

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC -****Informe mensual del Sistema “Bogotá te Escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Mayo de 2022**

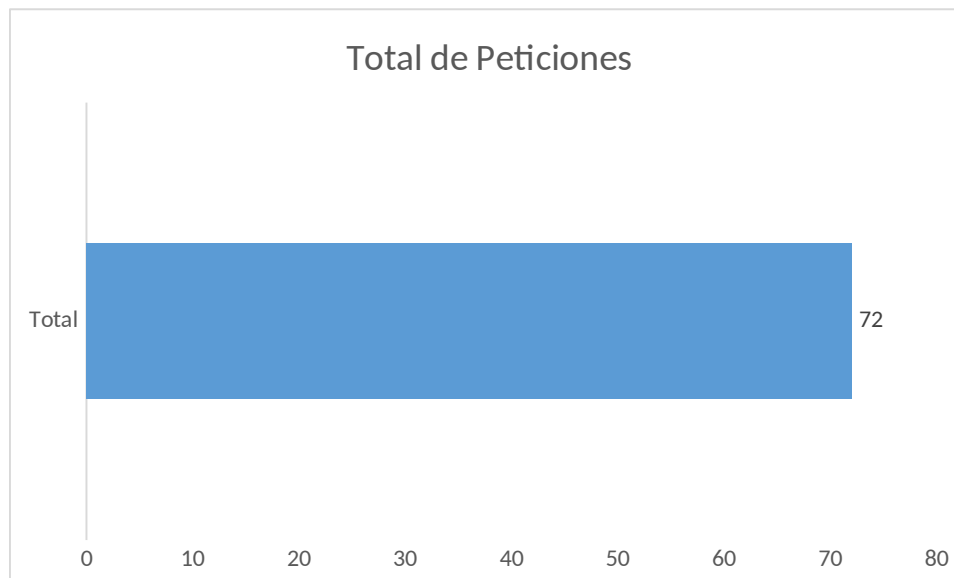
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “*Estatuto Orgánico de Bogotá*”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Mayo de 2022



INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 2022

1. Total de peticiones registradas en el mes.



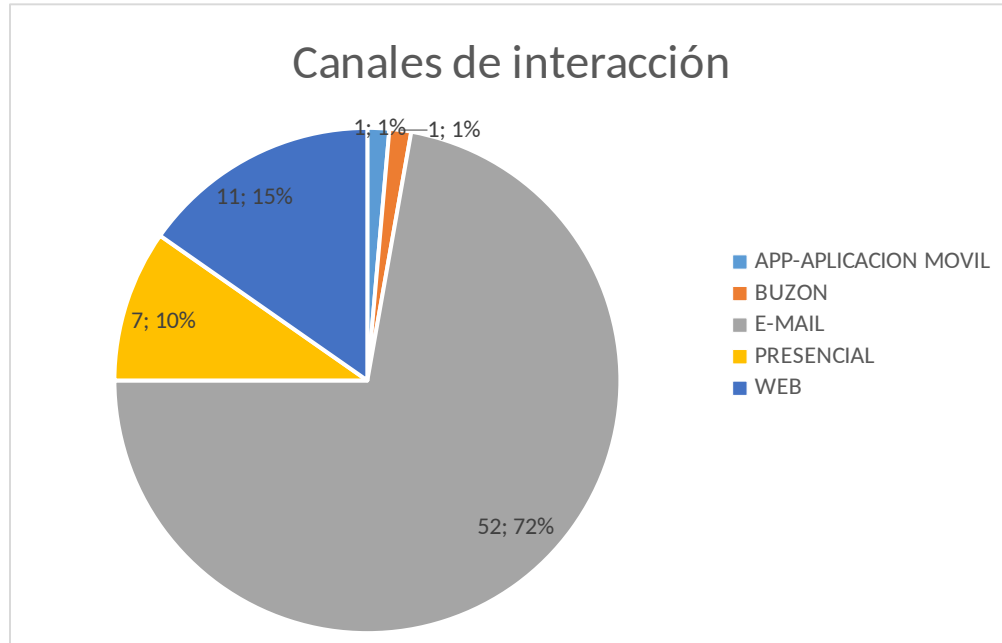
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de mayo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de setenta y dos (72) 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 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.



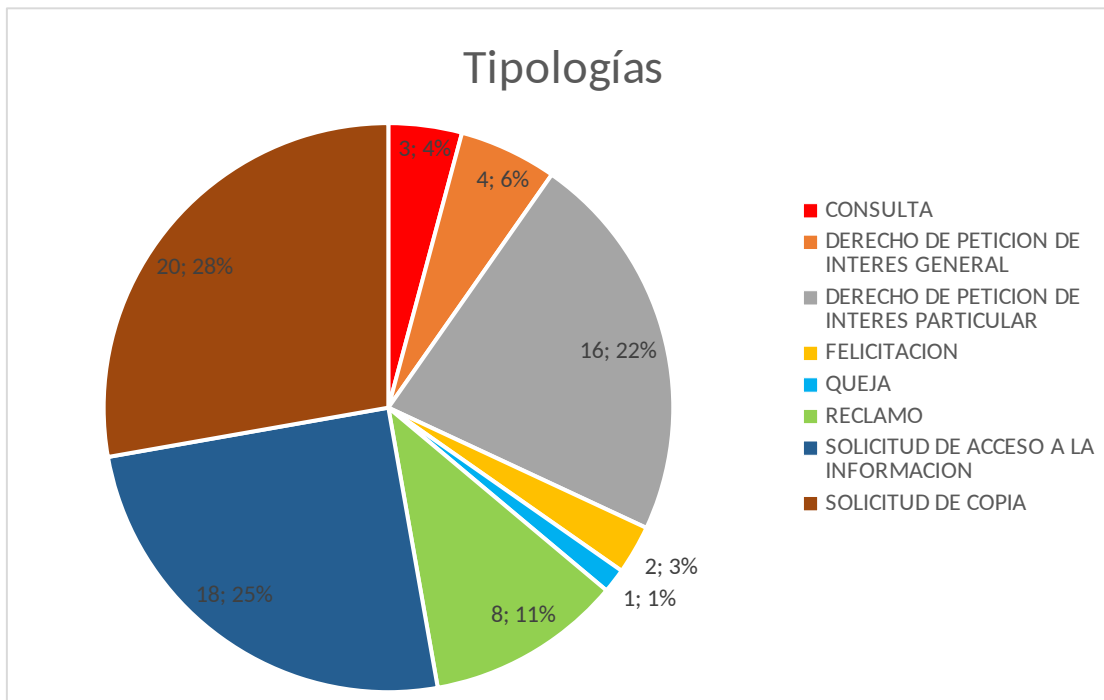
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las 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 15%, la atención presencial con el 10% fue el tercer canal más utilizado, la App Aplicación Móvil con el 2% y buzón con el 1%, 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 (72), se evidencia que la solicitud de copia fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 28%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento, solicitud de acceso a la información pública con el 25%, derecho de petición de interés particular con el 22%, reclamo con el 11%, derecho de petición de interés general con el 6%, consulta con el 4%, felicitación con el 3% y queja con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron ocho reclamos 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 1712042022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110028262. El reclamo fue por incumplimiento derecho de petición radicado IDPC 20225110010482.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1861492022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110031342. El reclamo fue referente a los predios de la Calle 9 con 3 y calle 6A con 7 barrio Santa Bárbara de la Candelaria.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1903732022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110032392. El reclamo fue referente a la por demora del proceso de firmas de resolución - Intervención en Edificio La Merced PH, Carrera 5 No. 34-55.





- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1913262022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110032592. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2036542022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110034402. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2081982022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110035622. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2082012022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110035632. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2111672022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110036822. 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 1877462022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110032092. La queja fue referente a la falta atención en los horarios establecidos por el IDPC en la oficina de correspondencia.

4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	4	5%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	10	14%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	3%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
INFORMACIÓN GENERAL	50	68%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	4%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	1%
Total general	73	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 un total de (73).

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

- Información General: Se respondieron (50) solicitudes que representan el 68%. 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 mayo fueron:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron (10) solicitudes que representan el 14%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron (4) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Expedición De conceptos sobre patrimonio arquitectónico: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 3%.
- Administración del talento humano: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Transparencia Y Acceso A La Información Pública: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.

5. Peticiones trasladadas por falta de competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las (72) solicitudes registradas durante el mes de mayo, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDARTES	1	17%
INSTITUTO DE LAS ARTES	1	17%
IDPAC	1	17%
IDT	1	17%
IPES	1	17%
SECRETARIA DE CULTURA	1	17%



SECRETARIA DE GOBIERNO	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 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 JURIDICA	1	2	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	12		12
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	2	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	19	2	21
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	2	3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	12	17	29
Total general	48	25	73

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 72 requerimientos registrados en el mes de mayo en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 39 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 18 requerimientos ingresados y recibidos en mayo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 9 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 25, 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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			13				19			15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	1	6			2			2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			10				10		5	9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			5		3		10	5		6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		8	19				13			13
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO		15	21	10		15	12			15
Total general	1	12	11	8	3	15	11	5	5	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Derecho de petición de interés general: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Consulta: 1 días promedio.
- Felicitación: 8 días promedio.
- Queja: 3 días promedio.
- Reclamo: 15 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 11 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 días promedio.
- Sugerencia: 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.

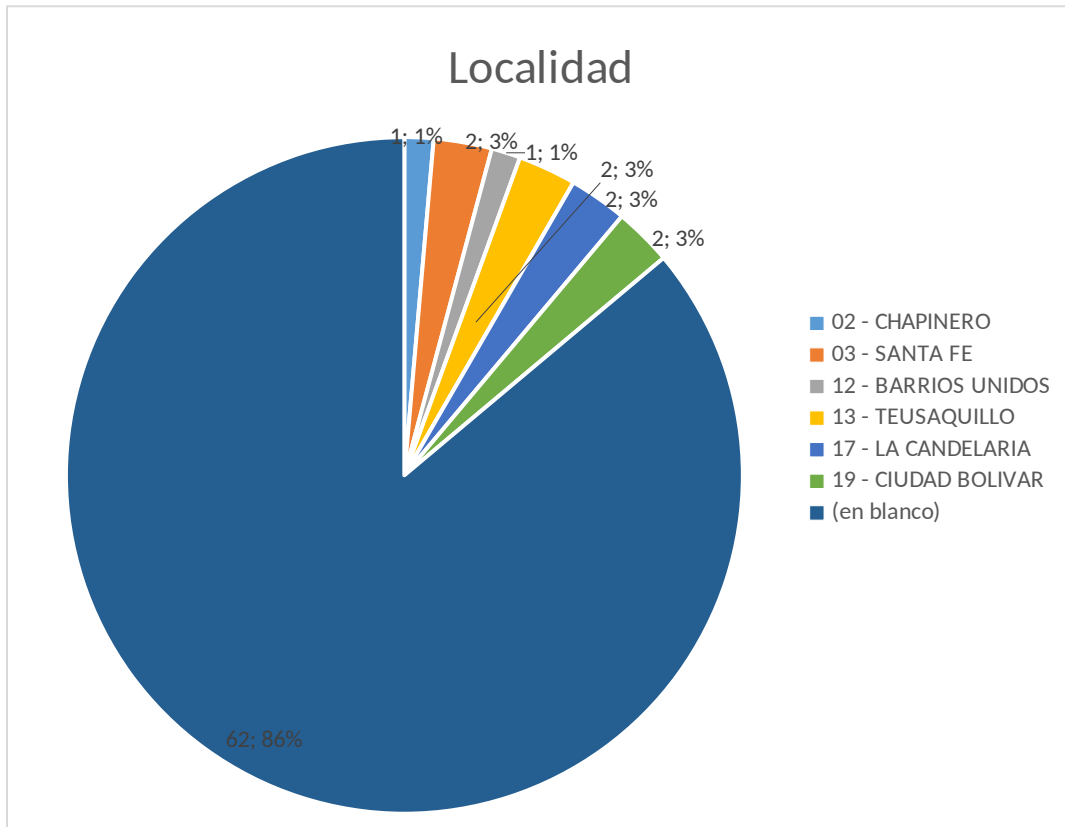
De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección*





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.

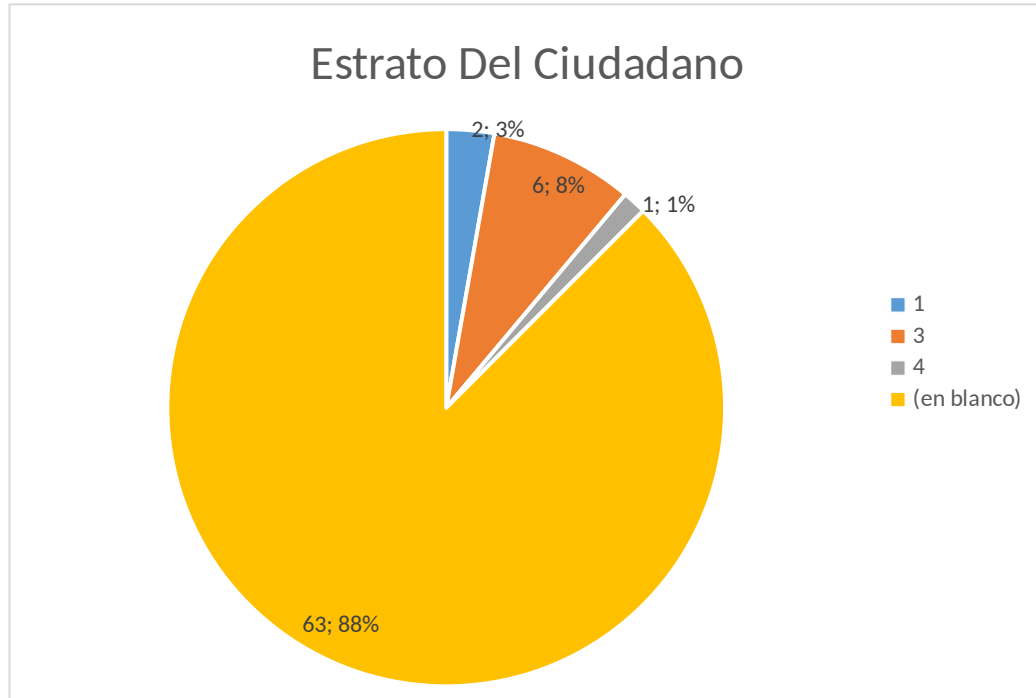


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 72 peticiones, se registró la localidad así: dos (2) requerimientos en las localidades de Santa Fe, Teusaquillo, La Candelaria, Ciudad Bolívar y un (1) requerimiento en las localidades de Chapinero y Barrios Unidos respectivamente. En los demás requerimientos, sesenta y dos (62), no se reportó la localidad.

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





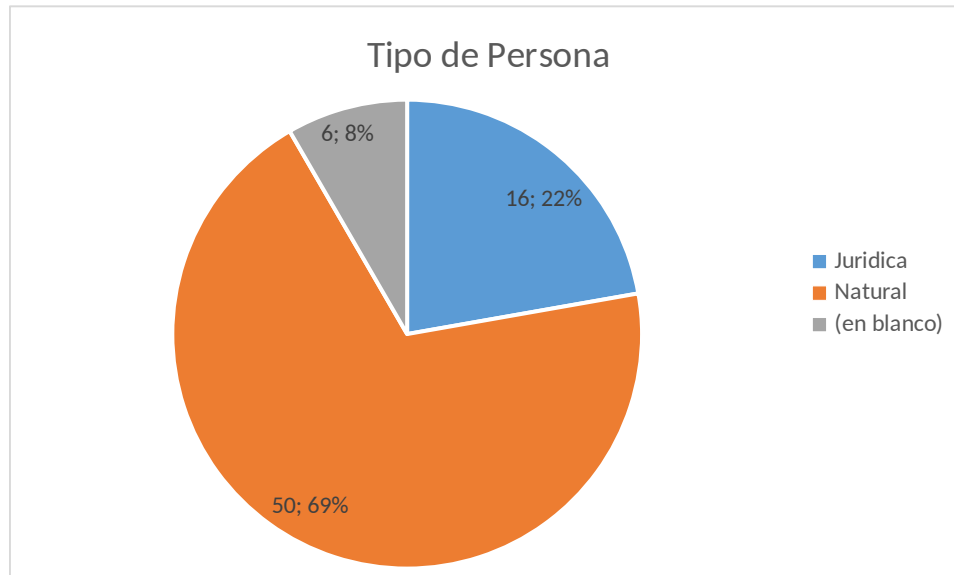
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron seis (6) peticiones en el estrato 3, dos (2) en el estrato 1 y uno (1) en el estrato 4 respectivamente. En las demás peticiones (63) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 72 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo, 50 de ellas y que corresponden al 70%, fueron realizadas por personas naturales; 16 peticiones, que corresponden al 22%, fueron realizada por personas jurídicas y seis (6) peticiones, que corresponden al 6%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2022.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

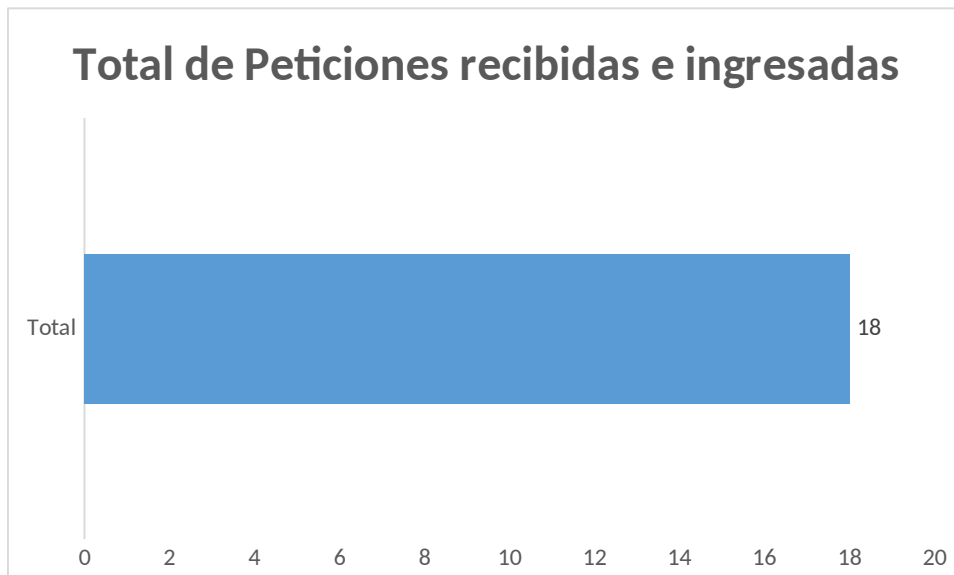
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 8% corresponde a ciudadanos anónimos y el 92% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD REQUIRIENTE	DEL NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	66	92%
ANÓNIMO	6	8%
Total general	72	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

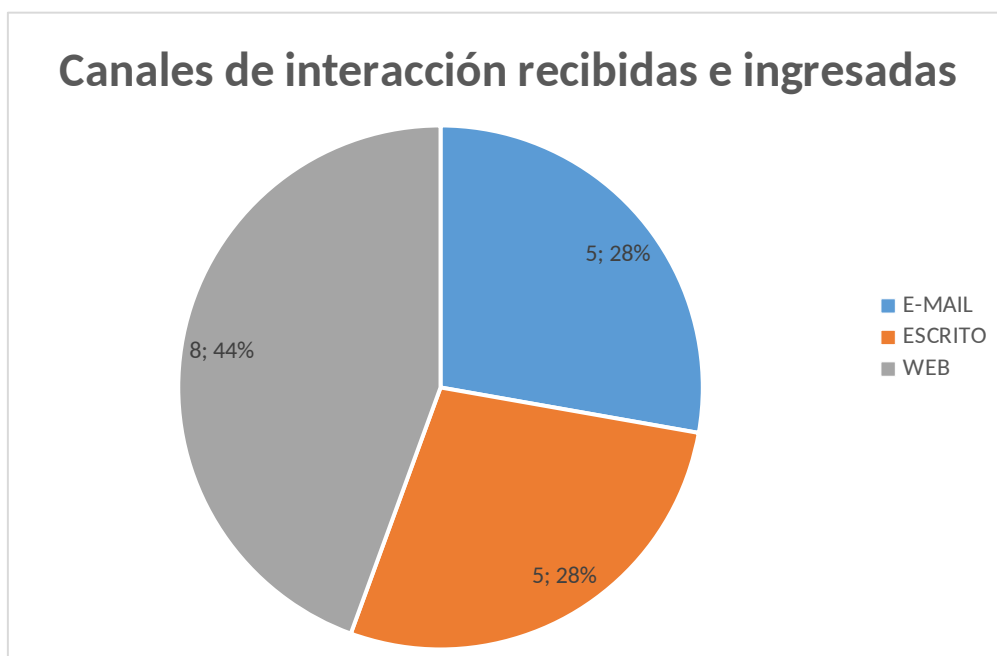
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de mayo se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de dieciocho (18) peticiones ciudadanas; 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 (18) en el mes de mayo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



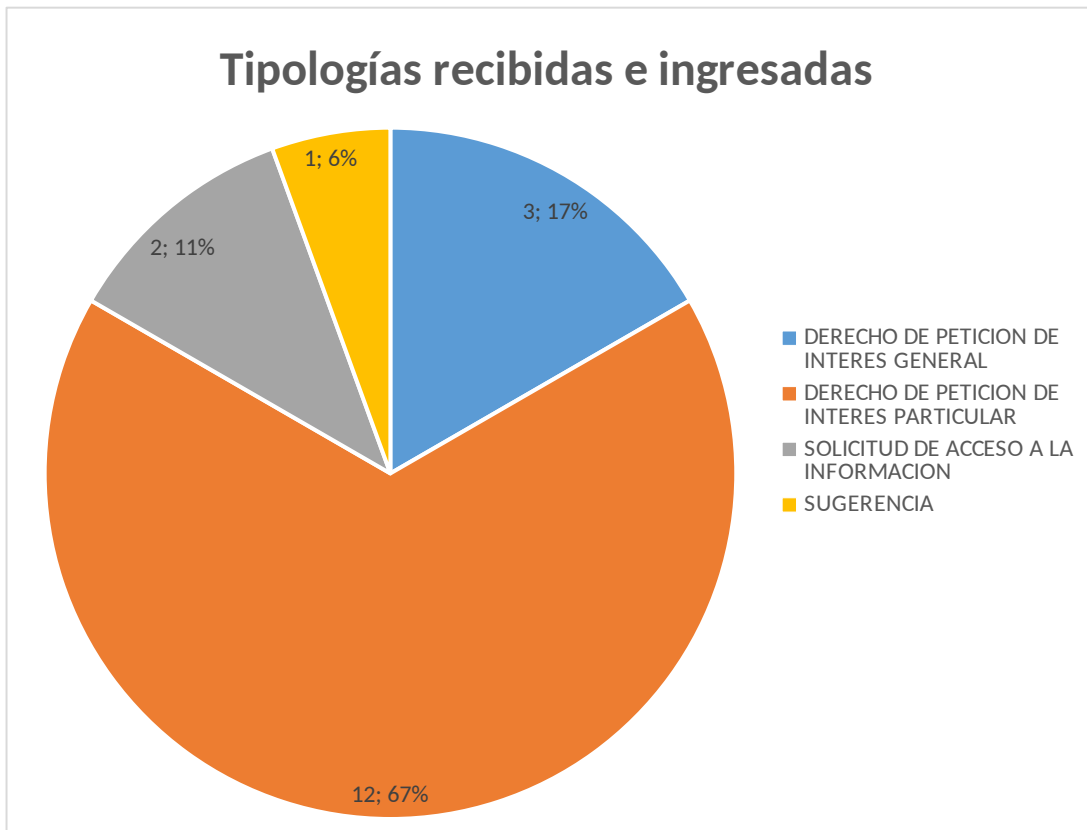


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, 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 web, con el 44%; correo electrónico con el 28% 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 mayo corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (18), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: derecho de petición de interés particular con el 67%, el derecho de petición de interés general con el 17%, solicitud de acceso a la información pública con el 11% y sugerencia con el 5% 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 89% corresponde a ciudadanos anónimos y el 11% a ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

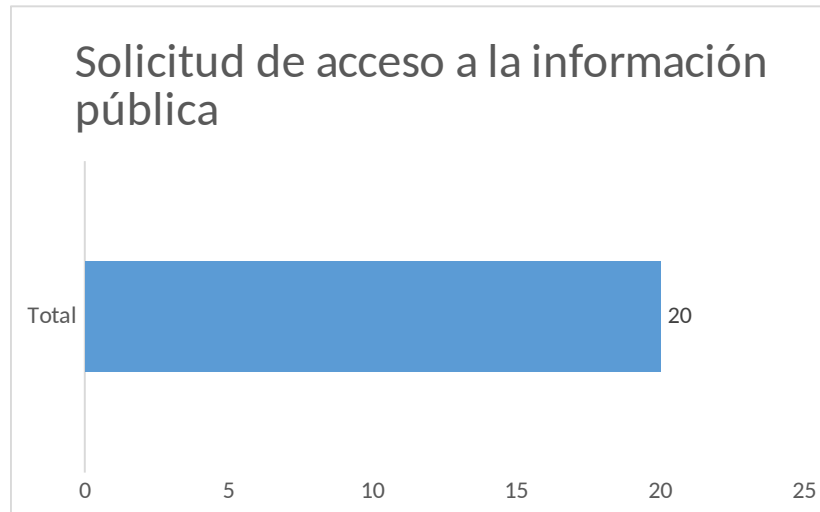
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANONIMO	2	89%
IDENTIFICADO	16	11%
Total general	18	100%

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 20 solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 20 solicitudes de acceso a la información, 3 fueron realizadas por empresas, 7 por mujeres y 10 por hombres, de las cuales se respondieron 10 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, quedando 10 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 setenta y dos (72) 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 dieciocho (18) 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 18 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo de 2022.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de mayo de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa (90) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 48 (periodo actual) y a otras 25 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 20225100089843 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 22-06-2022 15:01:22

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia





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



3099cdf6dac39a017679a3f2a44cac736f1ef88bb01ce77617296cff3c811269

