



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

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

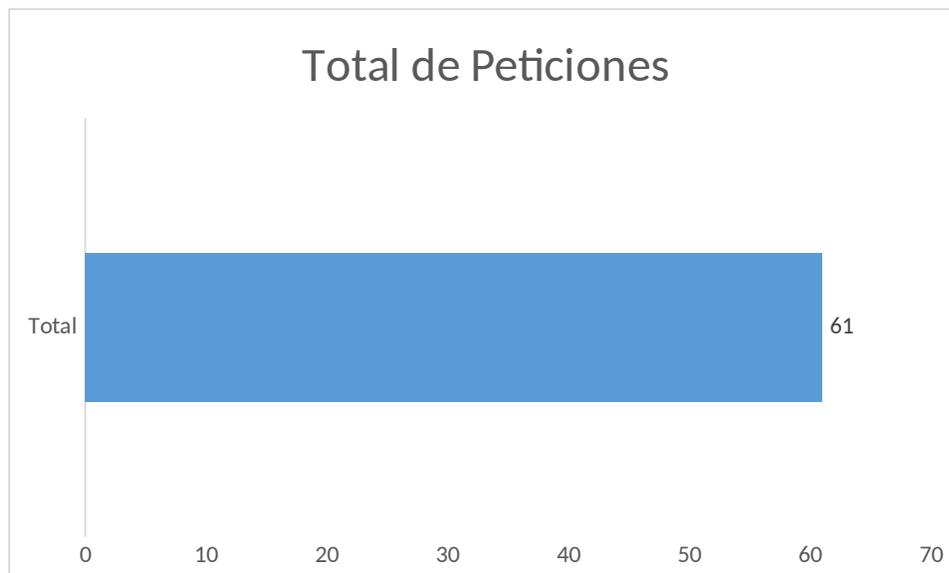
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Agosto de 2022



INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 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 agosto se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de sesenta y una (61) 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.

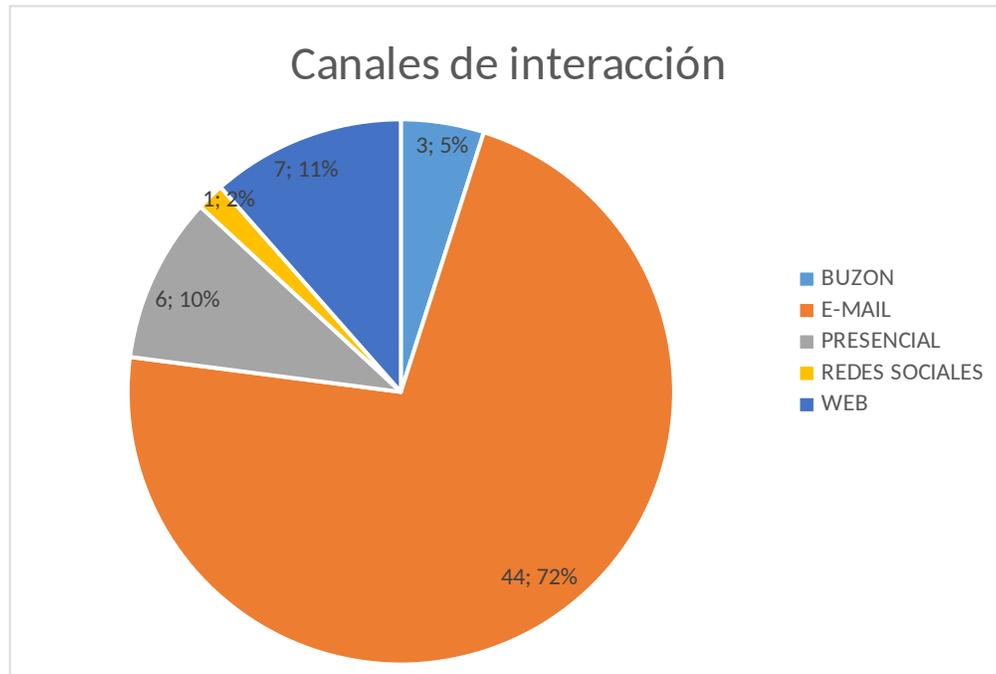
2. Canales de interacción.

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 agosto se recibieron a través de los siguientes canales:



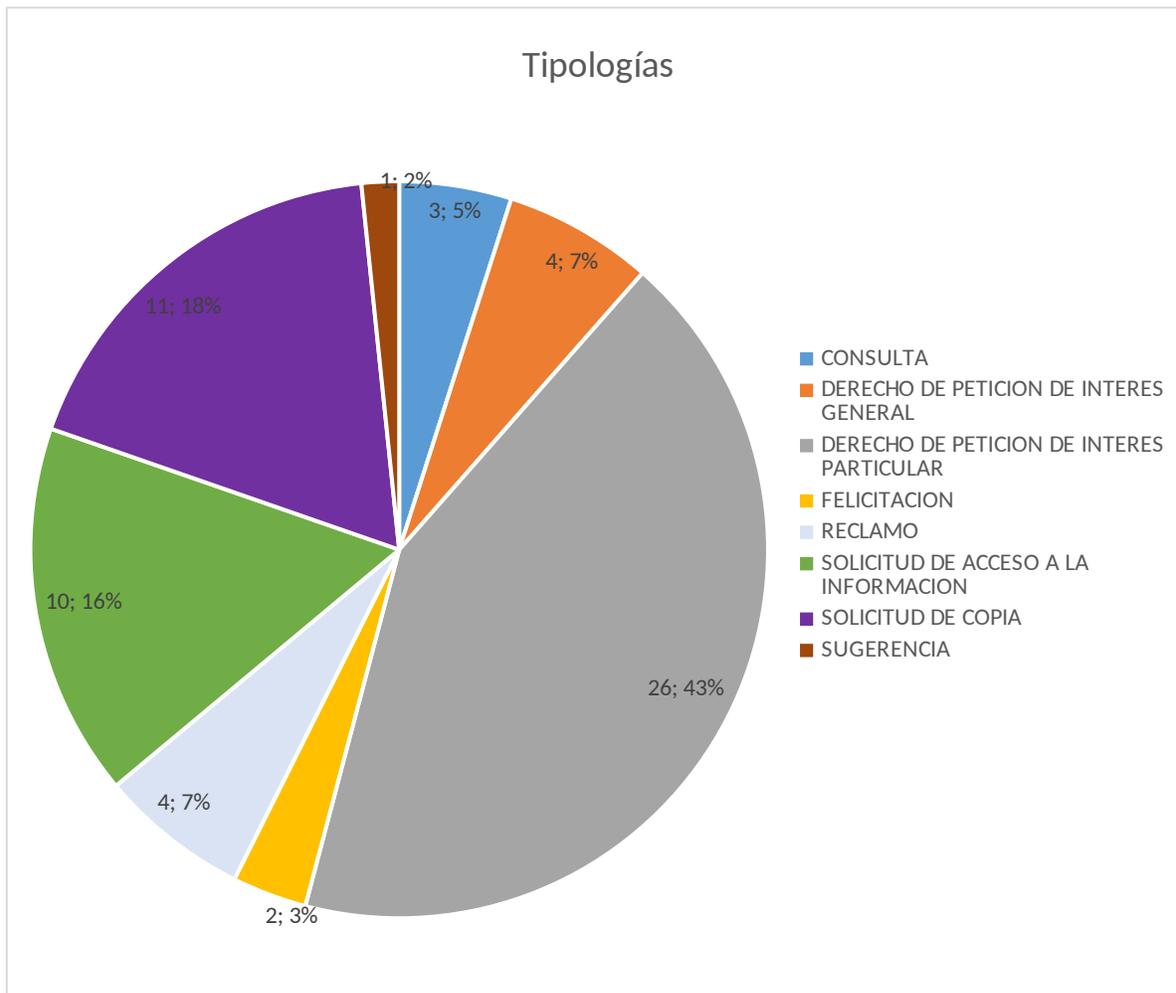
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRS- 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 de la atención web con el 11%, presencial con el 10%; buzón con el 5% 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 (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de agosto corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (61), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 43%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: copia con el 18%, solicitud de acceso a la información pública con el 16%, reclamo con el 7%, derecho de petición de interés general con el 6%, consulta con el 5%, felicitación con el 3% y sugerencia con el 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron seis 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 2807652022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110054962. El reclamo fue referente corrección de certificado de contrato.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2889062022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110045812. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite de Anteproyecto.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3065012022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110058662. El reclamo fue referente a la prohibición de tomar fotos o sacar copias de los documentos y planos que reposan en el Centro de Documentación.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3146332022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110061222. El reclamo fue referente a la falta de respuesta al Radicado 20225110032642 - Solicitud Formal para revisión del libro "San Luis y El Campin, una historia desde el habitar.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de agosto 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 sesenta y cinco (65).

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	5%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	5	8%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	13	20%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	3%
INFORMACIÓN GENERAL	39	60%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	3%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	2%
Total general	65	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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



- Información General: Se respondieron (39) solicitudes que representan el 60%, 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 agosto fueron:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron trece (13) solicitudes que representan el 20%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondió una (5) solicitud, lo que representa el 8%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Expedición de conceptos sobre patrimonio arquitectónico: Se respondieron dos (2) solicitudes que representan el 3%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Visitas Guiadas Y Comentadas En El Museo De Bogotá: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las (61) solicitudes registradas durante el mes de agosto, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	3	20%
IDPAC	2	13%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	1	7%
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1	7%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4	27%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	7%
SECRETARÍA MOVILIDAD	3	20%
Total general	15	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	3	1	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	5		5
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	2	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	14	6	20
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	1	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	20	9	29
Total general	46	19	65

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo.

- De los 61 requerimientos registrados en el mes de agosto en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 41 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 10 requerimientos ingresados y recibidos en julio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 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 19, 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:

Etiquetas de fila	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 JURIDICA			15		13		9	12
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2		4					3
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			13				9	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			5	4	13	6,2	4	5
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			14					14
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	13	11	10	5	14	8		10
Total general	6	11	9	5	13	7	5	8

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

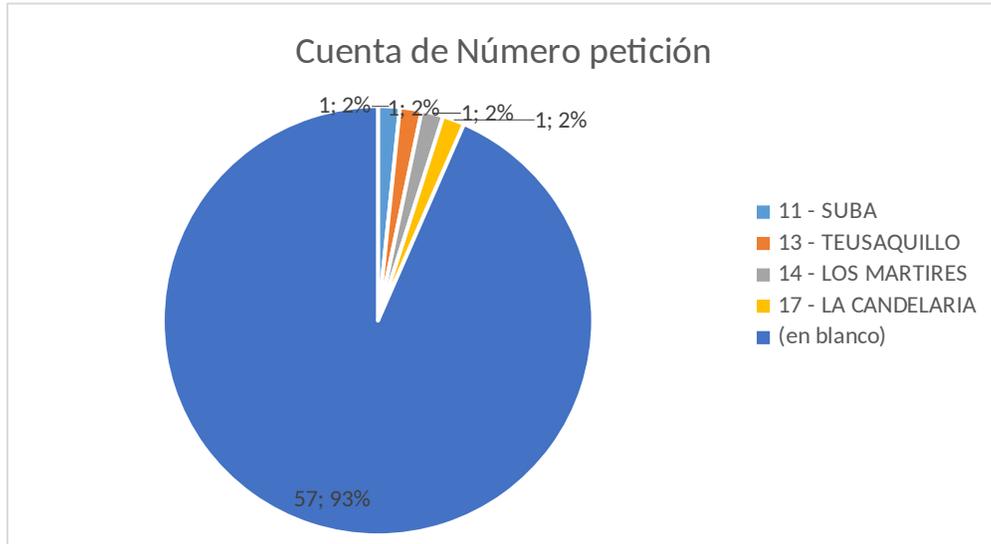
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 6 día promedio.
- Derecho de petición de interés general: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Felicitaciones: 5 días promedio
- Reclamo: 13 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 días promedio.

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área 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.

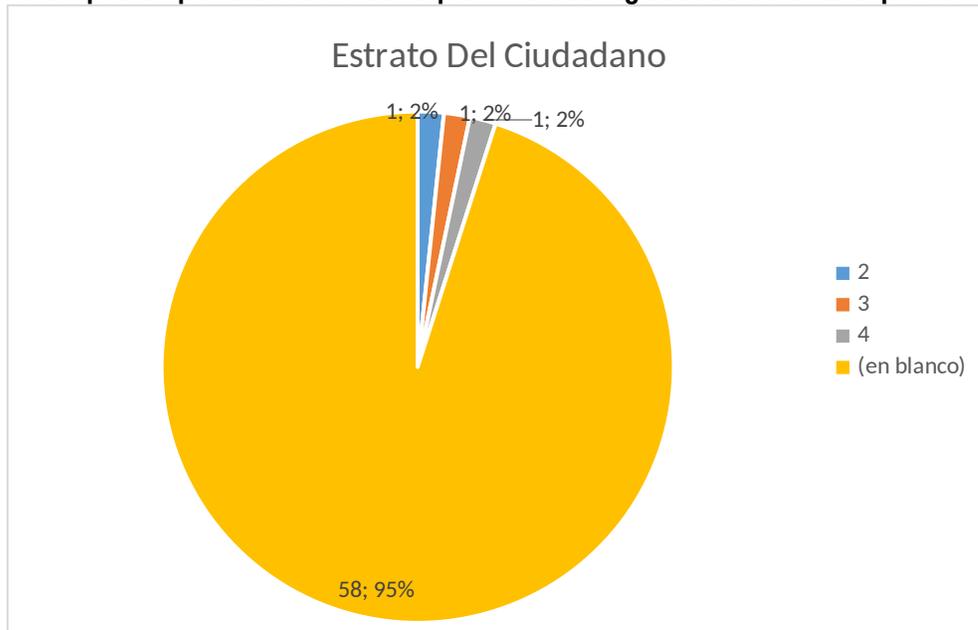




Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las (61) peticiones, se registró la localidad así: un (1) requerimiento requerimientos en la localidad de Suba, Teusaquillo, los Mártires y La Candelaria, respectivamente. En los demás requerimientos, cincuenta y siete (57), no se reportó la localidad.

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



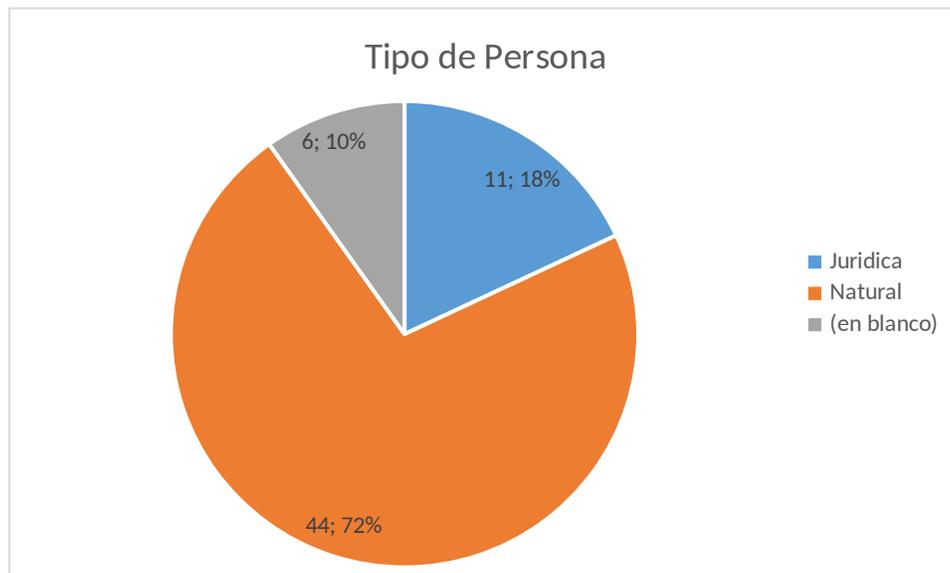
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registró una petición en el estrato dos (2) tres (3) y cuatro (4) respectivamente. En las demás peticiones (58) no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 61 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto, 44 de ellas y que corresponden al 72%, fueron realizadas por personas naturales; 11 peticiones, que corresponden al 18%, fueron realizada por personas jurídicas y 6 peticiones, que corresponde al 10%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, el 90% corresponde a ciudadanos identificados y se observa que el 10%, corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	55	90%
ANONIMO	6	10%
Total general	61	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

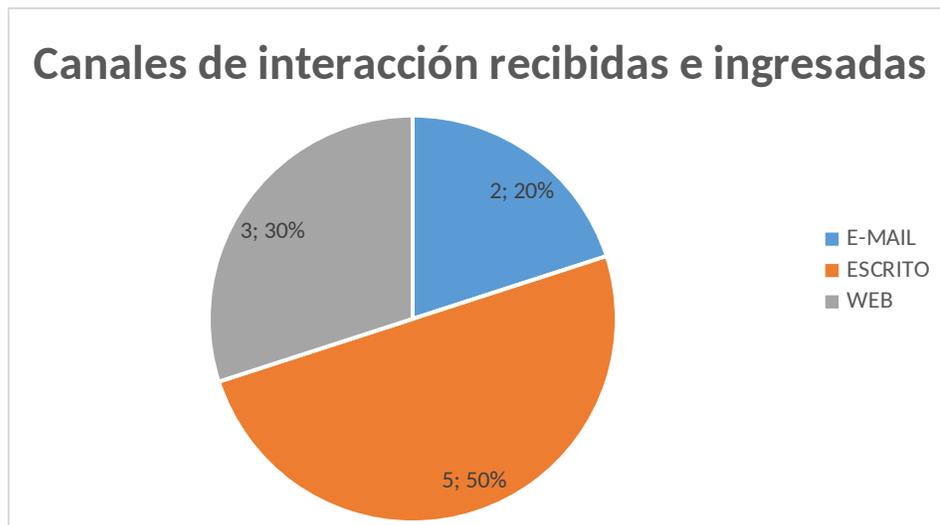
13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de agosto se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de diez (10) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -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 (10) en el mes de agosto, 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 30% y correo electrónico con el 20% 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 agosto corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (10), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés particular con el 70%, queja con el 10%, Derecho de petición de interés general con el 10% y solicitud de acceso a la información pública con el 10% total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de agosto, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% a ciudadanos anónimos como se indica en la siguiente tabla:



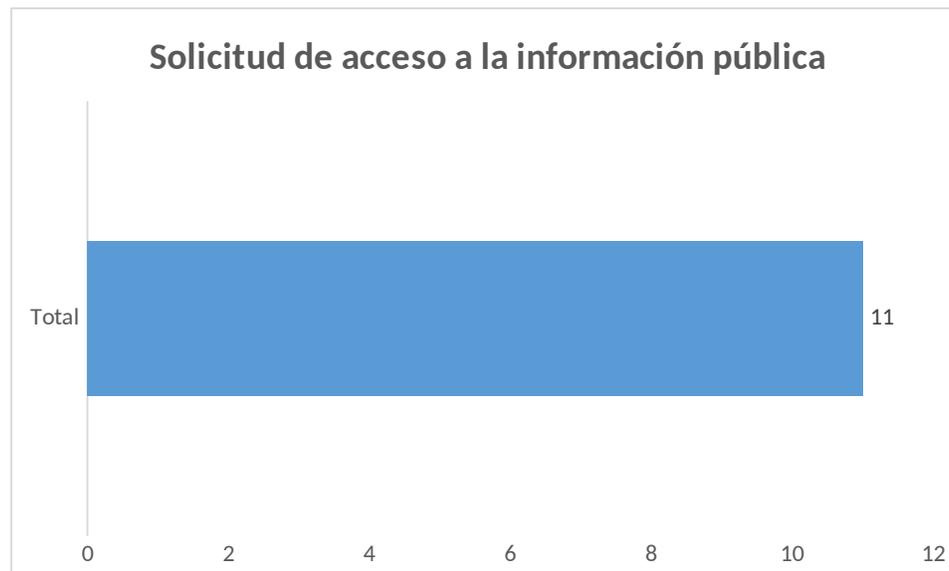
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	9	90%
ANONIMO	1	10%
Total general	10	100%

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

Del total de las 11 solicitudes de acceso a la información, 6 por mujeres y 5 por hombres, de las cuales se respondieron las 11 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 no fue negada la información a ninguna solicitud.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron sesenta y uno (61) 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 diez (10) 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 10 solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto 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 setenta y uno (71) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 46 (periodo actual) y a otras 19 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 20225100129703 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 29-09-2022 09:52:17

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



e6a50fbc9f0d84a2457dbdff8b419b19a7778bc59168c3bb8d6be54f5d1d34ef

