



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

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

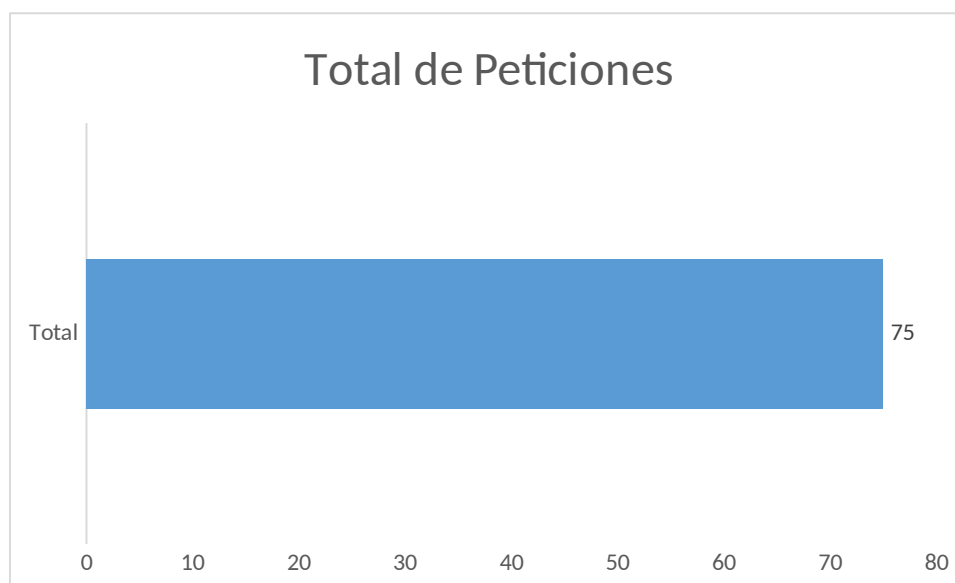
Septiembre de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 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 septiembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de setenta y cinco (75) 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.

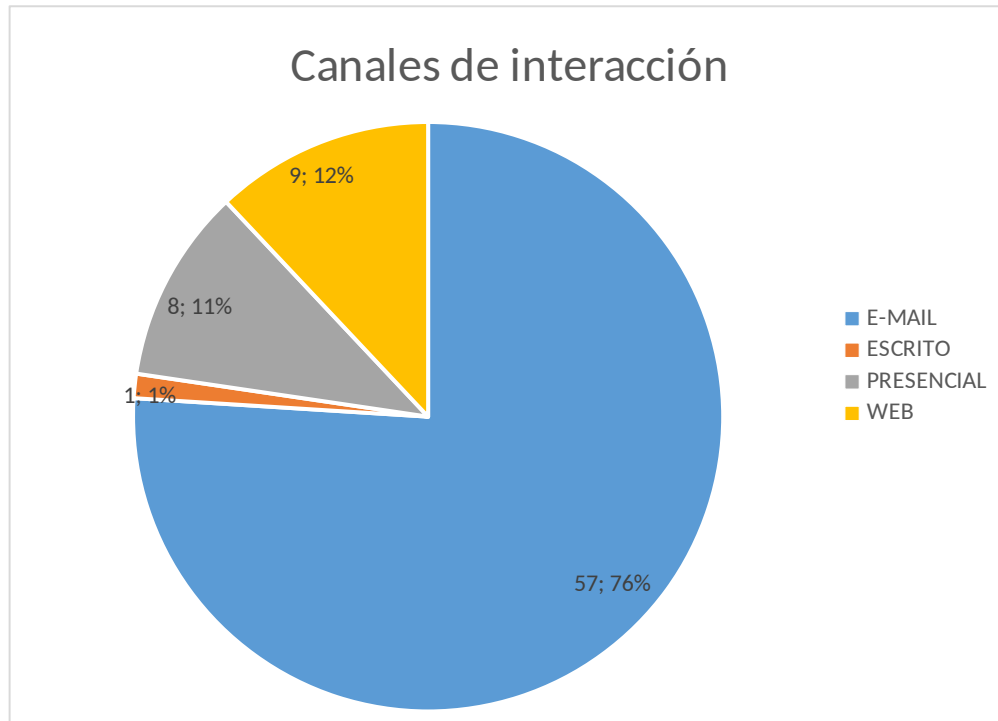
2. Canales de interacción.

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

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.



interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre se recibieron a través de los siguientes canales:

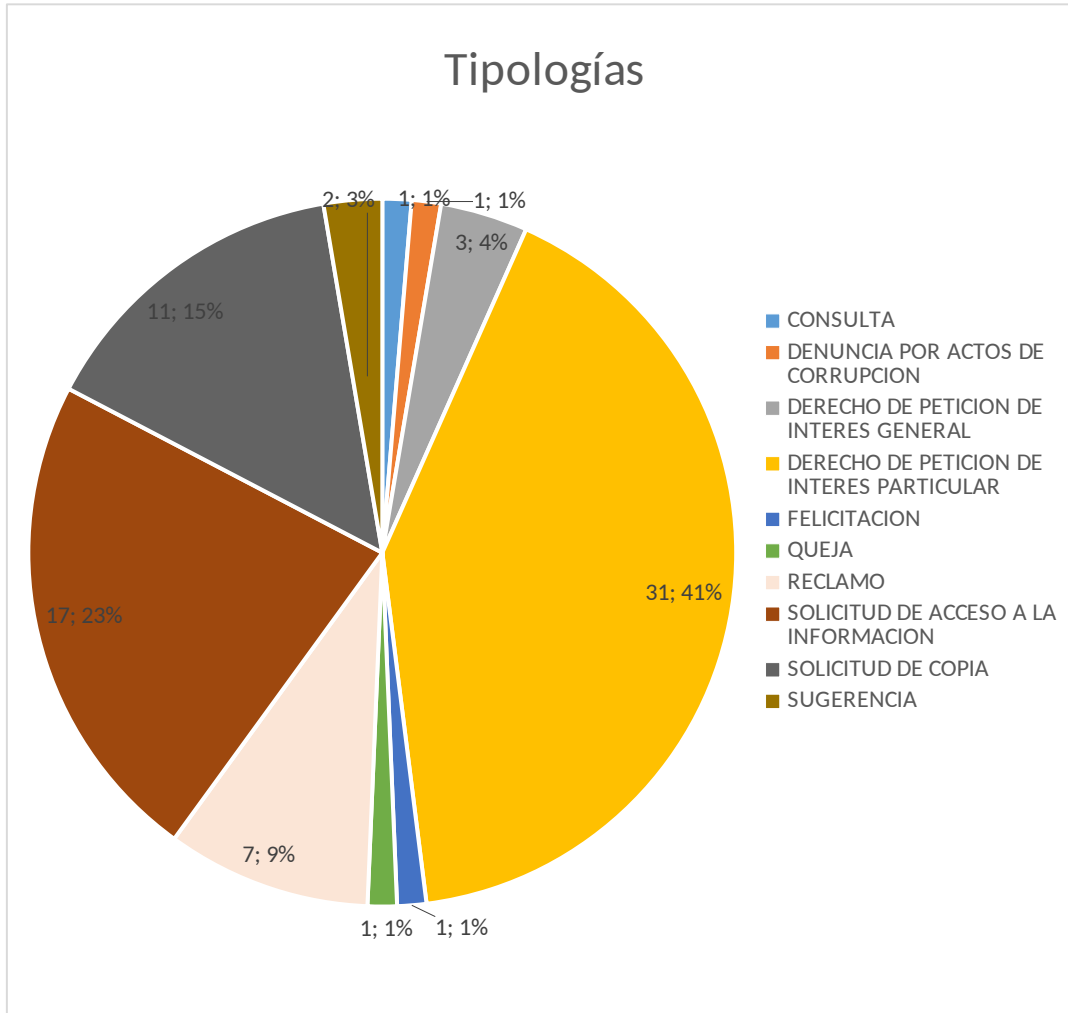


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 76% de los requerimientos; seguido de la atención web con el 12%, presencial con el 11% y escrito 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 septiembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (75), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 42%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con el 23%, copia con el 15%, reclamo con el 9%, derecho de petición de interés general con el 4%, sugerencia con el 3%, consulta con el 1%, denuncia por actos de corrupción con el 1%, queja con el 1% y felicitación con el 1% respectivamente.

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



-Reclamo-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	3228122022	20225110063212	Reclamo referente a la falta de respuesta a un trámite de Anteproyecto.
2	3231632022	20225110063592	Reclamo referente a la falta de respuesta a una certificación Cetil.
3	3282762022	20225110063592	Reclamo referente a solicitud de corrección del Radicado 20225200045431 Certificación Laboral.
4	3283792022	20225110064872	Reclamo referente a la falta de respuesta a un trámite de Anteproyecto.
5	3354362022	20225110064872	Reclamo referente a la falta de respuesta a un trámite de Anteproyecto.
6	3354362022	20225110067422	El reclamo referente por no traslado de respuesta con radicado 20221100046601 a Procuraduría General.
7	3354362022	20225110068112	El reclamo fue referente al concurso IDPC en contra de Lázaro José Rivera Morales.

-Queja-

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3394712022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110067692. La queja fue referente a la funcionaria Jacqueline Molano.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de septiembre 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 setenta y seis (76).





Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	4%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	4%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	1%
ADOPTAR DECISIÓN ADMINISTRATIVA O CONCEPTO TÉCNICO O JURÍDICO PARA FAVORECER INTERESES PROPIOS O AJENOS EN CONTRAVÍA DEL BIEN COMÚN O DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO U OBLIGAR A OTRO SERVIDOR (...)	1	1%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	5	7%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	1	1%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
INFORMACIÓN GENERAL	57	75%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	1%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	2	3%
Total general	76	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (57) solicitudes que representan el 75%, 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 septiembre fueron:





- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron cinco (5) solicitudes que representan el 7%.
- Administrativo Gestión Administrativa: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondió una (5) solicitud, lo que representa el 8%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondió (2) solicitudes, lo que representa el 3%
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Expedición de conceptos sobre patrimonio arquitectónico: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Préstamo o alquiler de las sedes de museo de Bogotá: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses propios o ajenos en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico u obligar a otro servidor (...): se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 1%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: 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 (75) solicitudes registradas durante el mes de septiembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
CATASTRO	1	8%
IDIGER	1	8%
IDRD	1	8%
IPES	1	8%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	8%
SECRETARÍA DE CULTURA	2	17%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	8%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	8%
SECRETARÍA DE HACIENDA	1	8%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	8%
UAESP	1	8%
Total general	12	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	13	3	16
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	6	6	12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	12	3	15
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1		1
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	19	10	29
Total general	52	24	76

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 71 requerimientos registrados en el mes de septiembre 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 22 requerimientos ingresados y recibidos en septiembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 13 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.



- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 24, 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 en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	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			14	14							14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1	1	1	1		6	1		2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO				9			2	6		11	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	7			12		11	6	5	5	6	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO									9		9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	15	15	13	12			11	8	7		11
Total general	7	15	7	10	1	4	7	7	6	9	8

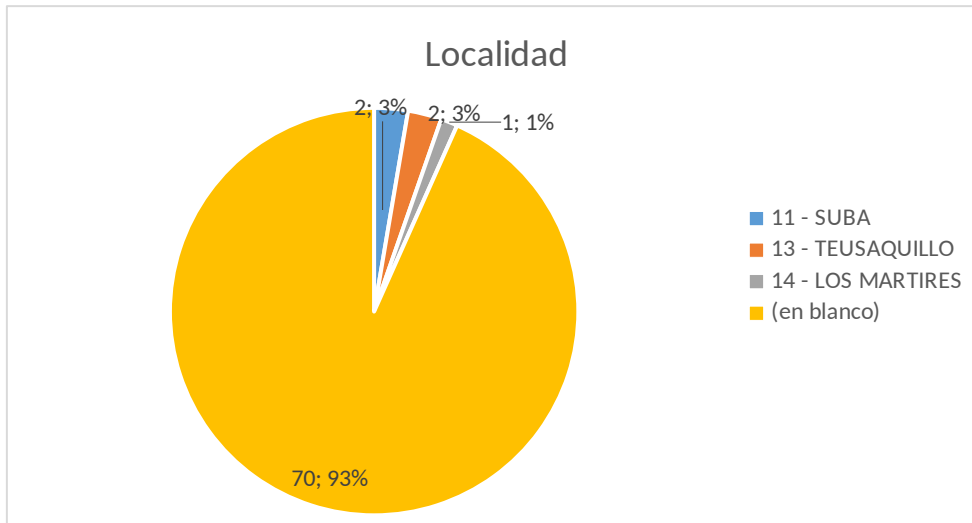
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 7 días promedio.
- Denuncias por actos de corrupción: 15 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Felicitaciones: 1 día promedio
- Queja: 4 días promedio
- Reclamo: 7 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 días promedio.
- Sugerencia: 8 días promedio.
-

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, realiza seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

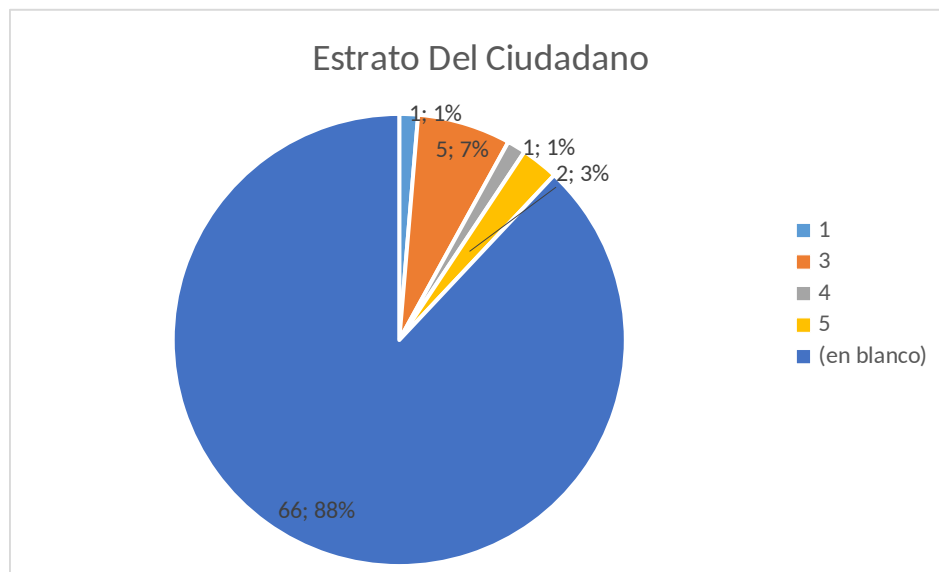
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las (75) peticiones, se registró la localidad así: dos (2) requerimientos en la localidad de Suba, Teusaquillo y uno (1) Los Mártires respectivamente. En los demás requerimientos, setenta (70), no se reportó la localidad.

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



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

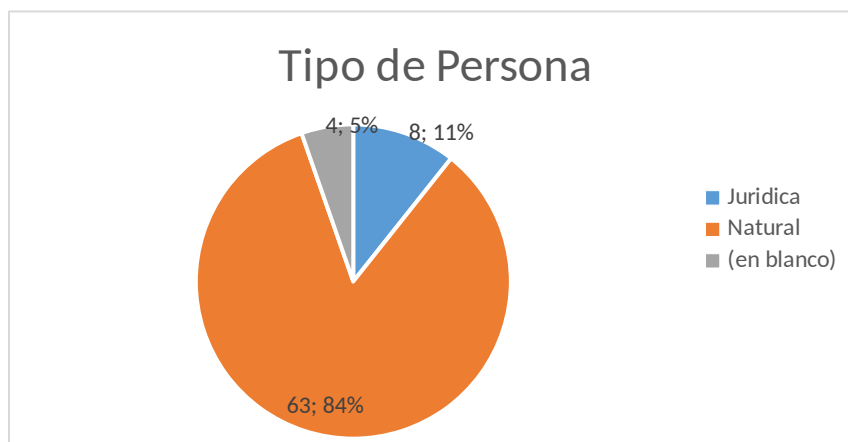




Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registró cinco peticiones en el estrato tres (3), dos peticiones en el estrato (2) y una en el estrato (1) y (4) respectivamente. En las demás peticiones (66) no se reportó el estrato

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 75 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre, 63 de ellas y que corresponden al 84%, fueron realizadas por personas naturales; 8 peticiones, que corresponden al 11%, fueron realizada por personas jurídicas y 4 peticiones, que corresponde al 5%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

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

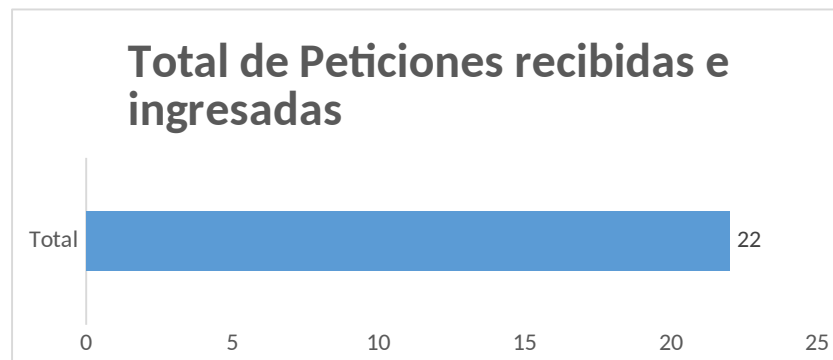
CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	71	95%
ANÓNIMO	4	5%
Total general	75	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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

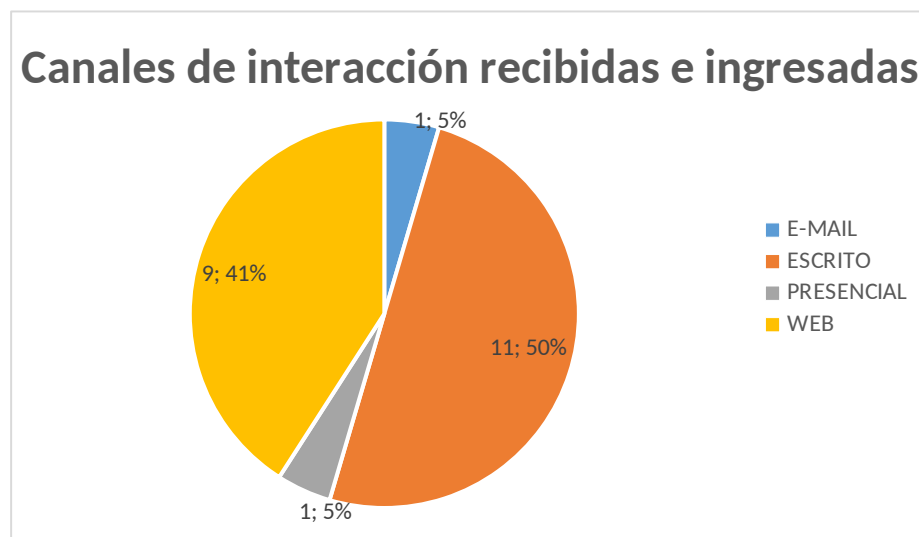
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veintidós (22) peticiones 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 (22) en el mes de septiembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

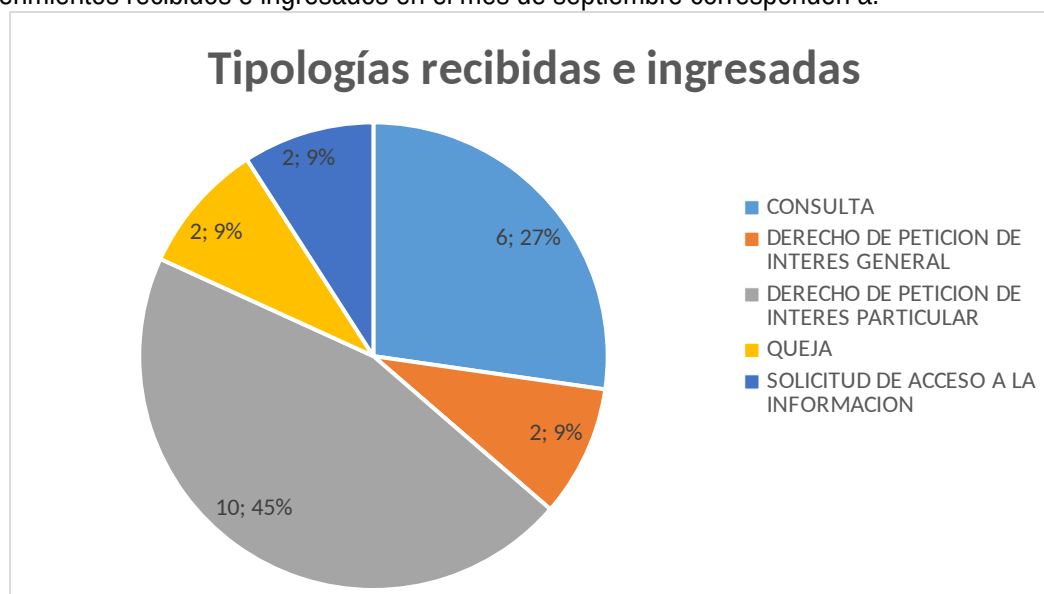




En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el escrito con el 50%, la web con el 41%, presencial con el 5% y correo electrónico con el 4% del total de las peticiones recibidas e 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 septiembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (22), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés particular con el 46%, queja con el 10%, Consulta con el 27%, Derecho de petición de interés general con el 9% queja con el 9% y solicitud de acceso a la información pública con el 9% total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de septiembre, se observa que el 77% corresponde a ciudadanos identificados y el 23% a ciudadanos anónimos como se indica en la siguiente tabla:



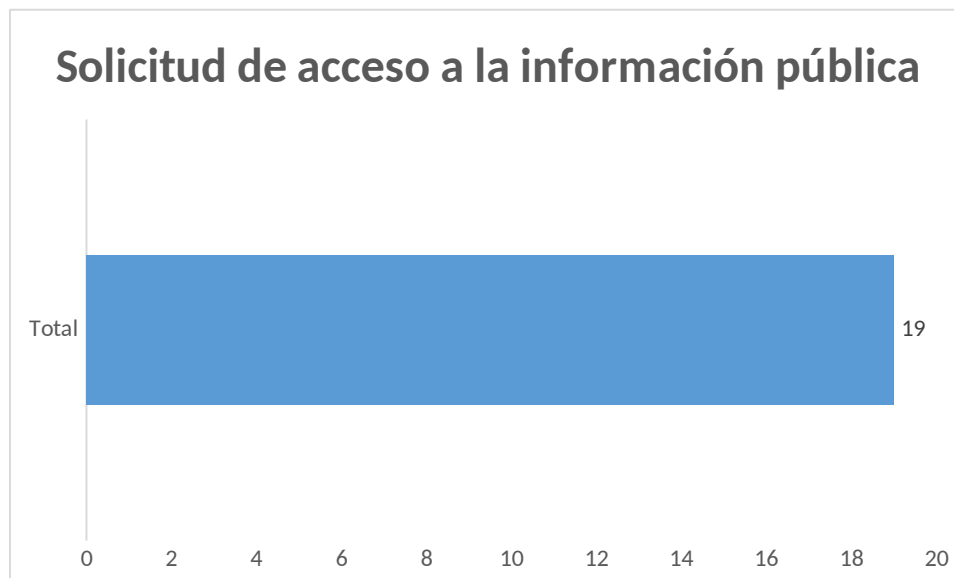
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	17	77%
ANONIMO	5	23%
Total general	22	100%

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

Del total de las 19 solicitudes de acceso a la información, 7 por mujeres, 11 por hombres y 1 empresa, de las cuales se respondieron las 12 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 7 días. Del total de las solicitudes fue negada la información a una solicitud por no disponer con la información pertinente.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron setenta y cinco (75) 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, el Instituto recibió para su gestión veintidós (22) 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 (22) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre de 2022.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa y cinco (95) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 52 (periodo actual) y a otras 24 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20225100144653 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 28-10-2022 15:27:31

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



a7dea63e561508b2612ec0bf14af96446ec34acb3e86731870bac3185a03733f

