



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Junio de 2022**

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

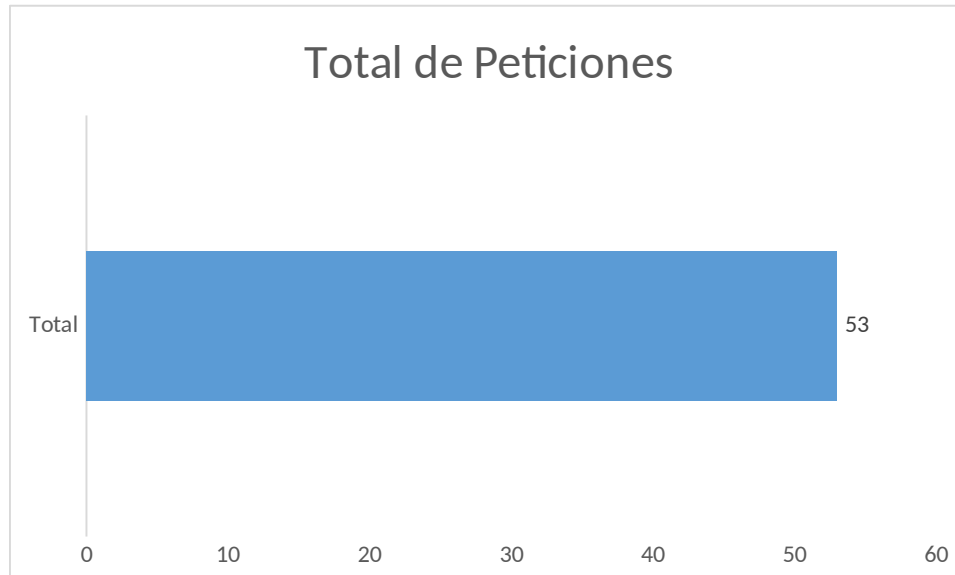
Junio de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2022

1. Total de Peticiones registradas en el mes.



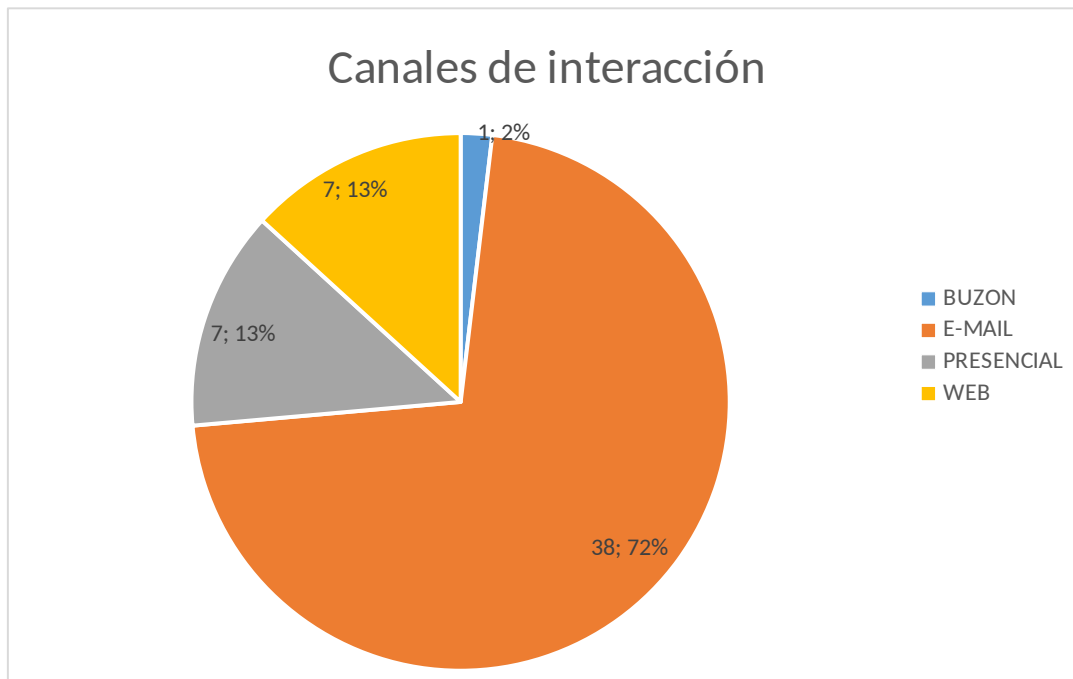
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio 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 también se encuentran 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 junio 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.

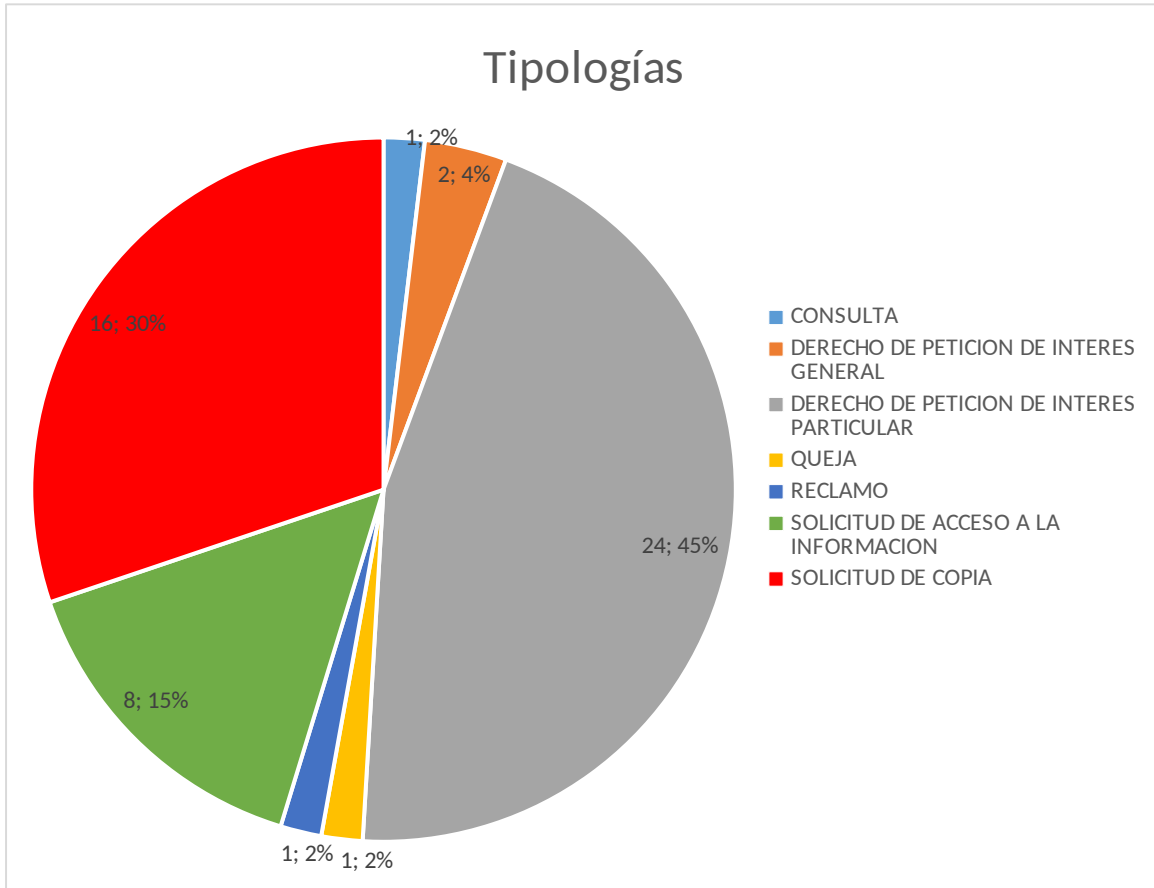


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud, a través del cual se recibieron el 72% de los requerimientos; seguido del canal web con el 13%, la atención presencial con el 13% fue el tercer canal más utilizado y buzón 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 (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de junio 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 45%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de copia con el 30%, solicitud de acceso a la información pública con el 15%, derecho de petición de interés general con el 4%, consulta con el 2%, reclamo con el 2% y queja con el 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo y una queja se procedió a dar trámite al mismo de la siguiente manera:

-Reclamo-

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2447562022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110044862. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.





-Queja-

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2278182022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110040752. La queja fue referente a la falta de respuesta, dado que transcurridos más de 3 meses no se dio respuesta y porque no se acata lo dispuesto en los fallos judiciales.

4. **Subtemas.** La identificación de los subtemas principales durante el mes de junio 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, para este mes tenemos un total de (73).

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	11%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	4%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	10	14%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	3%
INFORMACIÓN GENERAL	43	59%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	4%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	3%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
Total general	73	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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



- Información General: Se respondieron (43) solicitudes que representan el 59%, las cuales corresponden a las solicitudes 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 junio fueron:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron diez (10) solicitudes que representan el 14%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron ocho (8) solicitudes, lo que representa el 11%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Expedición De conceptos sobre patrimonio arquitectónico: Se respondieron dos (2) solicitudes que representan el 3%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administrativo Gestión Administrativa: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Visitas Guiadas y Comentadas en el Museo De Bogotá: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.

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 junio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	1	14%
SECRETARÍA DE CULTURA	1	14%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	14%
SECRETARÍA DE HACIENDA	3	43%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	14%



Total general	7	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 detalla la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	2	3
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	1	5
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	5	2	7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	14	10	24
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		2	2
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	9	23	32
Total general	33	40	73

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 53 requerimientos registrados en el mes de junio en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 30 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.



- De los 7 requerimientos ingresados y recibidos en junio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 3 durante el período del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 40, en los términos establecidos por ley, dando 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	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			15		7	8	10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1			1		1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			7		6	6	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			13		12	4	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			12				12
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	28	11	13	15	10		13
Total general	10	7	12	15	8	5	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 10 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 12 días promedio.
- Reclamo: 15 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 días promedio.

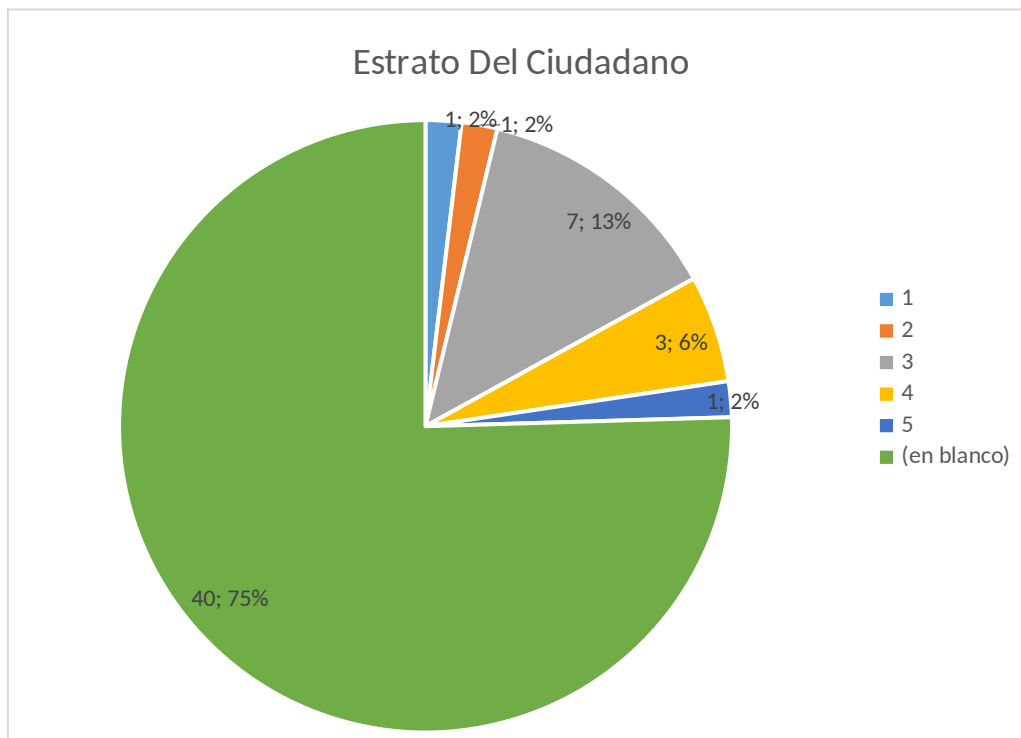
La Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.



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

En los requerimientos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha, del total de los cincuenta y tres (53), no se reportó la localidad en ninguno.

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

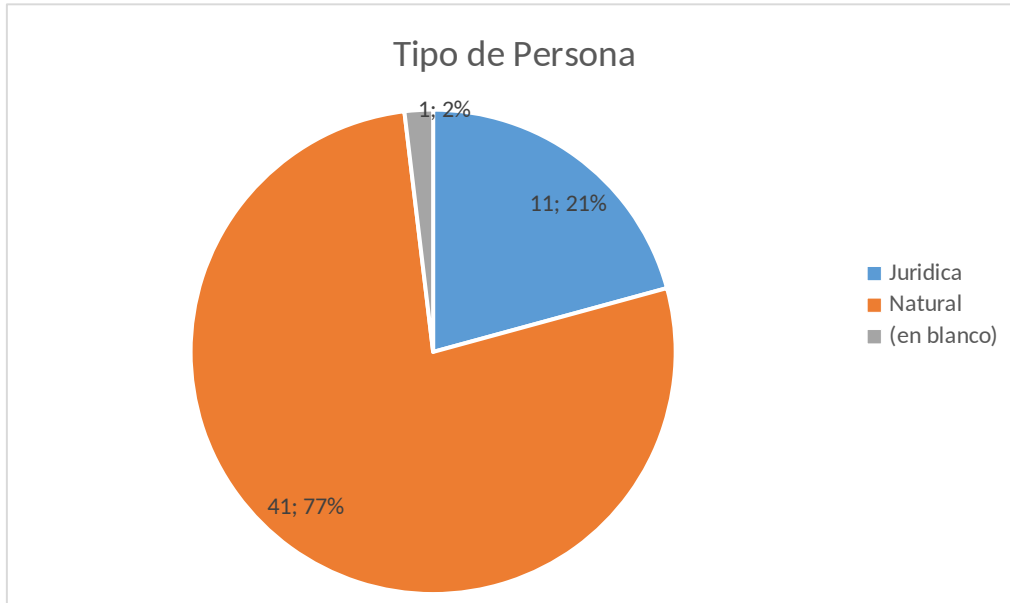


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron siete (7) peticiones en el estrato 3, tres (3) en el estrato 4 y uno (1) en el estrato 1,2 y 5 respectivamente. En las demás peticiones (40) 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 junio, 41 de ellas y que corresponden al 77%, fueron realizadas por personas naturales; 11 peticiones, que corresponden al 21%, fueron realizada por personas jurídicas y una (1) petición, que corresponde al 2%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

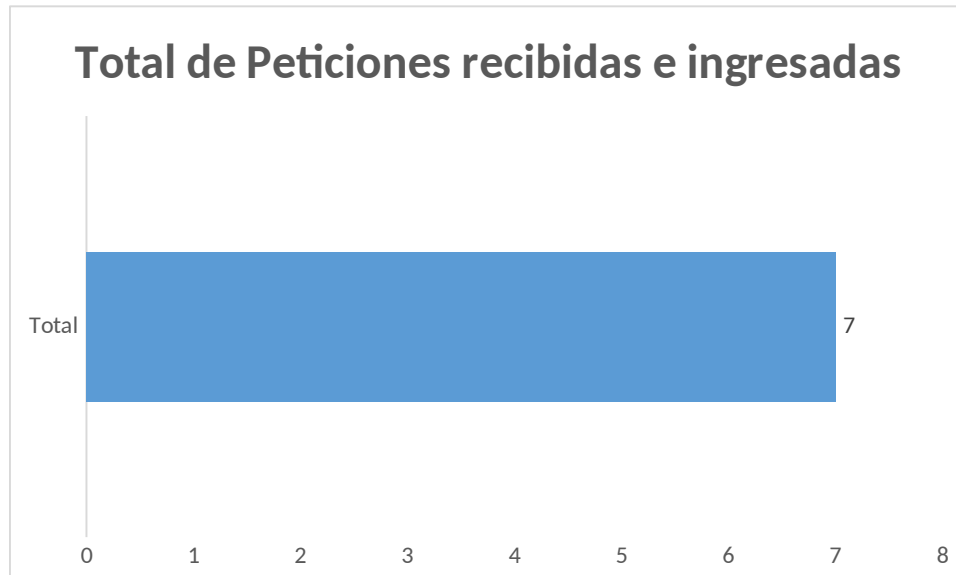
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, el 98% corresponde a ciudadanos identificados y se observa que el 2%, corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	52	98%
ANONIMO	1	2%
Total general	53	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

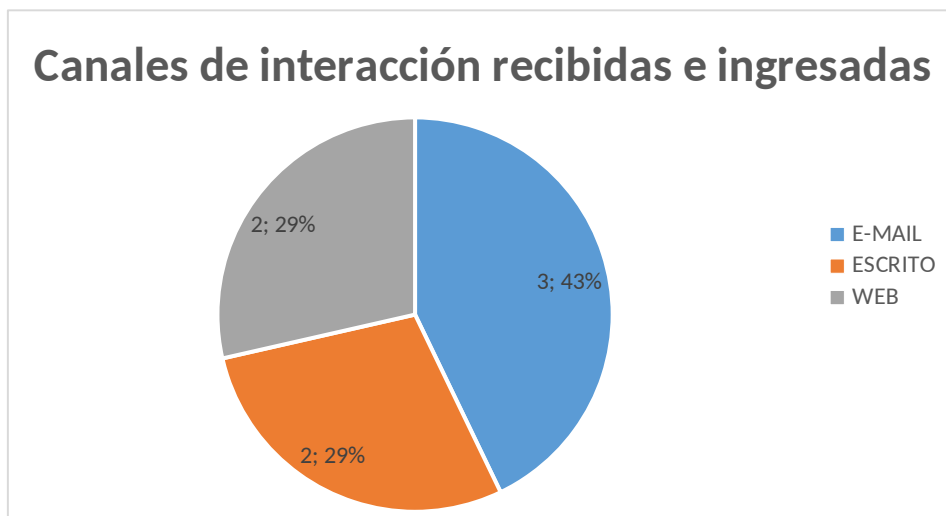
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de siete (7) peticiones ciudadanas; 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 (7) en el mes de junio, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

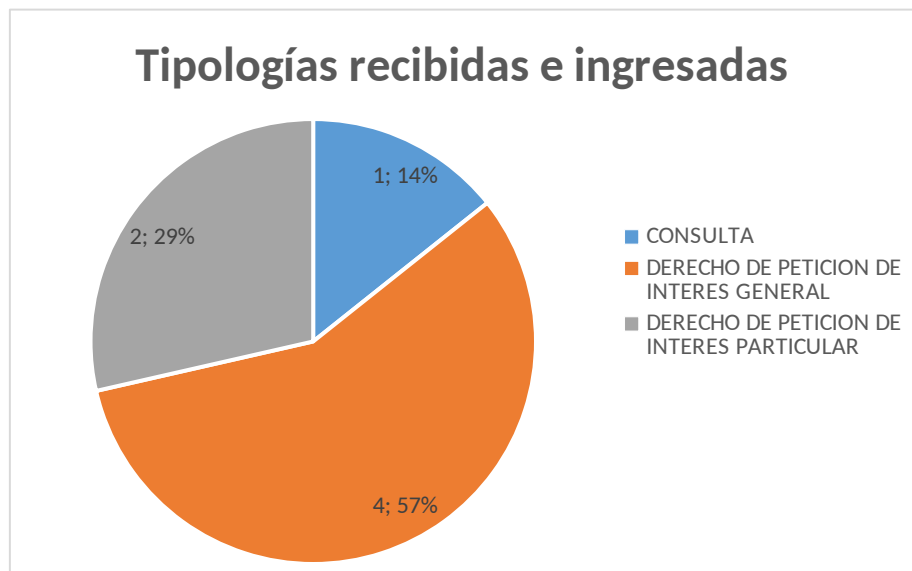
En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el correo electrónico con el 43%, la web con el 29% y escrito con el 28% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.





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 junio corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (7), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés general con el 57%, derecho de petición de interés particular con el 29% y consulta con el 14% total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de junio, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Identificado	7	100%
Total	7	100%

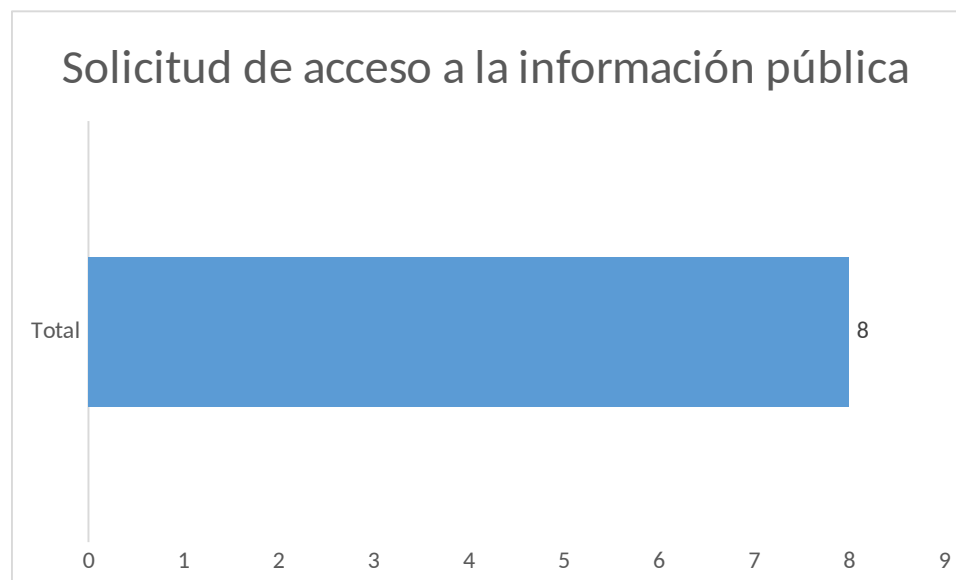
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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, registró e ingresó un total de 8 solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 8 solicitudes de acceso a la información, 2 fueron realizadas por empresas, 5 por mujeres y 1 por hombres, de las cuales se respondieron 5 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, quedando 3 para resolver el siguiente periodo, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 11 días. Del total de las solicitudes no fue negada la información a ninguna petición.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cincuenta y tres (53) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales del 1 al 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión siete (7) peticiones más. En los numerales 13 al 16 del presente informe, se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 7 solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio de 2022.



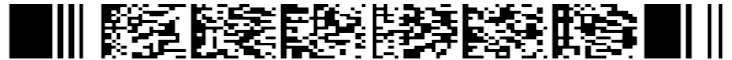
De acuerdo con lo anterior, durante el mes de junio de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de sesenta (60) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 33 (periodo actual) y a otras 40 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, se indica 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 20225100102313 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 27-07-2022 14:23:46

Revisó: CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



833b3910c9a461543be948b3b5a89b5f0ced6d20131ecbde257465c3a17751a2