

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC -****Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Mayo de 2021**

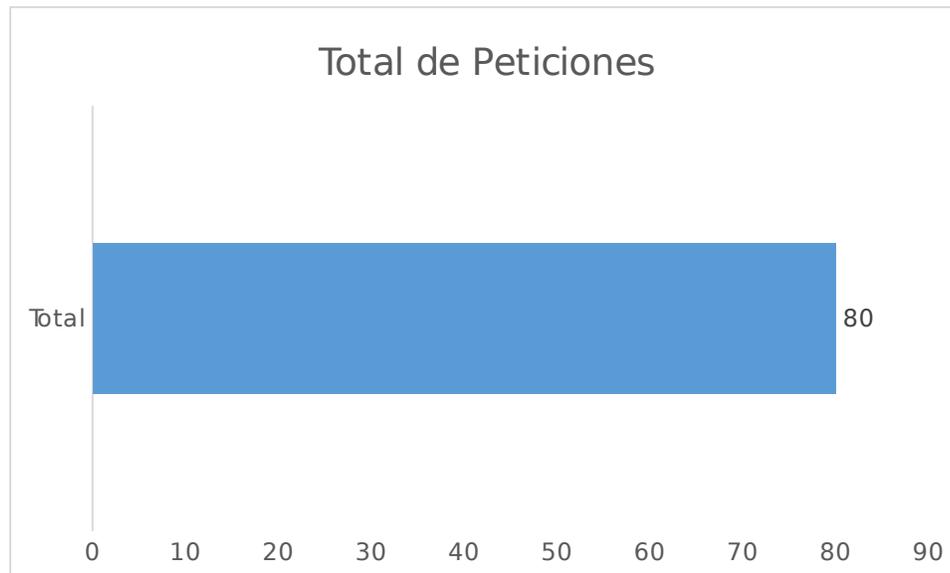
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Mayo 2021



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 2021

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



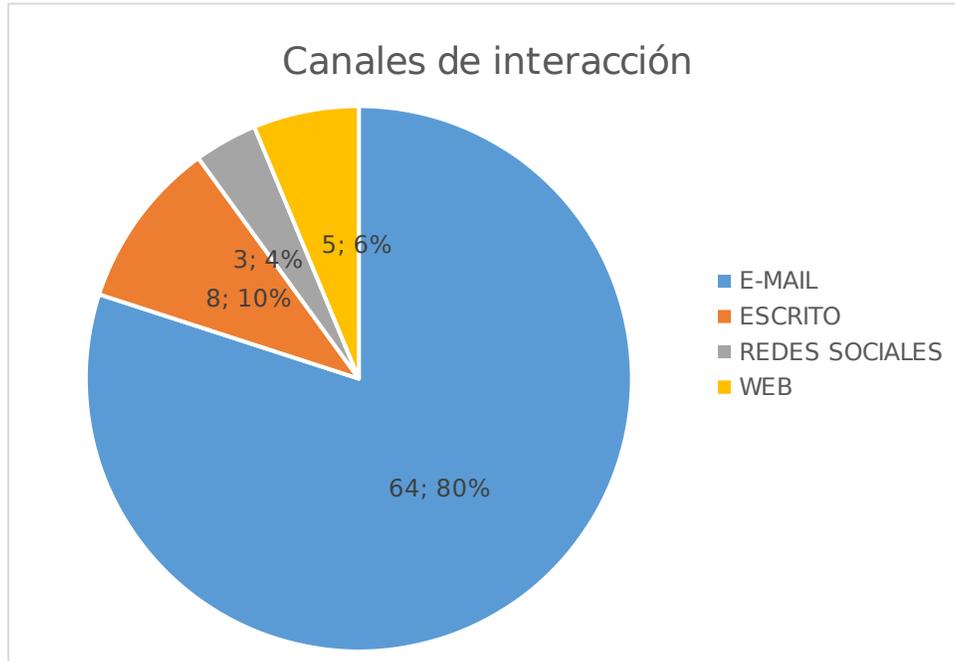
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de mayo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ochenta (80) 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 mayo se recibieron a través de los siguientes canales:

¹ 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.



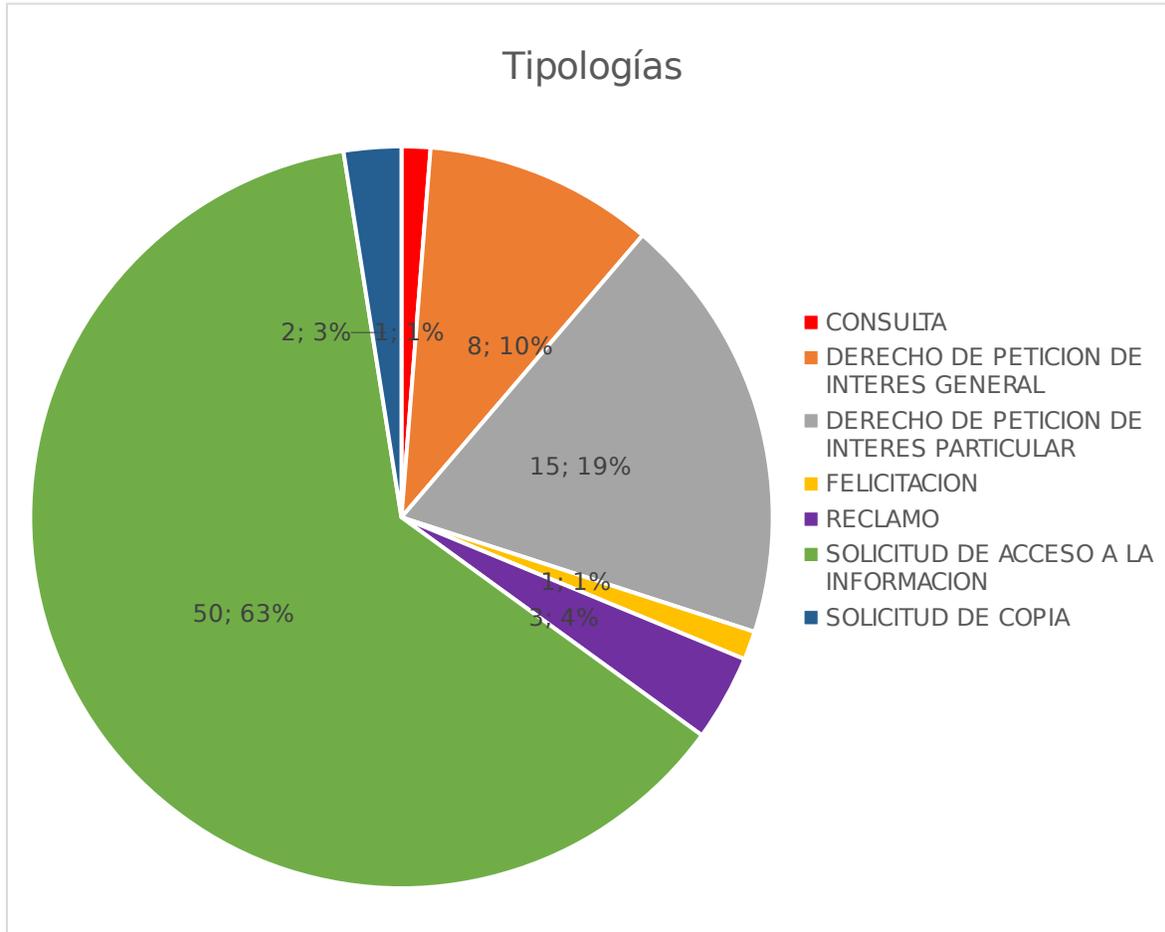
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRS- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 80% de los requerimientos; seguido del canal escrito con el 10%, web con el 6% y redes sociales con el 4% 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 (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de mayo corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (80), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 62%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 19%, derecho de petición de interés general con el 10%, reclamo con el 4%, solicitud de copia con el 3%, solicitud de consulta con el 1% y felicitación con el 1%.

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 1535452021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110033232. El reclamo corresponde a una inconformidad a una respuesta realizada por el IDPC.



- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1569422021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110033992. El reclamo corresponde a una inconformidad a una respuesta realizada por el IDPC.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1696812021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110036912. El reclamo corresponde a una inconformidad a una respuesta que no se resolvió de fondo por parte del IDPC.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	6%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	2	2%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	5	5%
INFORMACION GENERAL	90	83%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	5%
Total general	108	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de mayo 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 (108).

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

- Información General: Se respondieron (90) solicitudes que representan el 83%. 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:



- Administración del Talento Humano: se respondieron (6) solicitudes, lo que representa el 6%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (10) solicitudes que representa el 9%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (80) solicitudes registradas durante el mes de abril al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	13%
IDPAC	1	13%
SECRETARIA DE CULTURA	2	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	38%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	13%
Total general	8	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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	6	7



OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	5	5	10
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	4	9	13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	14	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	4	6
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	13	41	54
Total general	28	80	108

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 80 requerimientos registrados en mayo en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 24 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 14 requerimientos ingresados y recibidos en mayo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 4 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 80 en los términos establecidos por ley, 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	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			24					24
OFICINA ASESORA JURIDICA		11			24	8		15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	11	20			8		12
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		16	8			13		13
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	12		28			11	10	14
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO						5	11	8
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	24	23	21	22	13	14	17	17
Total general	15	17	21	22	21	12	11	15

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 15 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 17 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 21 días promedio.
- Felicitación: 22 días promedio.
- Reclamo: 21 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio.

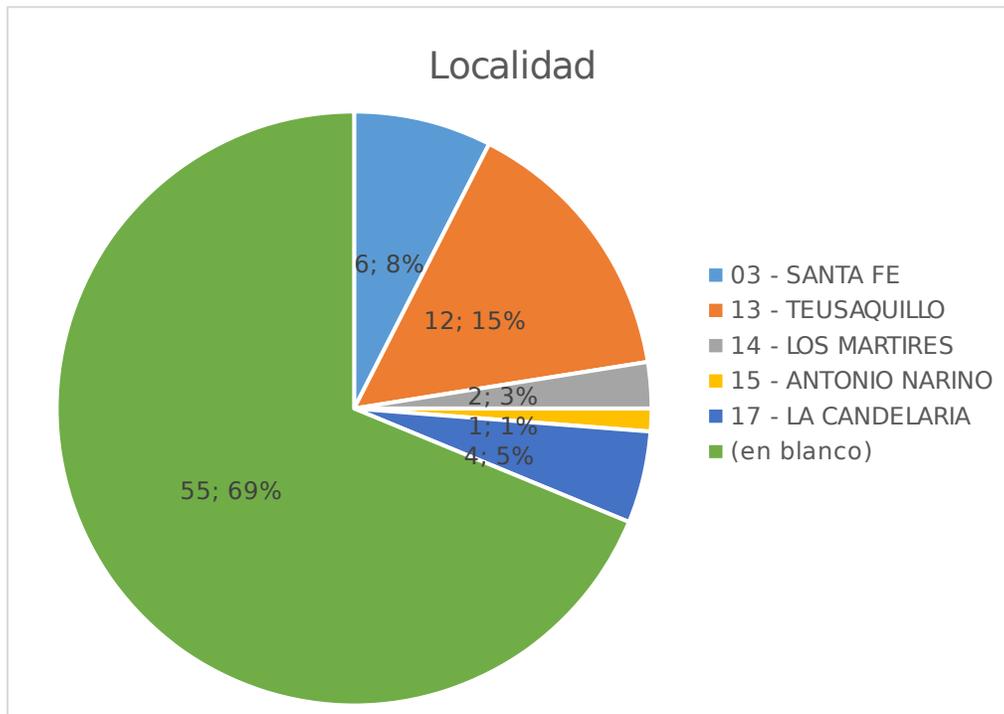
Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

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.

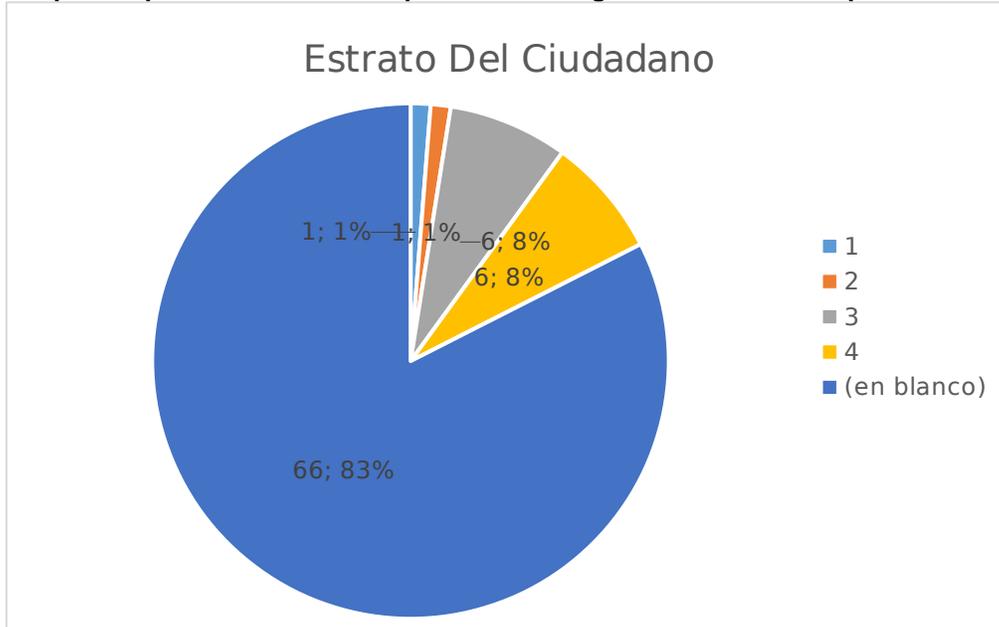


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 80 peticiones se registró la localidad, así: 12 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 6 requerimientos en la localidad de Santa Fe, 4 requerimiento de la localidad de la Candelaria, 2 de la localidad de los Mártires y 1 en la localidad de Antonio Nariño. En los demás requerimientos (55) no se reportó la localidad.



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



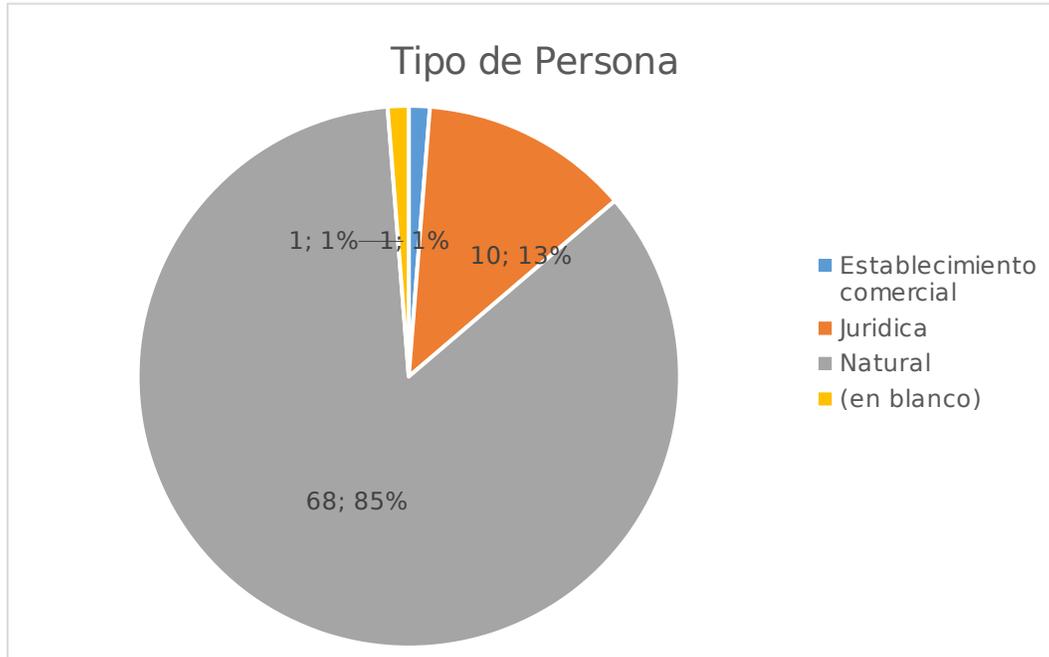
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 6 peticiones en el estrato 3, 6 peticiones en el estrato 4, 1 petición en el estrato 2 y 1 petición en el estrato 1. En las demás peticiones (66) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 80 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de mayo, 68 correspondientes al 85% fueron realizadas por personas naturales; 10 peticiones que corresponde al 13% fue realizada por una persona jurídica, 1 peticiones que corresponde al 1% no reportaron su calidad de requirente y 1 petición que corresponde al 1% fue realizada por un establecimiento comercial. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de mayo de 2021.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 1% corresponde a ciudadanos anónimos y el 99% corresponde a ciudadanos identificados

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	1%
IDENTIFICADO	79	99%
Total general	80	100%

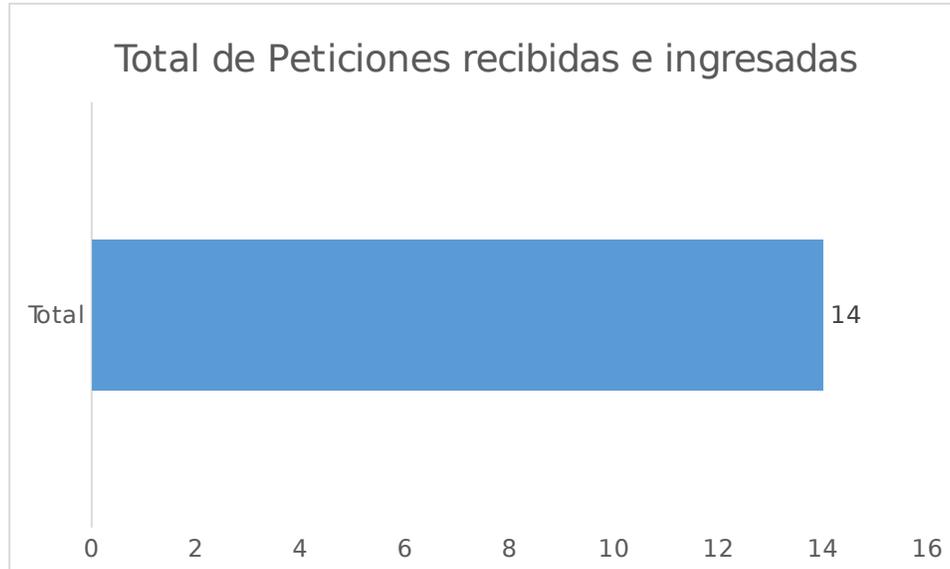
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 catorce



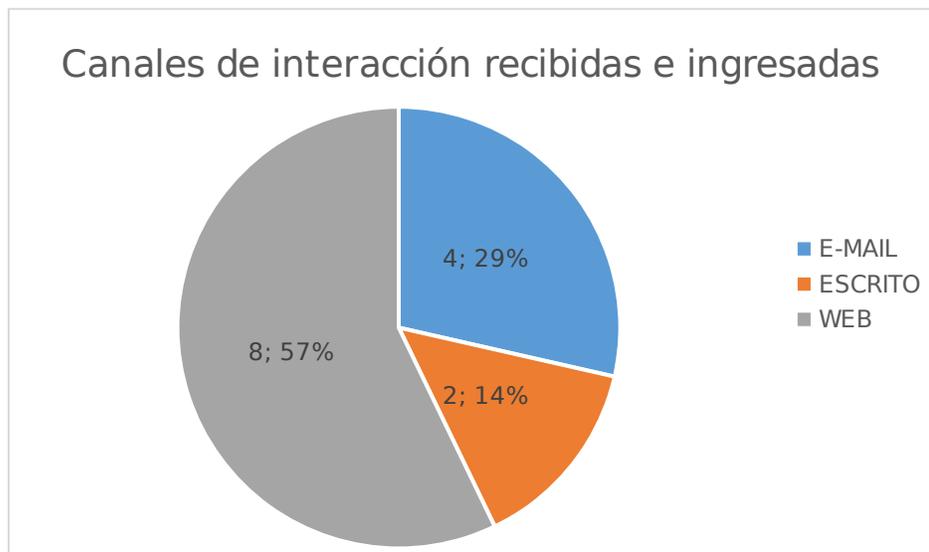
(14) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el sistema Bogotá Te Escucha (14) en el mes de mayo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

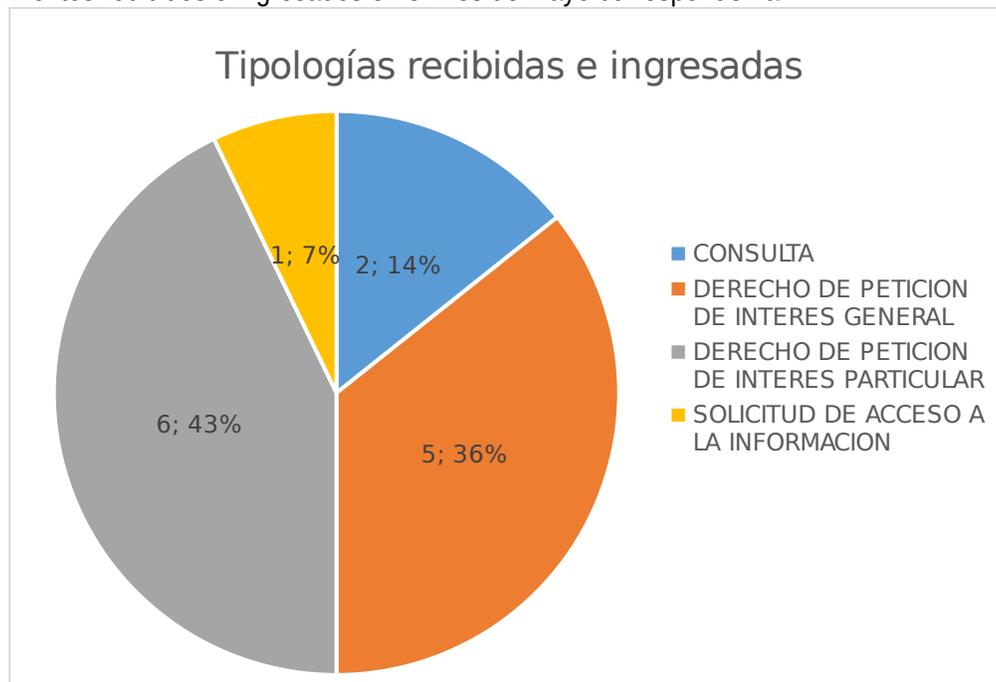




En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal web con el 57% seguido del correo electrónico con el 29% y escrito con el 14% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

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 (v5, 30.11.2020), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de mayo 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 43%, derecho de petición de interés general con el 36%, consulta con el 14% y solicitud de acceso a la información con el 7% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de mayo, se observa que el 14% corresponde a ciudadanos anónimos y el 86% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL	NÚMERO	PORCENTAJE
-------------	--------	------------





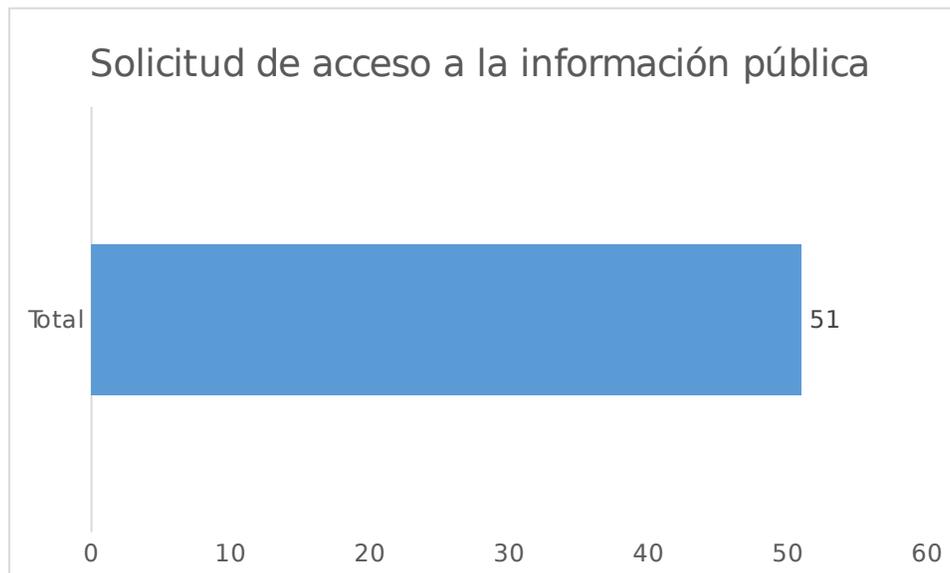
REQUIRIENTE		
ANÓNIMO	2	14%
IDENTIFICADO	12	86%
Total general	14	100%

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

Del total de las 51 solicitudes de acceso a la información se respondieron 23 peticiones dentro del mismo periodo en los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, del total de las solicitudes resueltas fue negada la información a dos peticiones por no disponer con la documentación solicitada, se realizó el traslado a una solicitud y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 12 días. Las demás peticiones faltantes 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 ochenta (80) 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. 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 mayo de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de mayo de 2021 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa y cuatro (94) peticiones ciudadanas; de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 28 (periodo actual) y 80 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.

Documento 20215100098683 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 25-06-2021 12:52:17

Aprobó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



c98623de9364d0cc09d1ba3788287537c84d3ee57cf92feb1cd773925c3308d5

bdf1b

