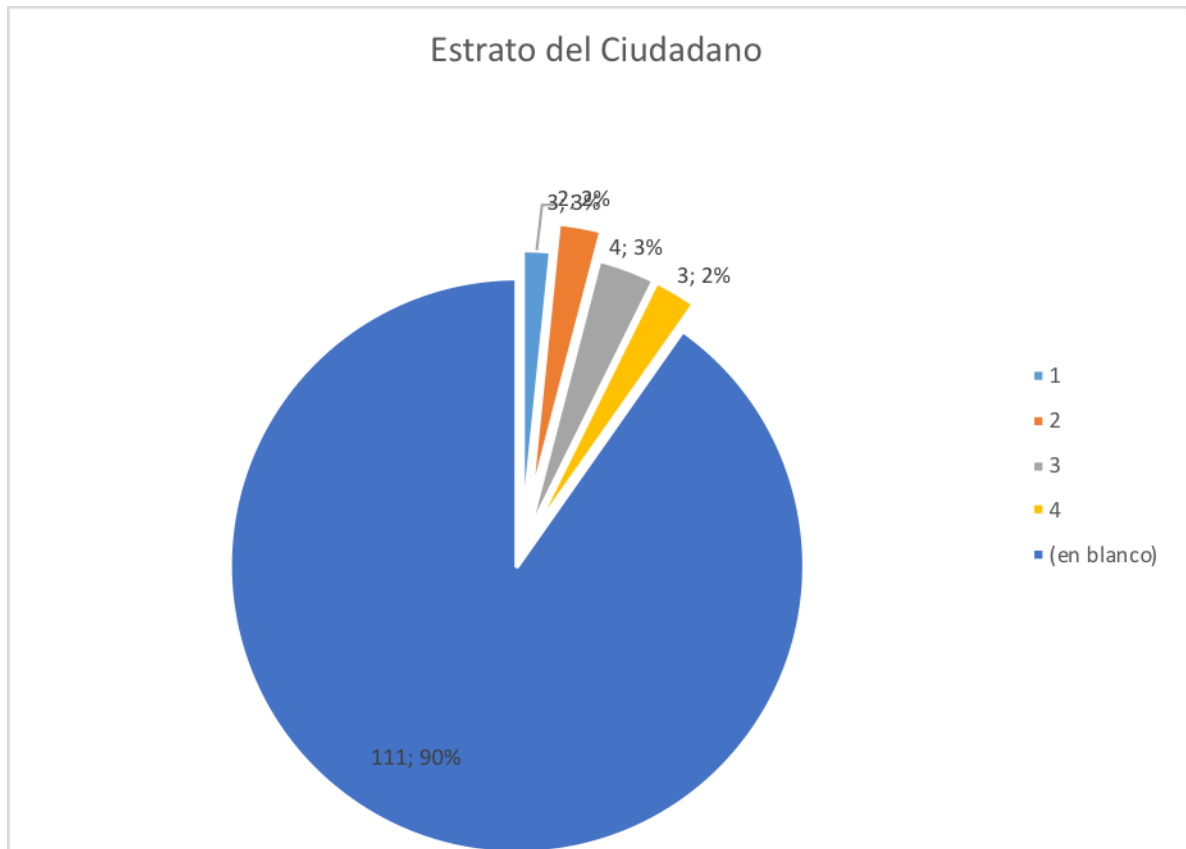
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



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 123 peticiones se registró la localidad, así: 25 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 10 requerimientos de las localidades de Teusaquillo, 6 requerimientos en la localidad de Santa Fe, 2 requerimientos en las localidades de los Mártires y de Tunjuelito, 1 requerimiento en las localidades de Puente Aranda, y Usaquén respectivamente. En los demás requerimientos (76) no se reportó la localidad.

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

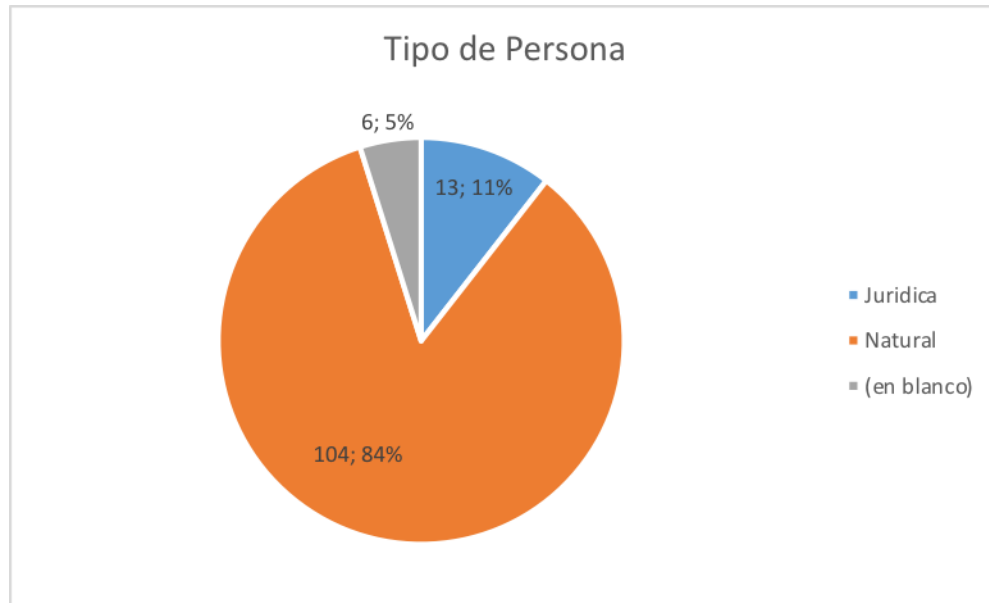


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en el estrato 4, 3 peticiones en el estrato 2, 3 peticiones en el estrato 4 y 1 petición en el estrato 2 respectivamente. En las demás peticiones (111) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 123 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de julio, 104 correspondientes al 84% fueron realizadas por personas naturales; 11 peticiones que corresponden al 9% fue realizada por una persona jurídica; y 6 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 julio de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

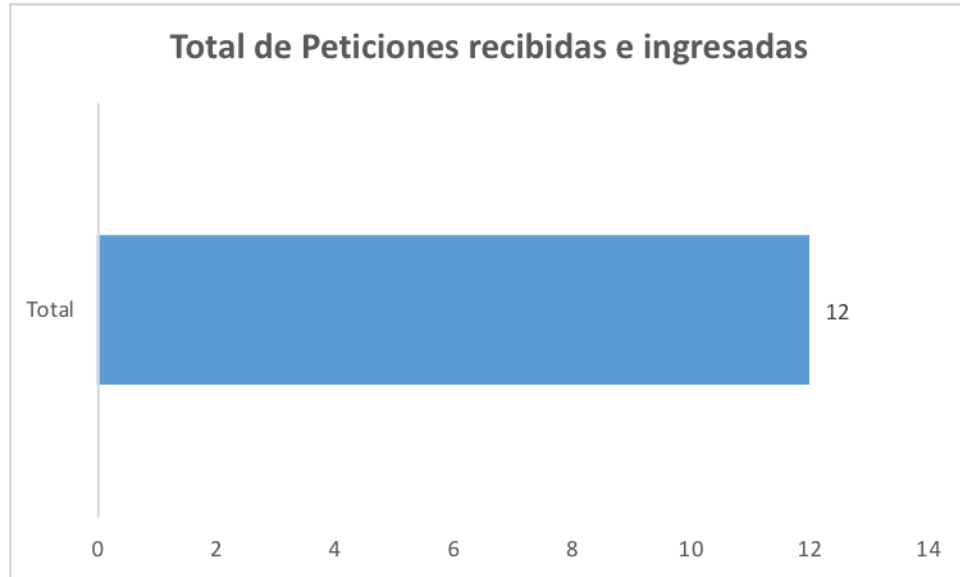
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	6	5%
IDENTIFICADO	117	95%
Total general	123	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

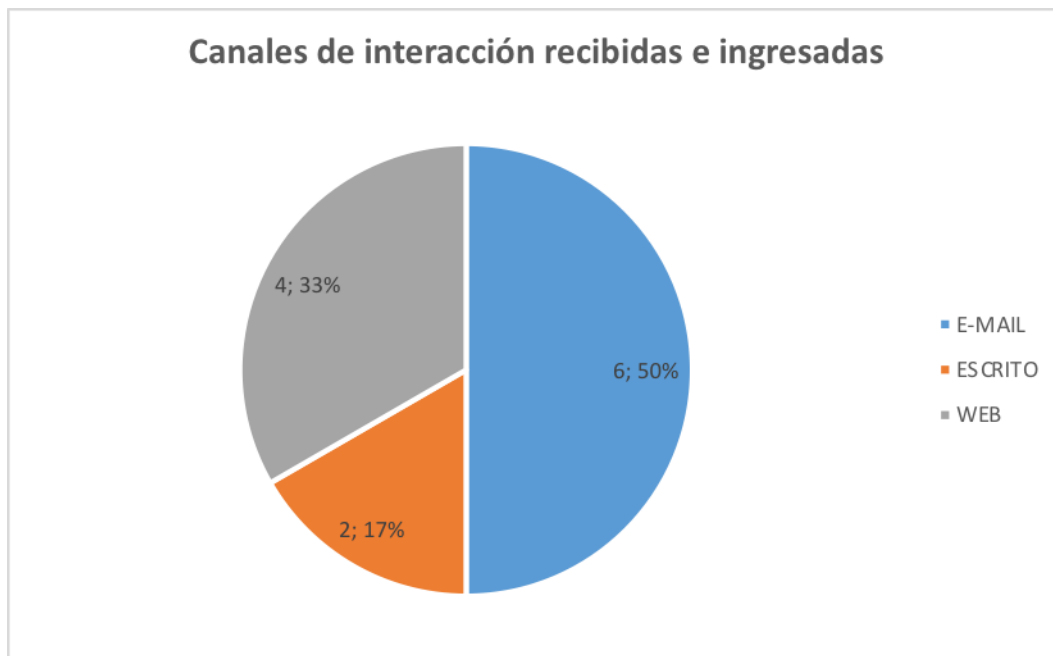
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de 12 peticiones 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 julio, 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 correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 50% de los requerimientos, el web con el 33% y escrito con el 17% 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 julio 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 general con el 25%, Derecho de petición de interés particular con el 25%, Solicitud de información con el 25%, consulta con el 9% Solicitud de copia con el 8% y reclamo con el 8%.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de Julio, se observa que el 8% corresponde a ciudadanos anónimos y el 92% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

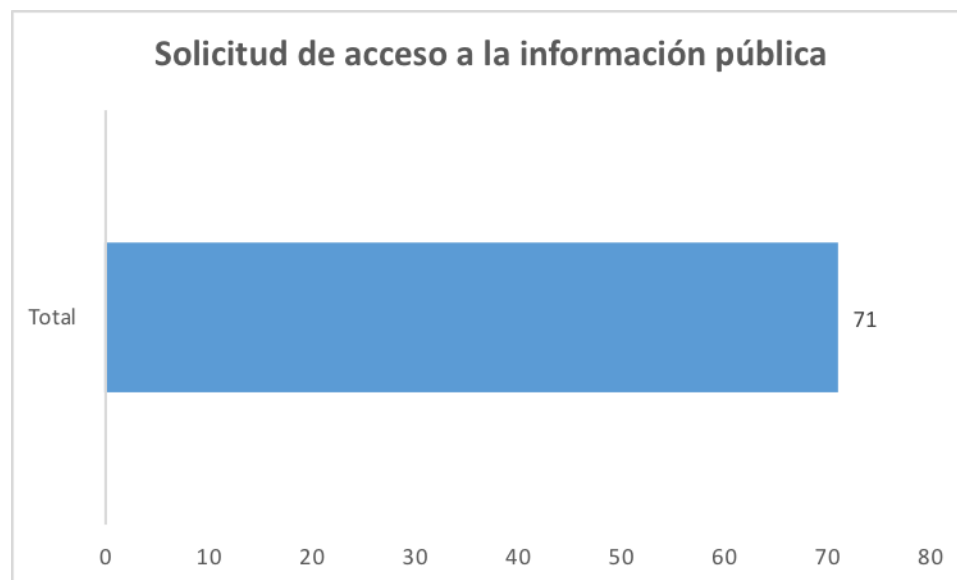
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	8%
IDENTIFICADO	11	92%
Total general	12	100%

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

Del total de las 71 solicitudes de acceso a la información se respondieron 11 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 123 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 12 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 12 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de julio de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total 135 peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 23 (periodo actual) y 68 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