



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

Contenido

1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	3
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
2. Canales de interacción.....	4
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
3. Tipologías o modalidades.....	4
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. -Reclamos-.....	6
4. Subtemas.....	6
Tabla 3. -Subtemas-.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	8
Tabla 4. Traslados.....	8
6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	9
7. Peticiones cerradas del período.....	9
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	9
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	10
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.....	17
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	17
17. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	18
18. Conclusiones y recomendaciones.....	19

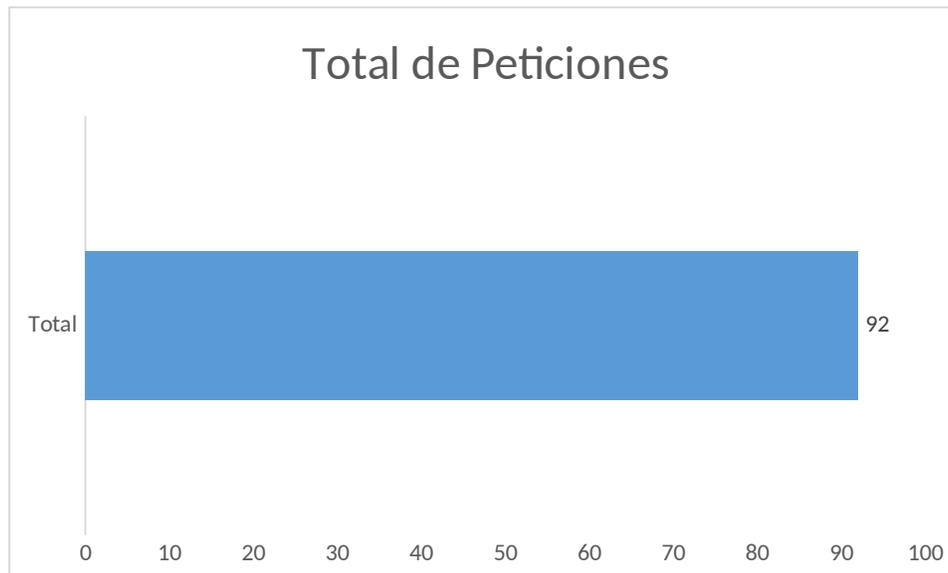




INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 2023

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 noviembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de noventa dos (92) 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.

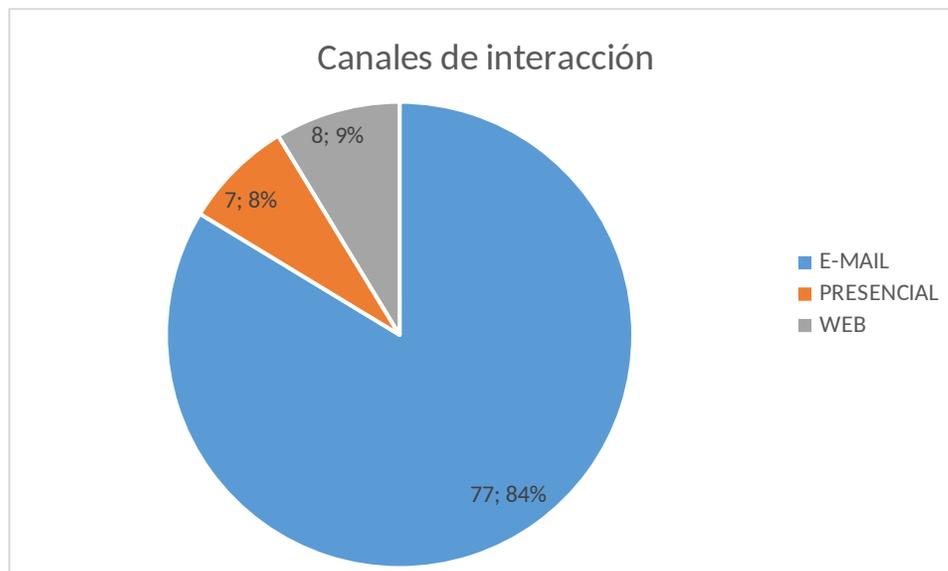
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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 noviembre 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 77 peticiones que corresponden el 84% de los requerimientos, seguido del presencial con 7 peticiones que corresponden el 7% y web con 8 peticiones que corresponden al 9% del total de las peticiones registradas.

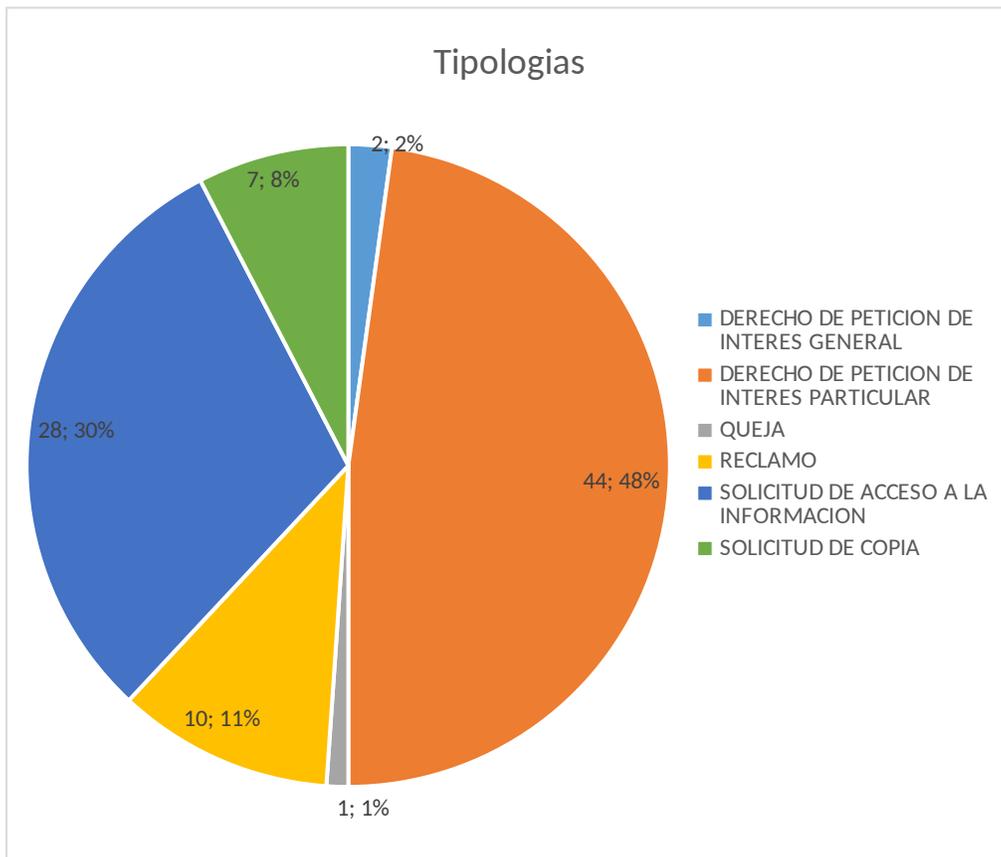
3. Tipologías o modalidades.

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 noviembre 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 44 registros, lo que corresponde al 48%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento:

Solicitud de acceso a la información con un total de 28 registros que corresponden al 30%, reclamo con un total de 10 registros, correspondientes al 11%, solicitud de copia con un total de 7 registros que corresponden al 8%, derecho de petición de interés general con 2 registros que corresponden al 2% y 1 queja 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	4830032023	20235110097592	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	4830582023	20235110097632	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
3	4539372023	2023511009912 2	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
4	4917772023	20235110099272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	4978592023	2023511010070 2	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
6	5052352023	20235110101422	Reclamo referente a la falta de respuesta y trato desigual en la gestión del Parque Hallazgo arqueológico Hacienda el Carmen
7	5090692023	2023511010253 2	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	5177912023	20235110103172	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
9	5362482023	20235110105612	Reclamo referente a la falta de pago por actividades realizadas.
10	5390672023	20235110106112	Reclamo referente a la fallas en la plataforma a un clic del patrimonio.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de noviembre 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 ciento dieciséis (116) en el mes de noviembre.

Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaje
---------	-------	------------



ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4,3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	2,6%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	2,6%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	0,9%
COPIA DE DOCUMENTOS	12	10,2%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	5	4,3%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	13	11,1%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	0,9%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	0,9%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	58	50,0%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	3	2,6%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	3	2,6%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	4,3%
PRÉSTAMO DE ESPACIOS DE LA ENTIDAD	1	0,9%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,9%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	0,9%
Total general	116	100,0%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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



- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron 58 solicitudes que representan el 50.0%, 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 noviembre fue el siguiente:

- Falta De Atención Y Respuesta: se respondieron trece (13) solicitudes, lo que representa el 11.1%.
- Copia De Documentos: se respondieron doce (12) solicitudes, lo que representa el 10.2%.
- Administración del talento humano se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 4.3%.
- Expedición de Concepto Sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 4.3%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de catorce (14) solicitudes registradas durante el mes de noviembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a catorce (14) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	7%
CODENSA	1	7%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	7%
IDPAC	1	7%
IDU	1	7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	7%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	7%
SECRETARIA DE SALUD	1	7%



SECRETARIA DEL HABITAT	5	37%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	7%
Total general	14	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se traslada una (1) petición al Acueducto, una (1) a Codensa, una (1) a la Defensoría del Espacio Público, una (1) a IDPAC, una (1) a IDU, una (1) a Secretaria de Gobierno, una (1) a Secretaria de hacienda, una (1) a Secretaria de Salud, cinco (5) a Secretaria de Hábitat y una (1) a Secretaria de Movilidad.

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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7		7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	8	3	11



SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	13	7	20
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	8	2	10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	19	46	65
Total general	56	60	116

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 92 requerimientos registrados en el mes de noviembre en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 50 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 7 requerimientos ingresados y recibidos en noviembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 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 60 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 PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		14				14
OFICINA ASESORA JURIDICA		15				15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		1				1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		8		5		6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		9		4	5	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		6		6		6
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	24	13	13	9	10	13
Total general	24	10	13	7	5	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:

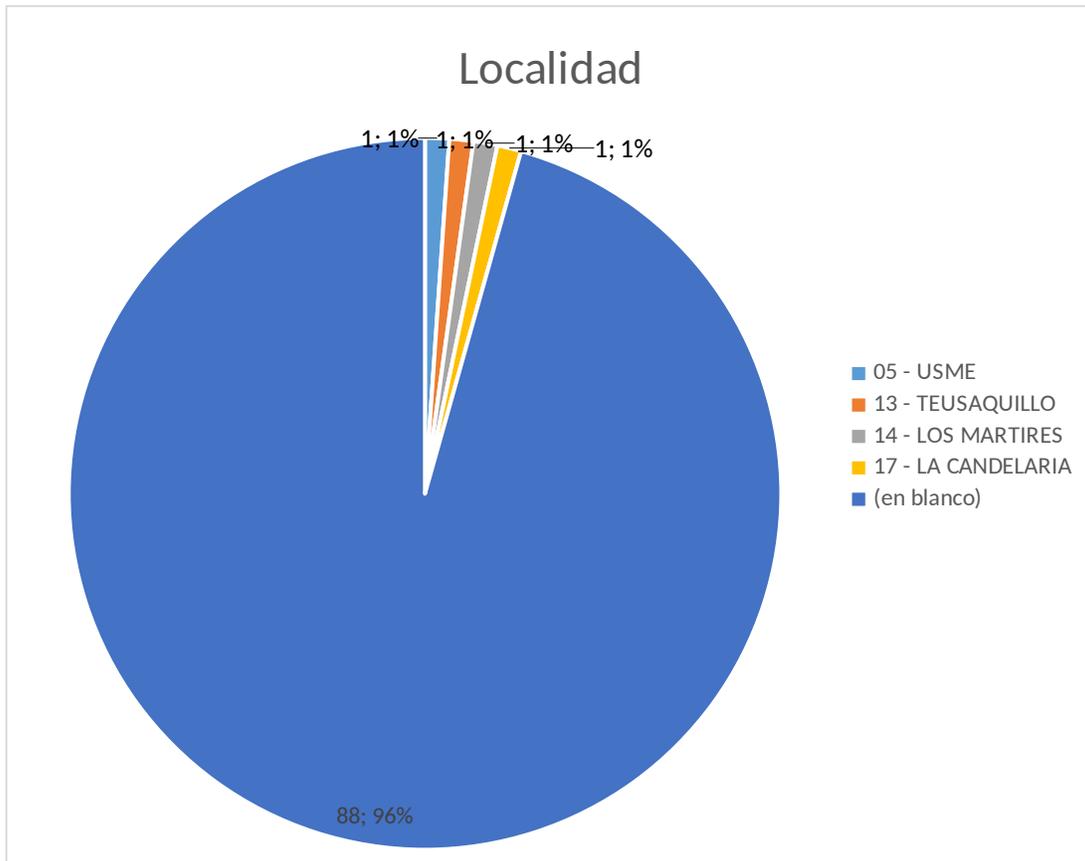
- Consulta: 24 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Reclamo: 13 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 días promedio.

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

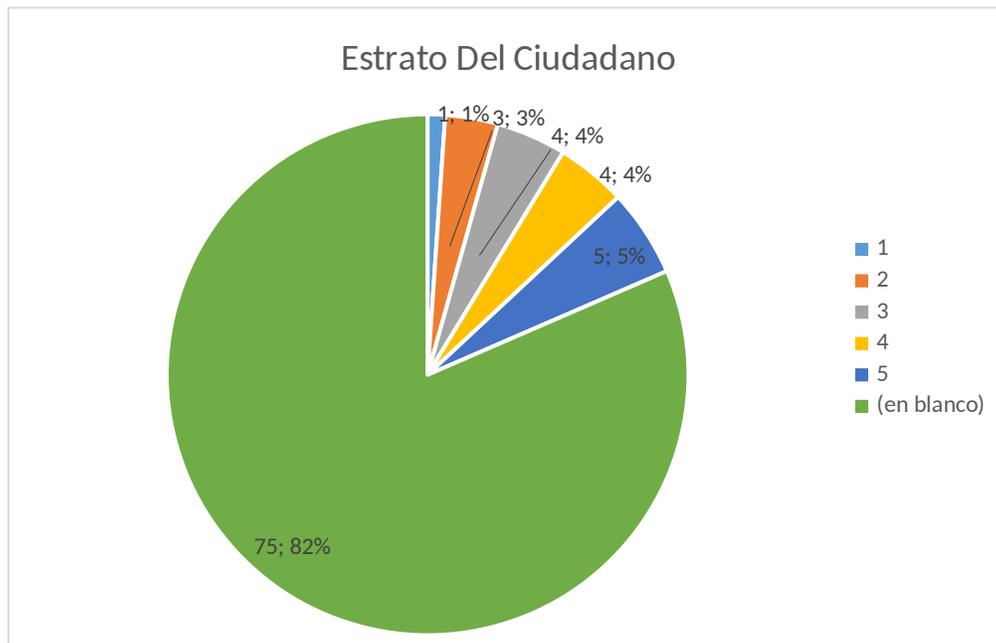
En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- 05-Usme: se registró 1 que representa el 1%.
- 13-Teusaquillo: se registró 1 que representa el 1%.
- 14- Los Mártires: se registró 1 que representa el 1%.
- 17- La Candelaria: se registraron 1 que representan el 1%.
- En blanco: se registraron 88 que representa el 96%.



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

Grafica 5. Estrato del ciudadano



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

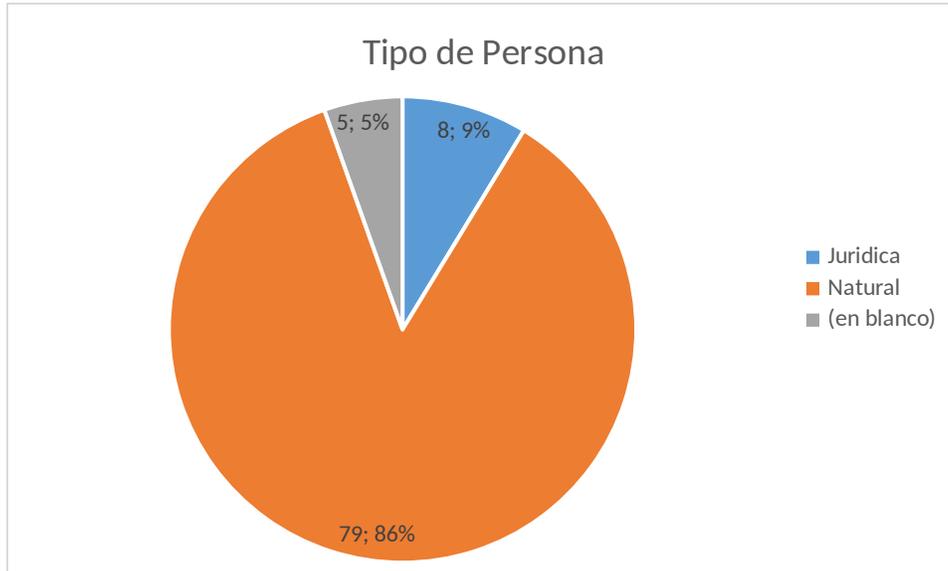
En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- Estrato 1: se registraron 1 que representa el 1%.
- Estrato 2: se registraron 3 que representa el 3.3%.
- Estrato 3: se registraron 4 que representa el 4.35%.
- Estrato 4: se registraron 4 que representa el 4.35%.
- Estrato 5: se registraron 5 que representa el 5.43
- En blanco: se registraron 75 que representa el 82%.



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 8 peticiones que corresponden al 9%.
- Persona natural: se registraron 79 peticiones que corresponden al 86%.
- En blanco: se registraron 5 peticiones que corresponden al 5%.

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	87	95%
ANONIMO	5	5%





Total general	92	100%
---------------	----	------

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que ochenta y siete (87) solicitudes, que representan el 95%, corresponden a personas identificadas, cinco (5) solicitudes, que representan el 5%, 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 noviembre 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, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



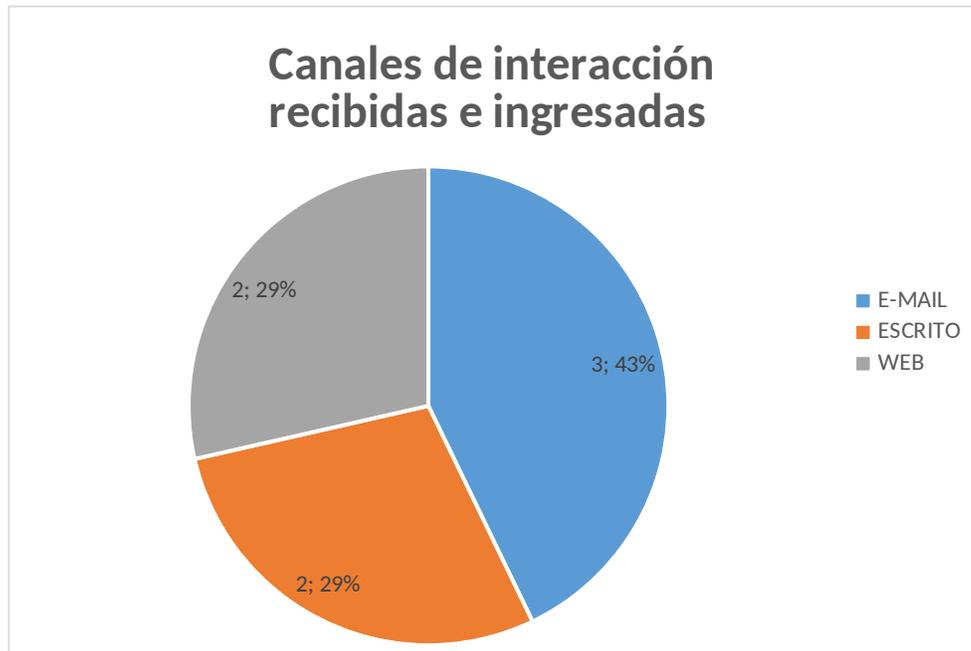
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 noviembre, 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, los canales que más utilizó la ciudadanía fue el correo electrónico con tres (3) solicitudes que representan el 43%, el escrito con dos (2) solicitudes que representan el 28% y web con dos (2) solicitudes que representan el 29% 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 (v6,





2.06.2023), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de noviembre corresponden a:

Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran que la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de petición de interés particular con siete (7) solicitudes que representan el 100%.

16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	7	100%
Total general	7	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra el total de las personas que a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de noviembre. Se observa que siete (7) solicitudes, que representan el 100%, corresponden a ciudadanos identificados.

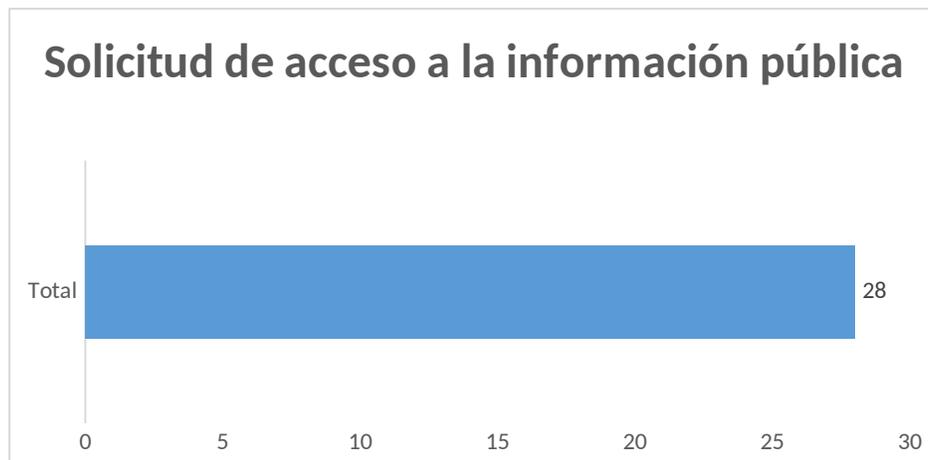


17. Solicitud de acceso a la información pública.

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 veintiocho (28) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 28 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, 9 por hombres, 4 por empresas y 1 por ánimos de las cuales se respondieron 22 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.

Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna y se respondieron con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.

En la siguiente tabla se muestra los días hábiles de respuesta de cada solicitud de acceso a la información pública:



Tabla 9. Días hábiles de respuesta

Radicado Bogotá te Escucha	Días Hábiles de respuest a
482997202 3	8
483042202 3	6
483073202 3	10
484849202 3	1
487977202 3	6
491548202 3	10
491645202 3	5
491732202 3	8
491878202 3	7
491927202 3	7
493920202 3	5
497733202 3	10
505251202 3	4
505390202 3	4
514923202 3	1
515051202	1



3	
517830202	7
3	
518121202	9
3	
518219202	5
3	
518288202	8
3	
529189202	2
3	
529235202	5
3	

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron noventa y dos (92) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión siete (7) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre 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 noventa y nueve (99) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 56 peticiones en el periodo actual y a otras 60 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 20235100178813 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 22-12-2023 14:02:38
Revisó:	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



d6f16c4aa352e259b94da6919b67cef278c32b9813d54e64bdb1025590d3e2ac

Código de Verificación CV: 08cd4

