



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- septiembre de 2023

Contenido

1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	2
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
2. Canales de interacción.....	3
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
3. Tipologías o modalidades.....	4
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. -Reclamos-.....	5
4. Subtemas.....	6
Tabla 3. -Subtemas-.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	8
Tabla 4. Traslados.....	9
6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	9
7. Peticiones cerradas del período.....	9
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	10
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	11
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	11
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	12
Grafica 4. Requerimientos por localidad.....	12
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	13
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	13
11. Participación por tipo de requirente.....	14
Grafica 6. Tipo de persona.....	14
12. Calidad de requirente.....	14
Tabla 7. Calidad de requirente.....	14
13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	15
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	15





14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	16
15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	16
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	17
16. Calidad de peticionario.....	18
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	18
17. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
18. Conclusiones y recomendaciones.....	18

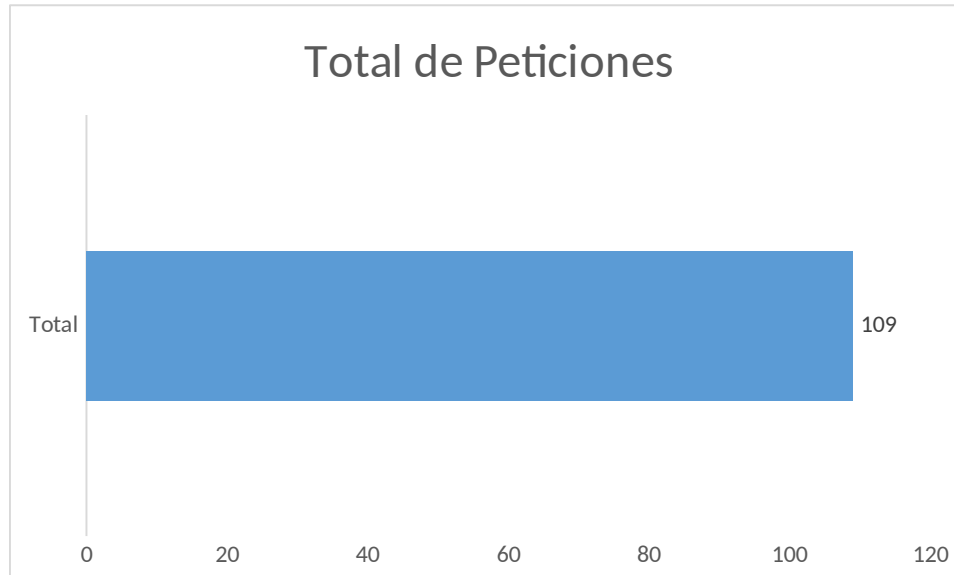




INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2023

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Conforme a la gráfica anterior y 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 ciento nueve (109) peticiones ciudadanas. Éstas 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.

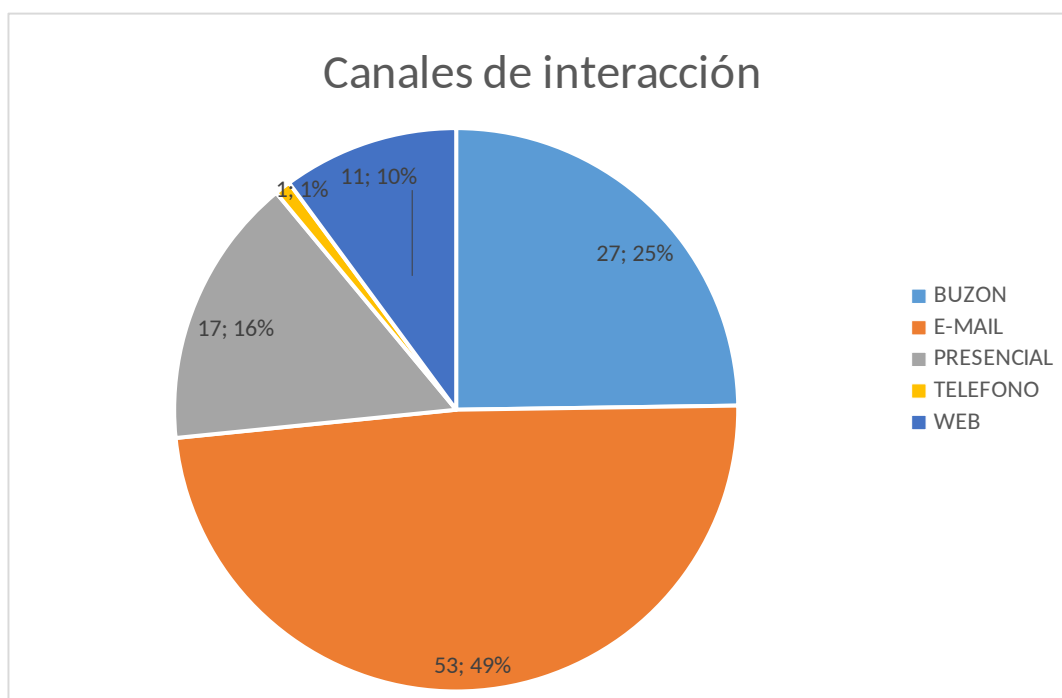
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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.



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 septiembre se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

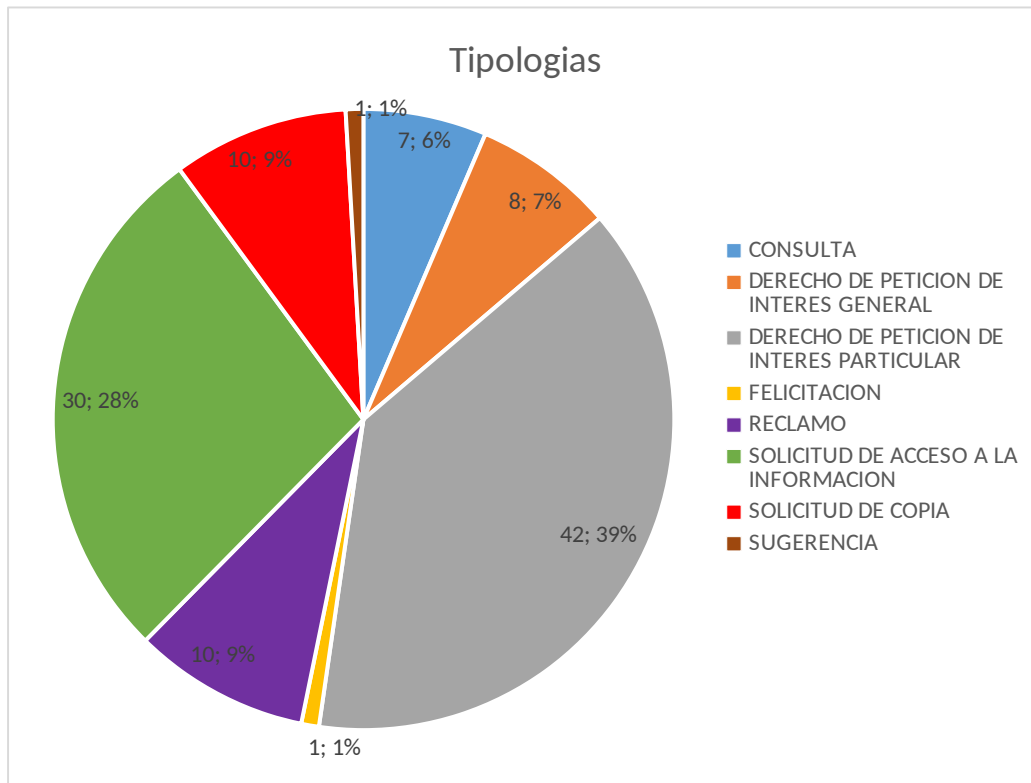
En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 53 peticiones que corresponden el 49% de los requerimientos, seguido del buzón con 27 peticiones que corresponden el 25%, presencial con 17 peticiones que corresponden al 15%, canal web con 11 peticiones que corresponden el 10% y telefónico con 1 petición que corresponden al 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 (v6, 31.05.2023), los 109 requerimientos registrados en el mes de septiembre corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

El derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones con un total de 42 registros, lo que corresponde al 39%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información con un total de 30 registros que corresponden al 28%, reclamo con un total de 10 registros, correspondientes al 9%, solicitud de copia con un total de 10 registros que corresponden al 9%, consulta con 7 registros que corresponden al 6%, derecho de petición de interés general con 8



registros que corresponden al 7%, sugerencia con 1 registro que representa el 1% y 1 felicitación que representa el 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron diez (10) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. -Reclamos-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	3779612023	20235110078062	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
2	3806522023	20235110078432	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
3	3924402023	20235110081932	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
4	3950442023	20235110082782	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	3978442023	20235110083462	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
6	4055462023	20235110084192	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
7	4204462023	20235110085182	Reclamo referente a la inconformidad de las publicaciones que se realizaron en las redes sociales del IDPC, respecto a la exposición que se inauguró el jueves 21 de septiembre en el hospital san juan de dios.
8	4292102023	20235110086002	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	4332082023	20235110086502	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	4333342023	20235110086712	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de concepto de norma.

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 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de noventa y ocho (98) en el mes de septiembre.



Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	6,12%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1,02%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1,02%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	2,04%
COPIA DE DOCUMENTOS	11	11,23%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	6	6,12%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	10	10,21%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	1,02%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	36	36,74%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	1	1,02%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	2	2,04%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	2	2,04%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	1	1,02%
PARTICIPACIÓN	1	1,02%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	6,12%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	3,06%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	6	6,12%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	2	2,04%
Total general	98	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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



- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron 36 solicitudes que representan el 36.74%, 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.

El comportamiento de los demás subtemas en el mes de septiembre fue el siguiente:

- Copia De Documentos: se respondieron dieciocho (11) solicitudes, lo que representa el 11.23%.
- Falta De Atención Y Respuesta: se respondieron diez (10) solicitudes, lo que representa el 10.21%.
- Expedición De Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 6.12%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 6.12%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de ciento nueve (109) solicitudes registradas durante el mes de septiembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a ocho (8) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDPAC	2	25,00%
POLICIA METROPOLITANA	1	12,50%
SECRETARIA DE CULTURA	3	37,50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	12,50%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	12,50%
Total general	8	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron dos (2) peticiones al IDPAC, tres (3) a la Secretaria de Cultura, una (1) a la Policía Metropolitana, una (1) a la Secretaria de Gobierno y una (1) a la Secretaría de la Mujer.



6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se registraron peticiones relacionadas con “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.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	1	8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	8	7	15
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	13	5	18
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	5	2	7
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	17	29	46
Total general	52	46	98

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 109 requerimientos registrados en el mes de septiembre en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 48 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 15 requerimientos ingresados y recibidos en septiembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 4 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 46 en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de respuesta promedio en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones y discriminados por tipo de requerimiento:

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						8	8
OFICINA ASESORA JURIDICA	27		15		10		17
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	2		2		2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		5	6	13	6		6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			10		6	5	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		8	14		9		11
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	25	14	12	12	10		13
Total general	15	8	11	12	7	6	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

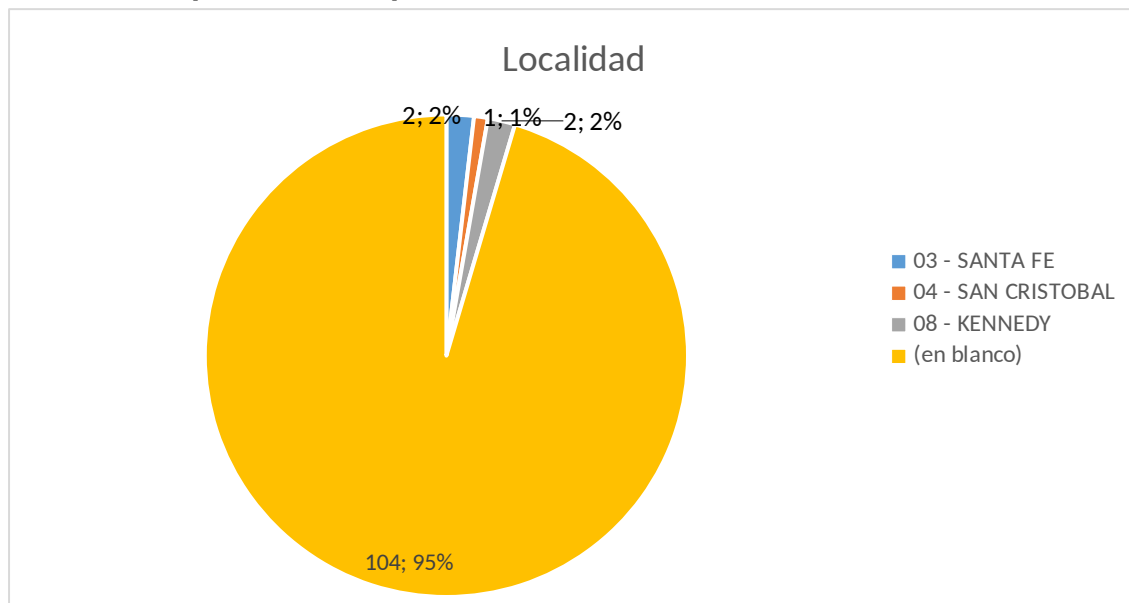
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 15 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 día promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Reclamo: 12 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 días promedio.

Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, 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.

Grafica 4. Requerimientos por localidad

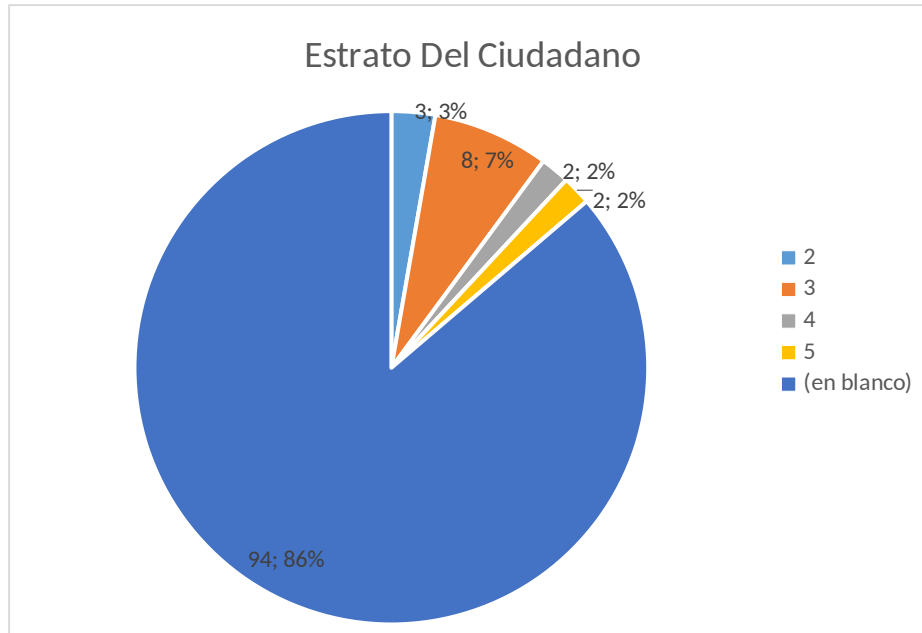


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados de las diferentes localidades que se presentaron durante este periodo de la siguiente manera:

- 03 – Santa Fe: 2 requerimiento que representa el 1.83%.
- 04 – San Cristóbal: 1 requerimiento que representa el 0.92%.
- 08 – Kennedy: 2 requerimiento que representa el 1.83%.
- (En Blanco): 104 requerimientos que representan el 95.41%.

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

**Grafica 5. Estrato del ciudadano**

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

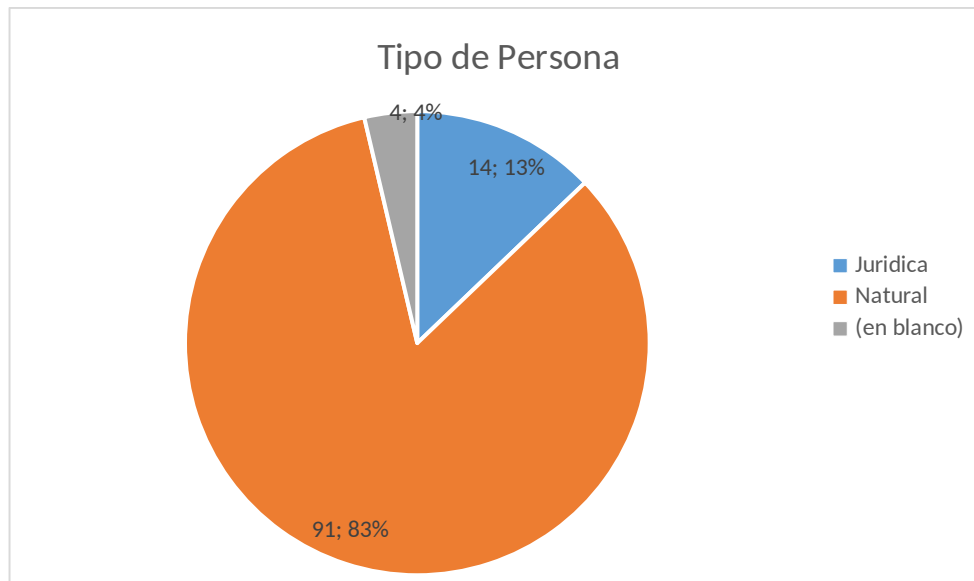
En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- Estrato 2: se registraron 3 que representa el 2.75%.
- Estrato 3: se registraron 8 que representa el 7.34%.
- Estrato 4: se registraron 2 que representa el 1.83%.
- Estrato 5: se registraron 2 que representa el 1.83%.
- En blanco: se registraron 94 que representa el 86.24%.



11. Participación por tipo de requirente.

Grafica 6. Tipo de persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados por tipo de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 14 peticiones que corresponden al 13%
- Persona natural: se registraron 91 peticiones que corresponden al 83%
- En blanco: se registraron 4 peticiones que corresponde al 4%.

12. Calidad de requirente.

En la siguiente tabla se muestra la calidad de requirente que registraron sus solicitudes:

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	105	96%
ANONIMO	4	4%
Total general	109	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

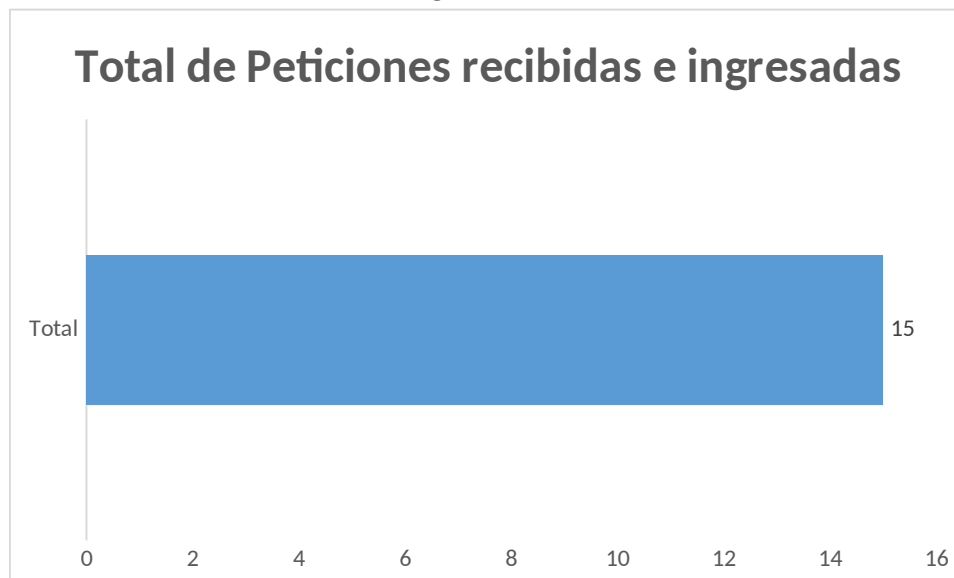


Se observa que ciento cinco (105) solicitudes, que representan el 96%, corresponden a personas identificadas, cuatro (4) solicitudes, que representan el 4%, corresponden a personas anónimas.

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 quince (15) peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran también registradas en el sistema de gestión documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



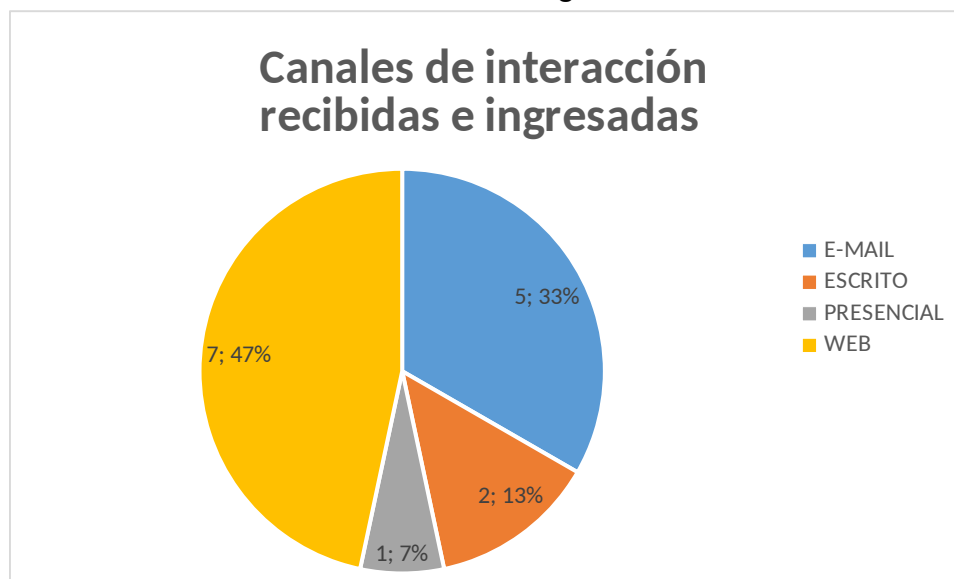
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 en el mes de septiembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

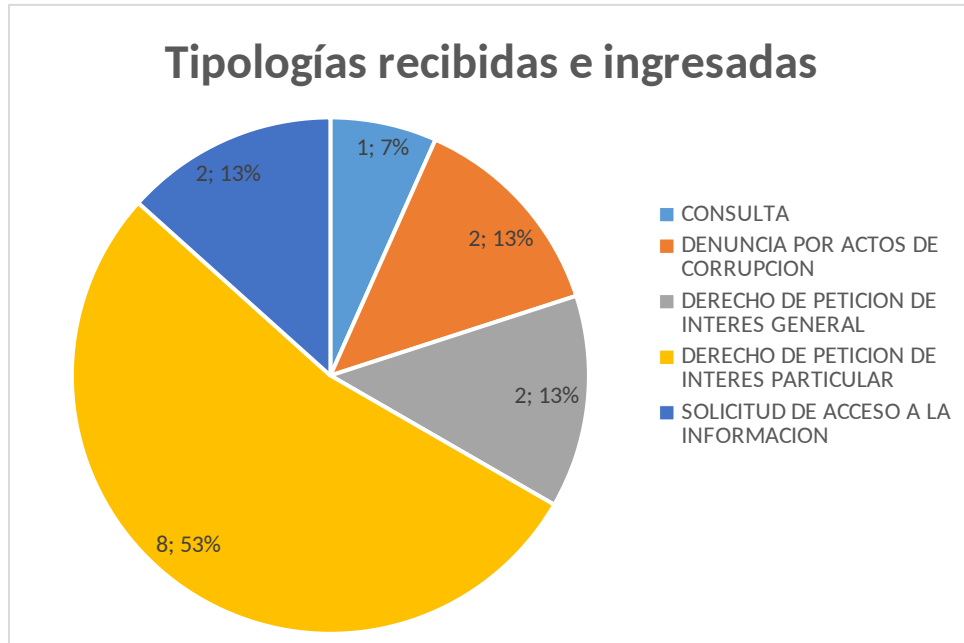
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el web con siete (7) solicitudes que representan el 47%, correo electrónico con cinco (5) solicitudes que representan con el 33%, escrito con dos (2) solicitud que representan el 13% y presencial con una (1) solicitud que representa el 7% 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:



Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran las diferentes tipologías que durante este periodo fueron recibidas e ingresadas. Se observa que las tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones se comportaron de la siguiente manera: Derecho de petición de interés particular con ocho (8) solicitudes que representan el 54%, Solicitud de Acceso a la información con dos (2) solicitudes que representa el 13%, Derecho de petición de interés general con dos (2) solicitudes que representa el 13%, Denuncia por actos de corrupción con dos (2) solicitudes que representan el 13%, las cuales fueron trasladadas por competencia al IDPAC y Consulta con una (1) solicitud que representa el 7%,

16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	11	73%
ANÓNIMO	4	27%
Total general	15	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



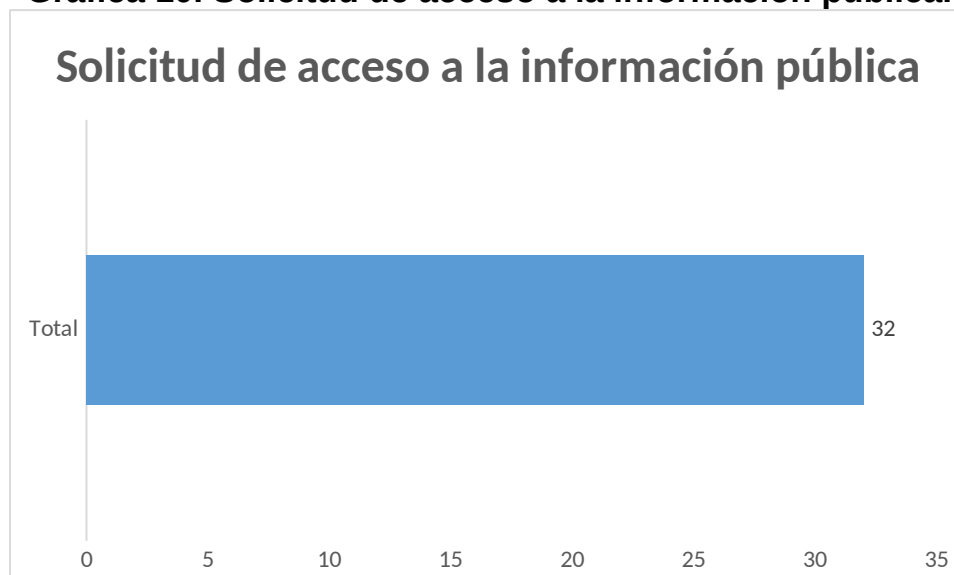
En la tabla anterior se muestra el total de a las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de septiembre. Se observa que once (11) solicitudes, que representan el 73%, corresponden a ciudadanos identificados y cuatro (4) solicitudes, que representan el 27%, corresponden a ciudadanos anónimos.

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 treinta y dos (32) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 32 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes, se recibieron 14 por mujeres, 11 por hombres, 1 por anónimo y 6 por empresas, de las cuales se respondieron 16 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles. Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna.



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento nueve (109) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 al 12 del presente informe.

Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión quince (15) 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 quince (15) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre de 2023.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento veinticuatro (124) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 52 peticiones en el periodo actual y a otras 46 en el periodo anterior.

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

Documento 20235100142133 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-10-2023 12:17:36
Revisó:	CAMILA GIRALDO - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 e973ca9c6075bdcf622eb23b9e8f69e90948d62b3b2d38e77b29bd30e343f47 Codigo de Verificación CV: 3c44a	