

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC -****Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Marzo de 2023**

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

Marzo de 2023

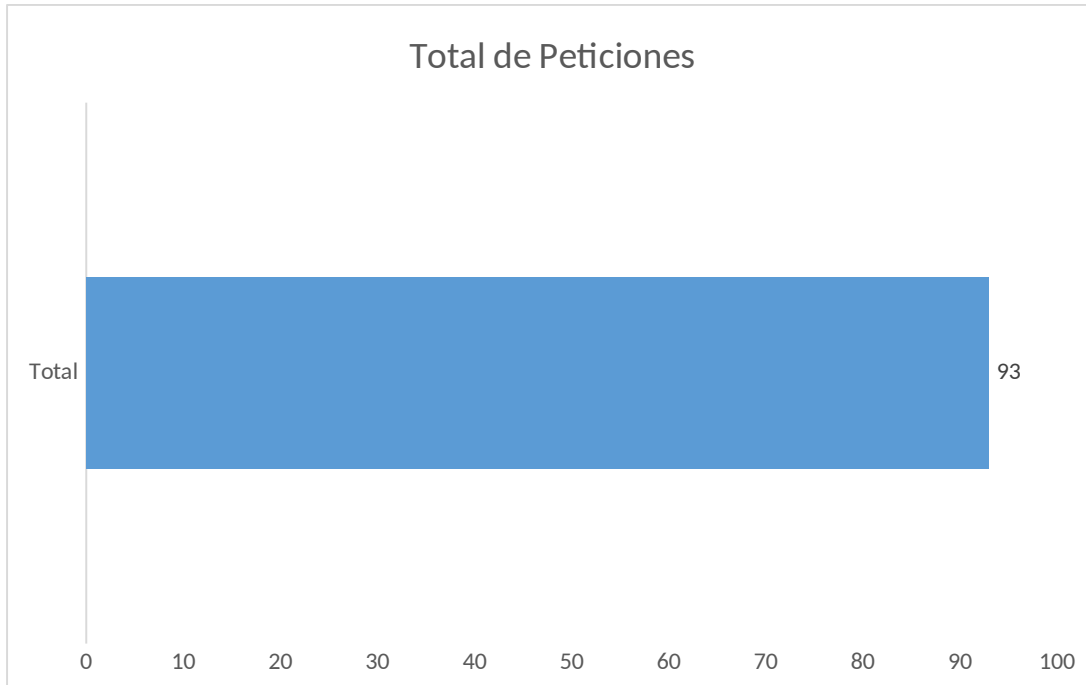




INFORME MENSUAL SDQS MES DE MARZO 2023

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de Peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

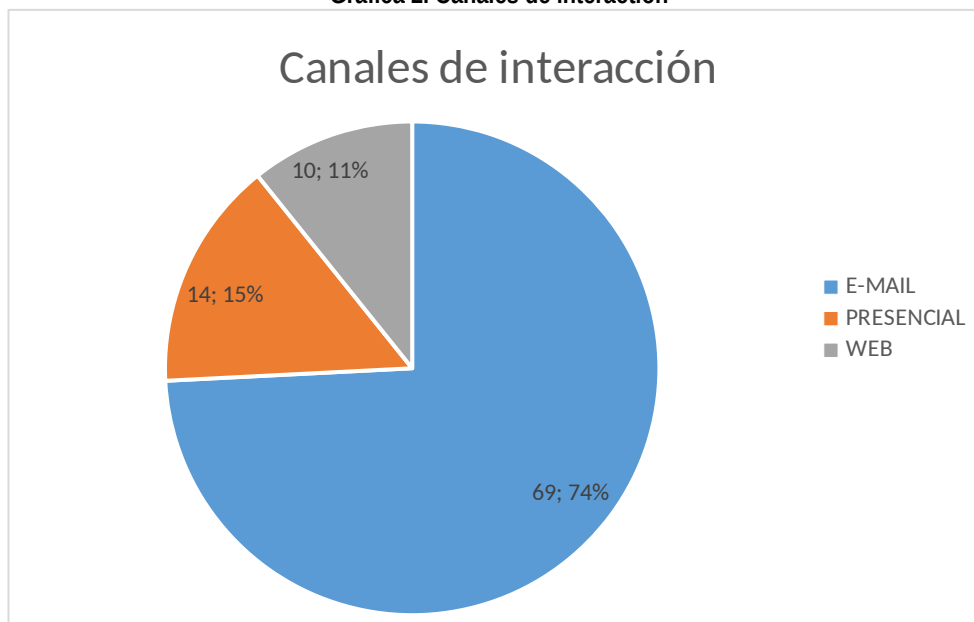
Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS-Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de marzo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de noventa y tres (93) 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.

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 marzo se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



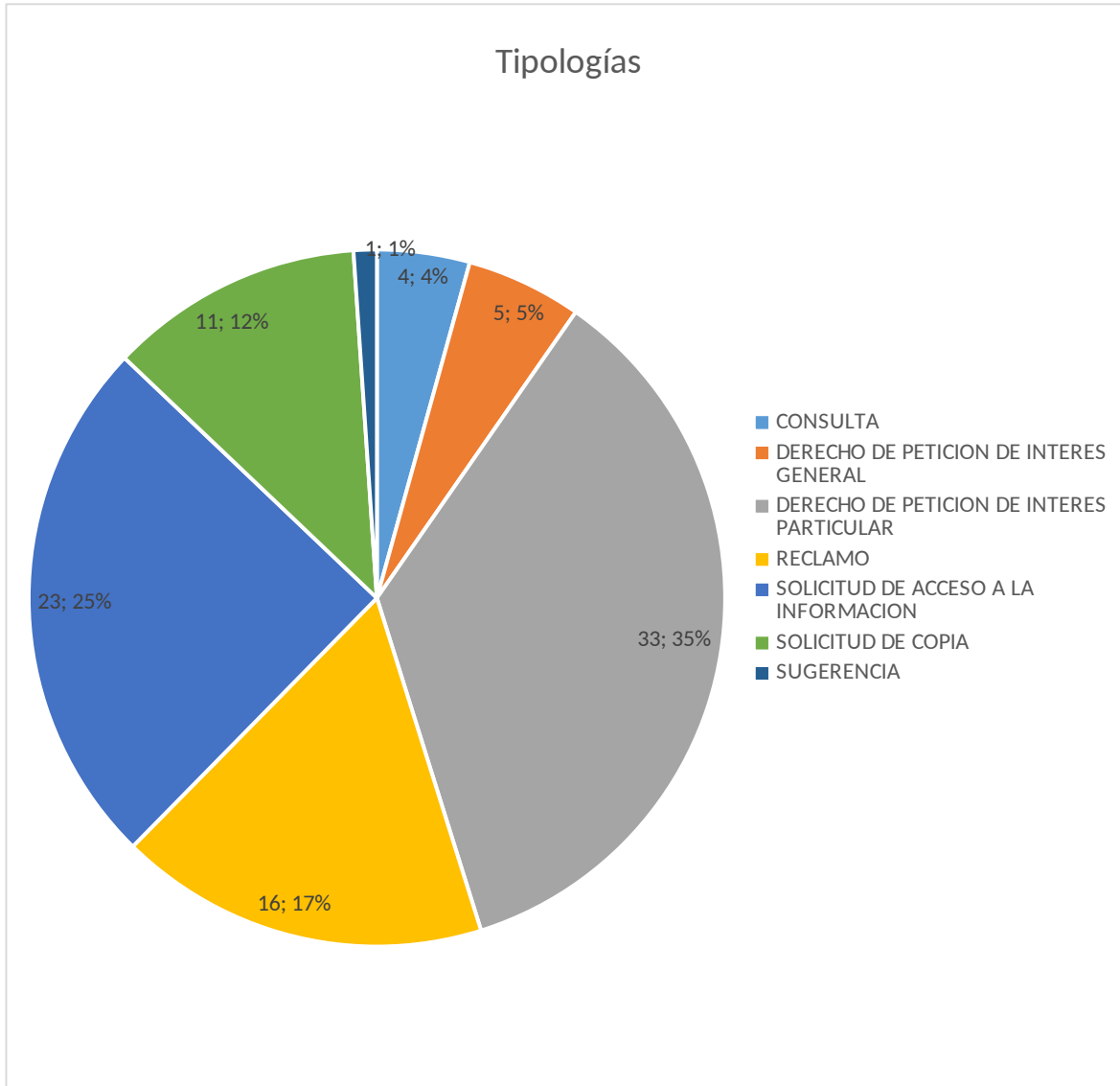
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 del cual se recibieron 69 peticiones que corresponden el 74% de los requerimientos; seguido de la atención presencial con 14 peticiones que corresponde el 15% y canal web con 10 peticiones, que corresponden al 11% 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 93 requerimientos registrados en el mes de marzo 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 33 registros, lo que corresponde al 36%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con un total de 23 registros, correspondientes al 25%, los reclamos con un total de 16 registros que corresponden al 17%, solicitud de copia con un total de 11 registros que corresponden al 12%, derecho de petición de interés general con 5 registros que corresponden al 5%, consulta con 4 registros que corresponden al 4% y sugerencias con un registro que corresponde al 1%.





Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron dieciséis (16) reclamos y una (1) sugerencia, 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 | 1148512023 | 20235110016402 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC. |
| 2 | 1148842023 | 20235110016232 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas. |
| 3 | 1149332023 | 20235110016652 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Concepto de norma. |
| 4 | 1174522023 | 20235110016752 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |
| 5 | 1175992023 | 20235110017142 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |
| 6 | 1193632023 | 20235110017512 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas. |
| 7 | 1194352023 | 20235110017552 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Intervención en Espacio Público. |
| 8 | 1227222023 | 20235110018412 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Concepto de norma. |
| 9 | 1230982023 | 20235110018182 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Intervención en Espacio Público. |
| 10 | 1288102023 | 20235110018682 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC. |
| 11 | 1340372023 | 20235110020312 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas. |
| 12 | 1340472023 | 20235110020562 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC. |
| 13 | 1399532023 | 20235110021892 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |
| 14 | 1400152023 | 20235110022002 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |
| 15 | 1501442023 | 20235110024052 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |
| 16 | 1531522023 | 20235110024842 | Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos. |

Tabla 2. -Sugerencias-

| No. | Radicado Bogotá Te Escucha | Radicado Orfeo | Sugerencia |
|-----|----------------------------|----------------|---|
| 1 | 1175612023 | 20235110017102 | Sugerencia - Solicitud de apertura de más días para la atención al ciudadano por parte de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio |



4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de marzo 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 un total de ciento dieciocho (118) en el mes de marzo.

Tabla 3. Subtemas

| Subtema | Total | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | 3 | 2,5% |
| ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL | 3 | 2,5% |
| CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL | 11 | 9,3% |
| EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO | 7 | 6% |
| EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ | 8 | 6,8% |
| INFORMACIÓN GENERAL | 75 | 63,6% |
| PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL | 1 | 0,8% |
| PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL | 7 | 6% |
| PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS | 3 | 2,5% |
| Total general | 118 | 100% |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (75) solicitudes que representan el 63.6%, 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 marzo fue el siguiente:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: se respondieron once (11) solicitudes, lo que representa el 9.3%.



- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá: se respondió ocho (8) solicitudes, lo que representa el 6.8%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 6%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 6%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.5%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.5%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.5%.
- Patrimonio cultural inmaterial: se respondieron una (1) solicitudes, lo que representa el 0.8%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las noventa y tres (93) solicitudes registradas durante el mes de marzo, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a dieciocho (18) de ellas con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

| Entidad | Número petición | Porcentaje |
|------------------------------------|-----------------|-------------|
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | 2 | 11% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 5,6% |
| IDPAC | 1 | 5,6% |
| IDU | 1 | 5,6% |
| IPES | 1 | 5,6% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 3 | 16,6% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 2 | 11% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 4 | 22,2% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 5,6% |
| UAESP | 1 | 5,6% |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 1 | 5,6% |
| Total general | 18 | 100% |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron dos (2) peticiones al acueducto, una (1) a la Defensoría del Espacio Público, una (1) al IDPAC, una (1) al IDU, una (1) al IPES, tres (3) a la Secretaría de Ambiente, dos (2) a la Secretaría de Cultura, cuatro (4) a la Secretaría de Gobierno, una (1) a la Secretaria de Hacienda, una (1) a la UAESP y una (1) a la Unidad de Mantenimiento Vial-UMV.



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.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

| | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | TOTAL GENERAL |
|---|-------------------|---------------------|------------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 2 | 3 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 15 | 12 | 27 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 14 | 5 | 19 |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO | 4 | 3 | 7 |
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | 27 | 35 | 62 |
| Total general | 61 | 57 | 118 |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 93 requerimientos registrados en el mes de marzo en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 55 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 17 requerimientos ingresados y recibidos en marzo (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 57. No obstante, una de estas peticiones fue contestada por fuera de los términos de ley, lo cual arroja como resultado un 99% de cumplimiento en el criterio de oportunidad en la respuesta.



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 | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|--|-----------|--|---|-----------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | 8 | 16 | | 9 | | | 11 |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 2 | | 7 | | | 6 | 4 | 10 | 7 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | | | 14 | | | 6 | 7 | 7 | 8 |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO | | 13 | 9 | | | 5 | | | 8 |
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | 15 | 14 | 11 | | 11 | 9 | | 15 | 11 |
| Total general | 10 | 14 | 10 | 16 | 11 | 8 | 7 | 11 | 9 |

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:

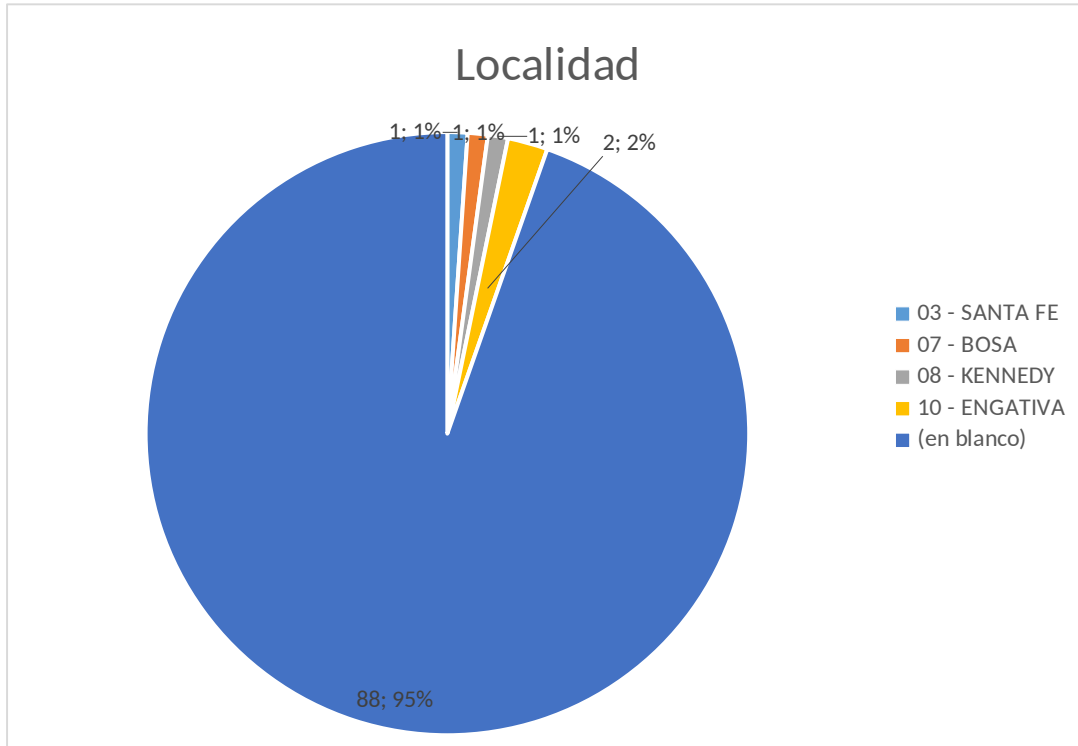
- Consulta: 10 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 14 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Queja: 16 días promedio.
- Reclamo: 11 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copia: 5 días promedio.
- Sugerencia: 11 días promedio.

Es importante precisar que 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.

Grafica 4. Localidad



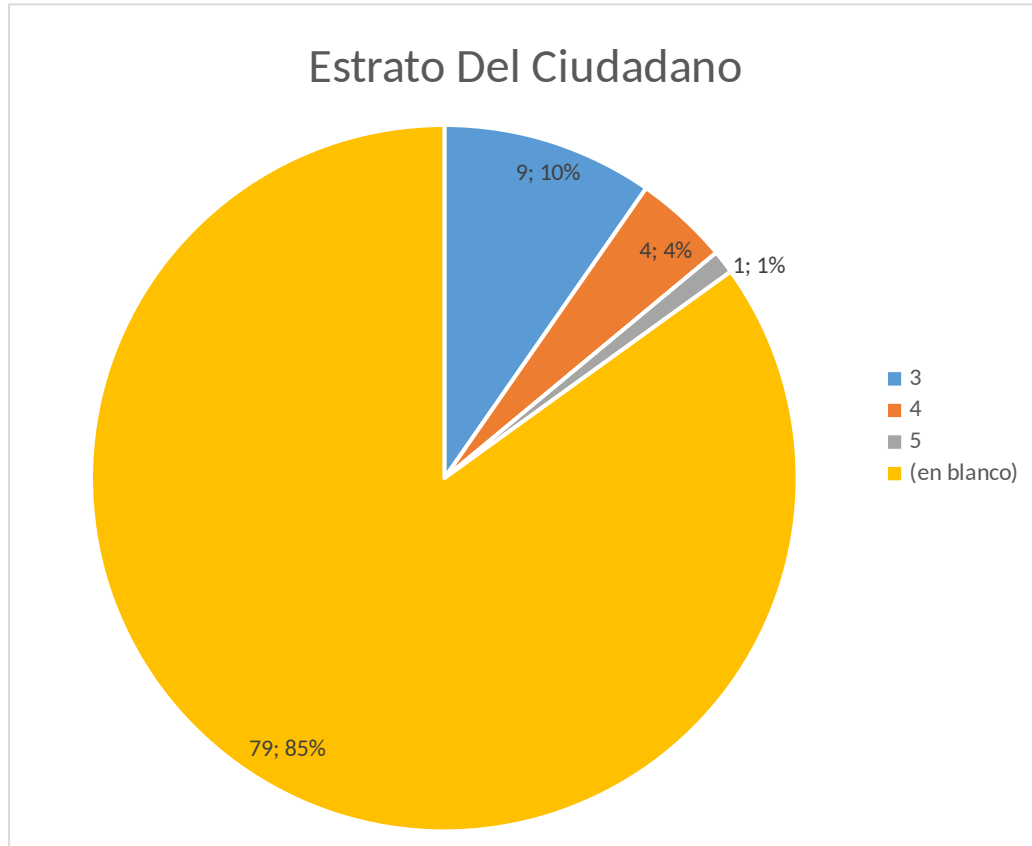
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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: dos (2) requerimientos en la localidad de Engativá, uno (1) en la localidad de Bosa, uno (1) en la localidad de Santa Fe y un (1) requerimiento en la localidad de Kennedy respectivamente. Para los demás requerimientos, ochenta y ocho (88), no se reportó la localidad.



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

Grafica 5. Estrato del ciudadano



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

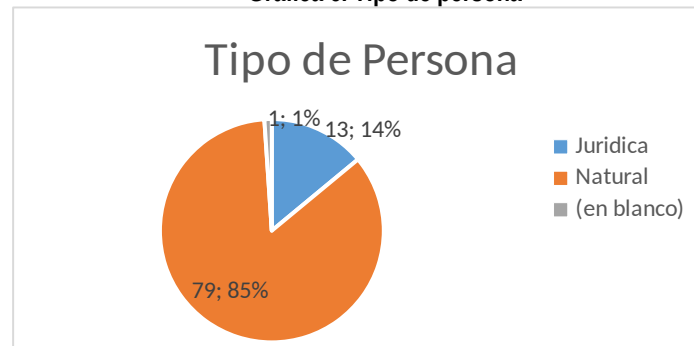
En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera: se registraron nueve (9) peticiones en el estrato tres, cuatro (4) peticiones en el estrato cuatro y una (1) en el estrato 5. En las demás peticiones, setenta y nueve (79), no se reportó el estrato.





11. Participación por tipo de persona.

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: 79 de ellas y que corresponden al 85%, fueron realizadas por personas naturales; 13 peticiones, que corresponden al 14%, fueron realizada por personas jurídicas y 1 petición que corresponden al 1%, no reportó la calidad del requirente. Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2023.

12. Calidad de requirente.

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

Tabla 7. Calidad de requirente

| | NÚMERO | PORCENTAJE |
|----------------------|-----------|-------------|
| IDENTIFICADO | 92 | 99% |
| ANONIMO | 1 | 1% |
| Total general | 93 | 100% |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que noventa y dos (92) solicitudes, que representan el 99 %, corresponden a personas identificadas y una (1) solicitud, que representa el 1%, corresponde a una persona anónima.

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 marzo se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de diecisiete (17) 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

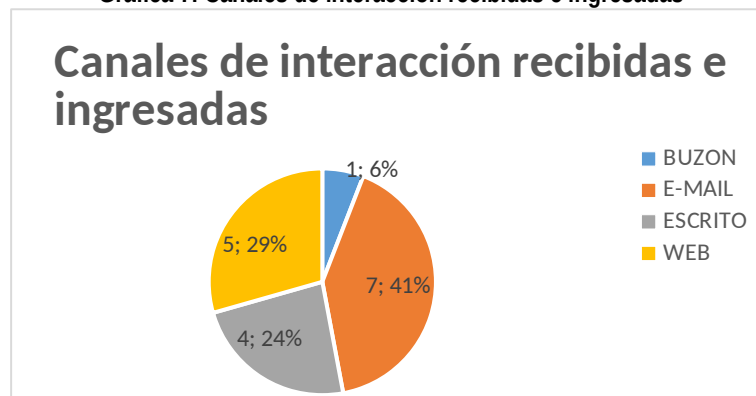


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 marzo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

Grafica 7. Canales de interacción recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

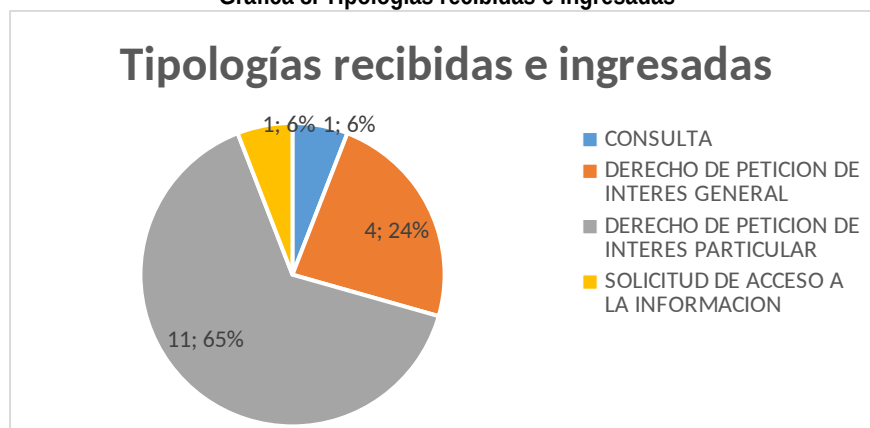


Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el correo electrónico con siete (7) solicitudes que representan el 41%, web con cinco (5) solicitudes que representan con el 29%, escrito con cuatro (4) solicitudes que representan el 24% y buzón con una (1) solicitud que representa el 1% 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 marzo corresponden a:

Grafica 8. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran las diferentes tipologías que durante este periodo fueron recibidos e ingresados. Se observa que las tipología utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones se comportaron de la siguiente manera: Derecho de petición de interés particular con once (11) solicitudes que representan con el 65%, Derecho de petición de interés general con cuatro (4) solicitudes que representa con el 23%, Solicitud de Acceso a la información con una (1) solicitud que representa con el 6% y consulta con una (1) solicitud que representa con el 6%.



16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

| CALIDAD DEL REQUIRIENTE | NÚMERO | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|-------------|
| IDENTIFICADO | 15 | 88% |
| ANONIMO | 2 | 12% |
| Total general | 17 | 100% |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

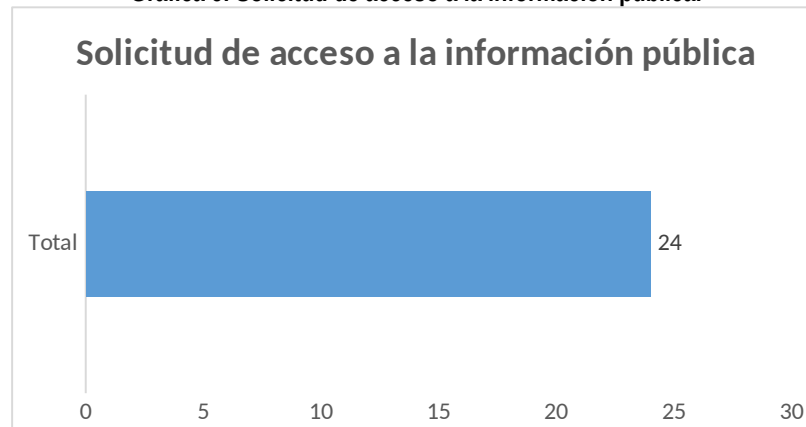
En la tabla anterior se muestra el total de las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de marzo. Se observa que quince (15) solicitudes, que representan el 83 %, corresponden a ciudadanos identificados y dos (2) solicitudes, que representan el 12%, corresponden a ciudadanos 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 veinticuatro (24) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 24 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 9. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes se recibieron 10 por mujeres, 11 por hombres y 3 por empresas de las cuales se respondieron 14 peticiones dentro del mismo período, quedando una por fuera de los términos establecidos por la ley, cumpliendo con el 99% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles. Del total de las solicitudes no fue negada la información a ninguna solicitud.



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron noventa y tres (93) 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 diecisiete (17) 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 diecisiete (17) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo de 2023.

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 ciento diez (110) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 61 en el periodo actual y a otras 57 peticiones para 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 20235100057543 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 25-04-2023 14:53:04

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



9e189407a43c6a85a52cf7922b2eeefa491db0d45586e5df325dd3972dea5179

