



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

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

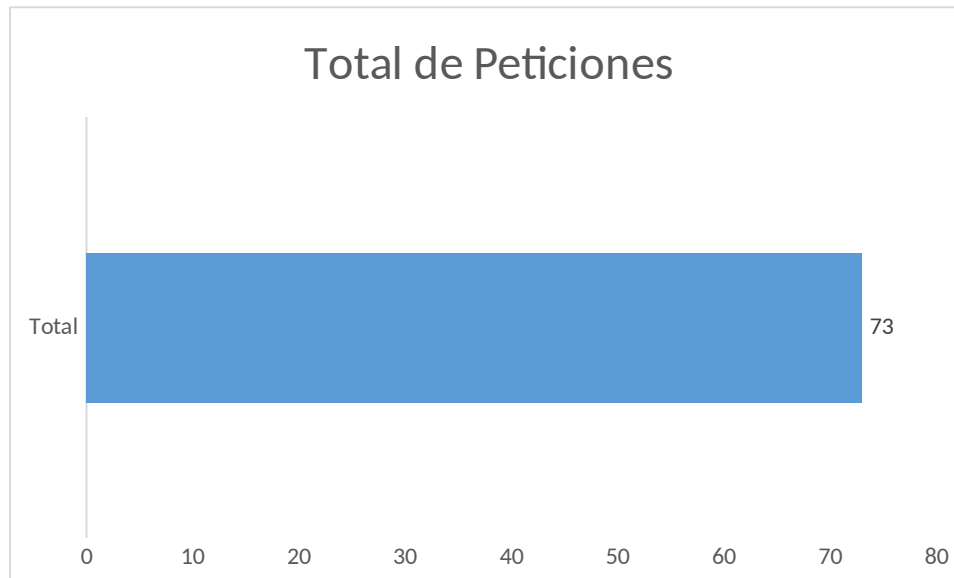
Enero de 2023





INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO 2023

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 enero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de setenta y tres (73) 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.

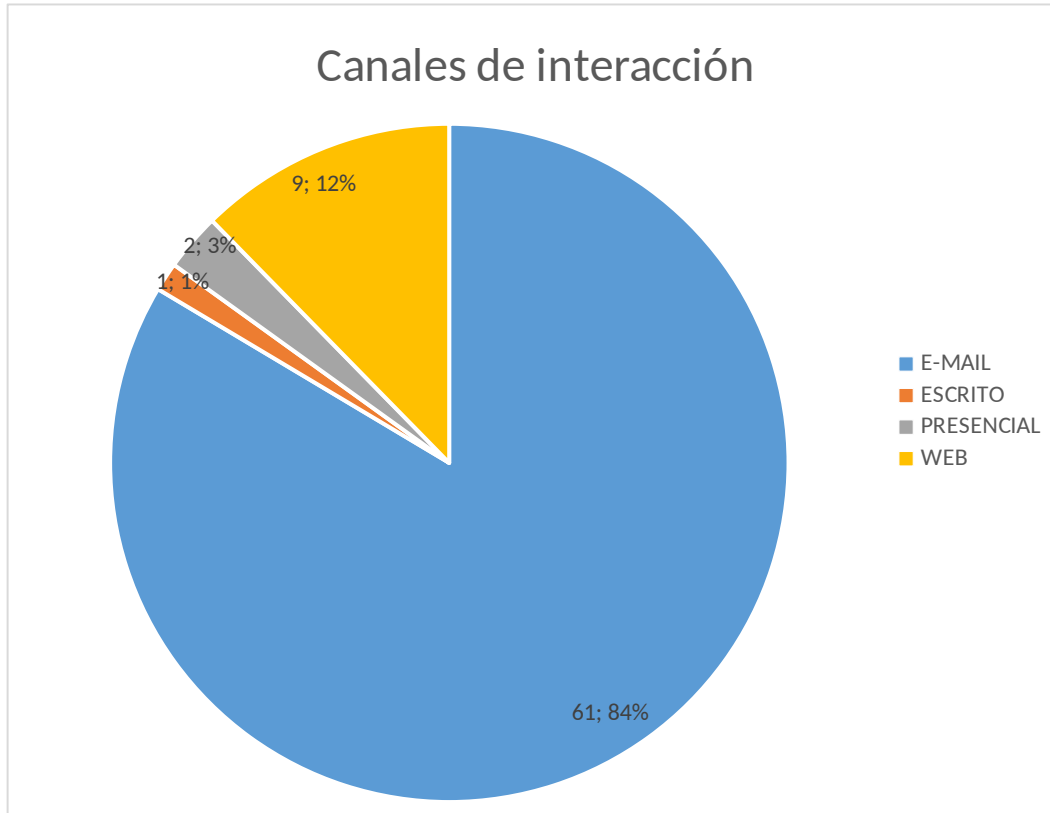
2. Canales de interacción.

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 enero se recibieron a través de los siguientes canales:



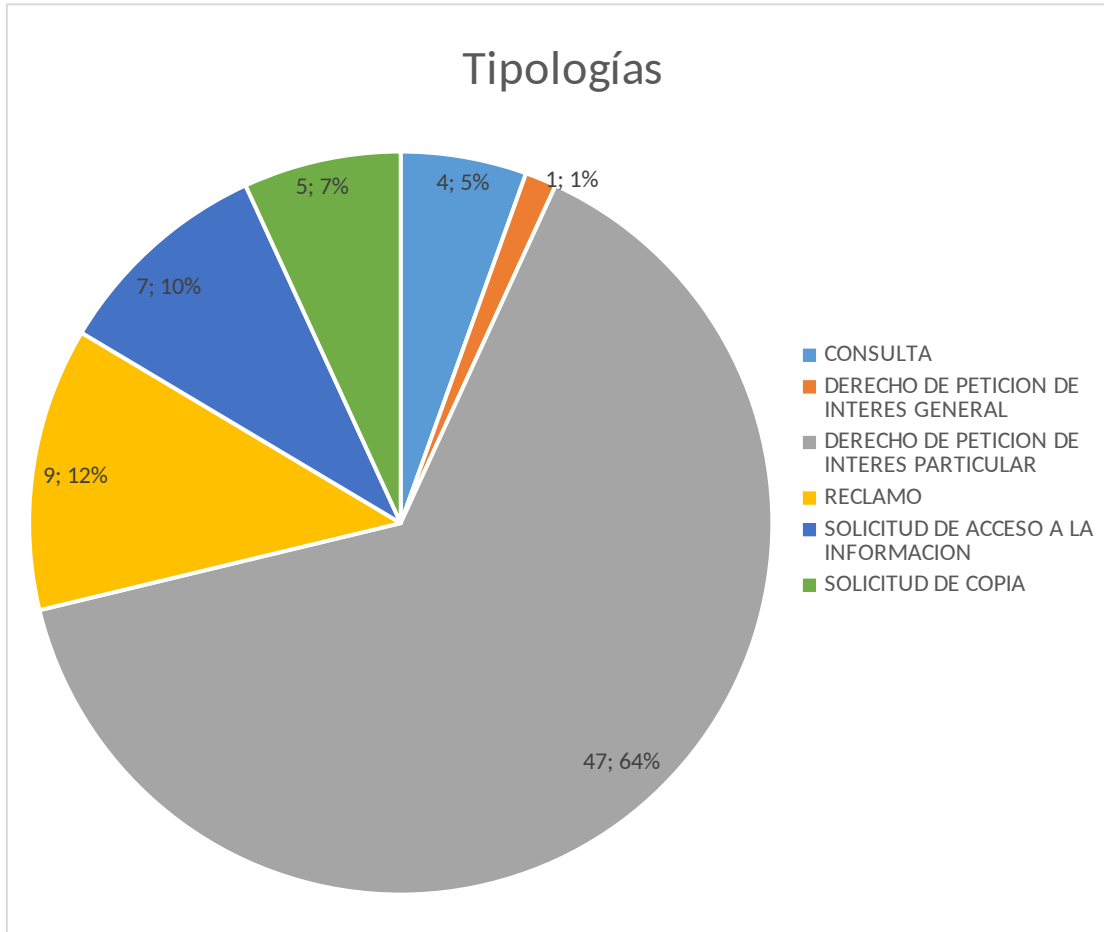
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 84% de los requerimientos; seguido de la atención web con el 12%, escrito con el 1% y presencial con el 3% 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 enero corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (73), se evidencia que derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 64%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: reclamo con el 12%, la solicitud de acceso a la información pública con el 10%, solicitud de copia con el 7%, consulta con el 6% y derecho de petición de interés general con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron nueve reclamos se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:





-Reclamo-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	49962023	20235110000862	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Anteproyectos.
2	50062023	20235110000912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Anteproyectos.
3	120862023	20235110001762	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Anteproyectos.
4	138702023	20235110002172	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Anteproyectos.
5	264232023	20235110003382	Reclamo referente Solicitud corrección de Certificación de Contrato.
6	278272023	20235110004032	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
7	368562023	20235110005122	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Anteproyectos.
8	368652023	20235110005132	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
9	491362023	20235110006782	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de enero 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 cincuenta y nueve (59).

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	7%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	5%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS	6	10%



Subtema	Total	Porcentaje
CULTURAL		
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	4	7%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	3%
INFORMACIÓN GENERAL	36	61%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	5%
Total general	59	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (36) solicitudes que representan el 61%, 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 enero fueron:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 10%.
- Expedición De Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Planes Especiales De Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondió dos (2) solicitud, lo que representa el 3%.
- Administrativo control Interno Disciplinario: 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 (73) solicitudes registradas durante el mes de enero, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
SECRETARIA DE CULTURA	1	33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	67%
Total general	3	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	10	4	14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	5	13
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3		3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	18	5	23
Total general	42	17	59

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



- De los 73 requerimientos registrados en el mes de enero en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 37 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 16 requerimientos ingresados y recibidos en enero (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 17, 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			12	8				10
OFICINA ASESORA JURIDICA			12		3			10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4	1	5			8		5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		13	11			7	3	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		9	10					10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	9	10	11		11	8		10
Total general	5	9	9	8	10	7	3	8

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

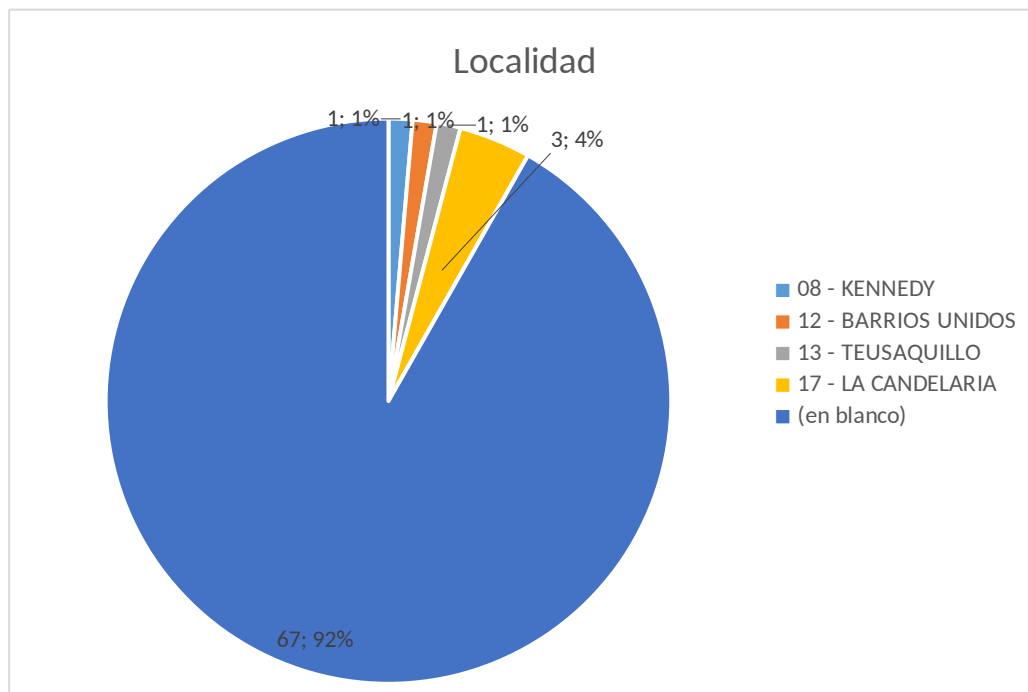
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 5 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Queja: 8 días promedio.
- Reclamo: 10 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 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.

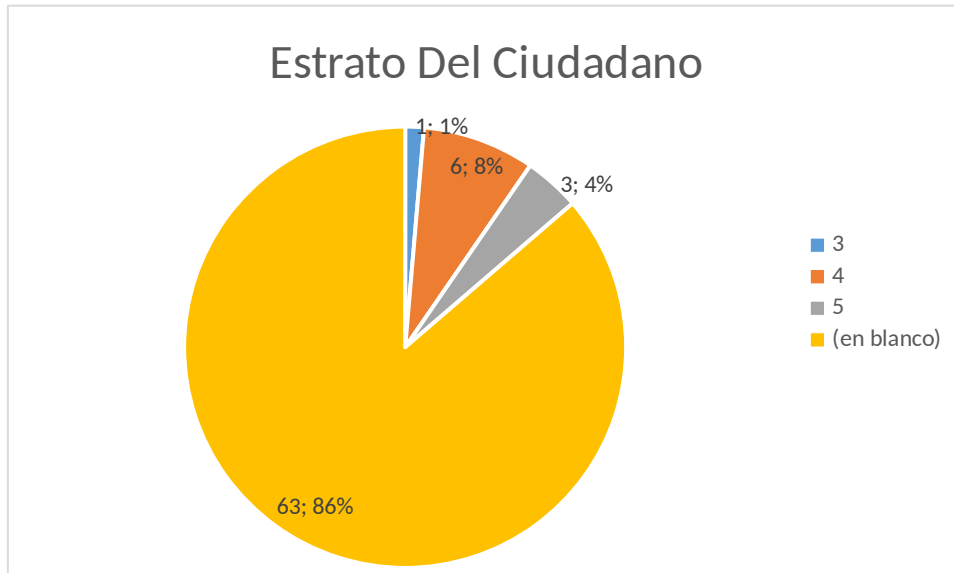


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las (73) peticiones, se registró la localidad así: tres requerimientos en la localidad de la Candelaria y un requerimiento en la localidad de Kennedy, Barrios Unidos y Teusaquillo respectivamente. En los demás requerimientos, sesenta y siete (67), no se reportó la localidad.



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

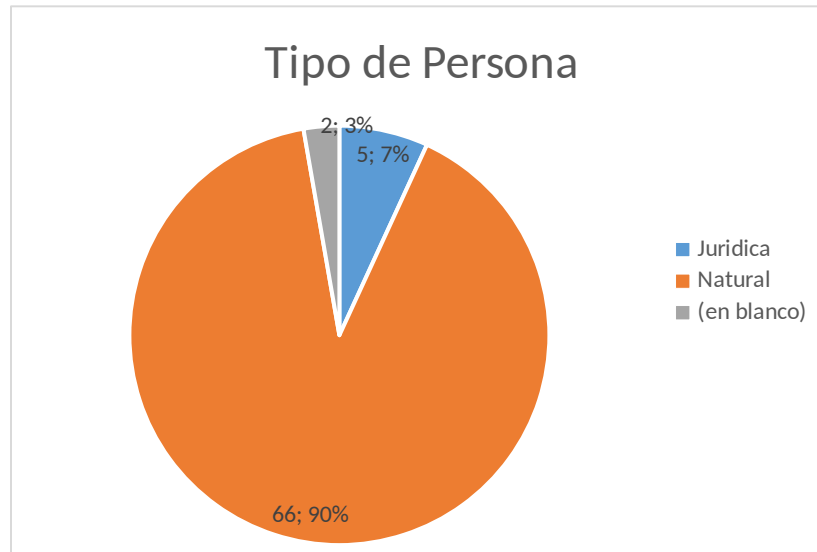


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron seis peticiones en el estrato (4), tres peticiones en el estrato (5) y una en el estrato (3) respectivamente. En las demás peticiones sesenta y tres (63) no se reportó el estrato

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 73 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero, 66 de ellas y que corresponden al 90%, fueron realizadas por personas naturales; 5 peticiones, que corresponden al 7%, fueron realizada por personas jurídicas y 2 peticiones, que corresponden al 3%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de enero de 2023.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, el 97% corresponde a ciudadanos identificados y se observa que el 3%, corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	71	97%
ANONIMO	2	3%
Total general	73	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

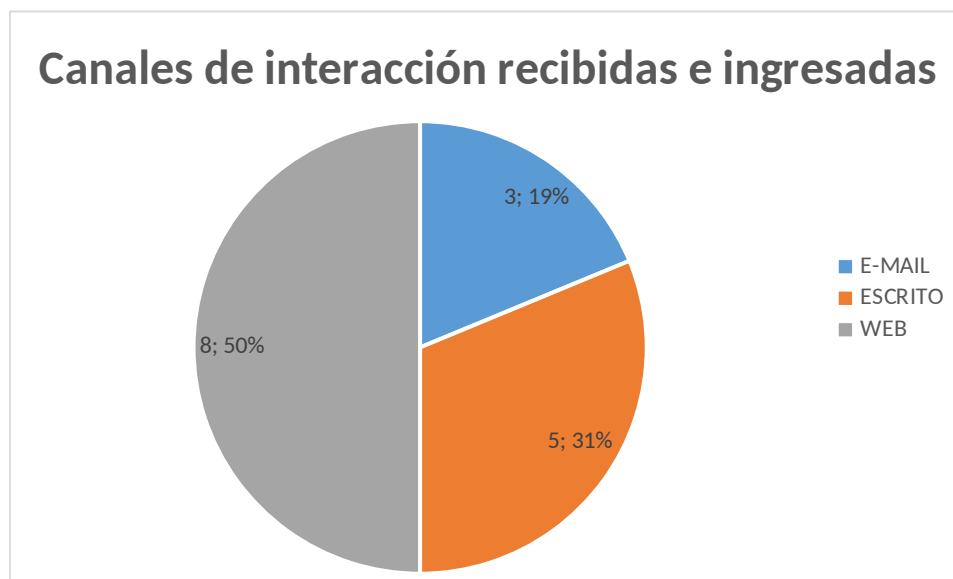
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de enero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de dieciséis (16) peticiones ciudadanas; 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 (16) en el mes de enero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



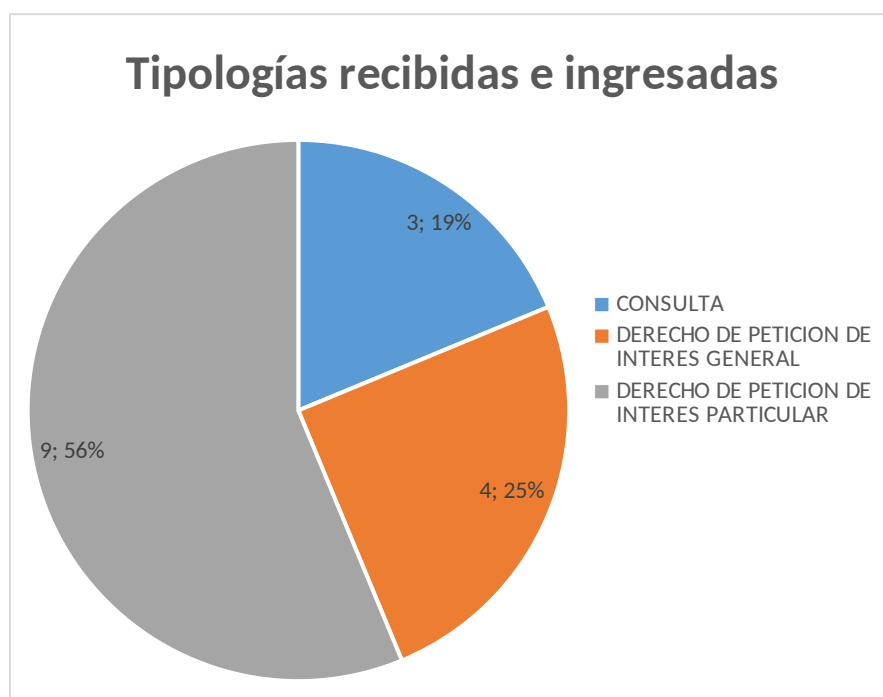
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 web con el 50%, escrito con el 31% y correo electrónico con el 19% 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 enero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (16), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: Derecho de petición de interés particular con el 56%, Derecho de petición de interés general con el 25%, y consulta el 19% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de enero, se observa que el 94 % corresponde a ciudadanos identificados y el 6% corresponde a ciudadanos anónimos como se indica en la siguiente tabla:





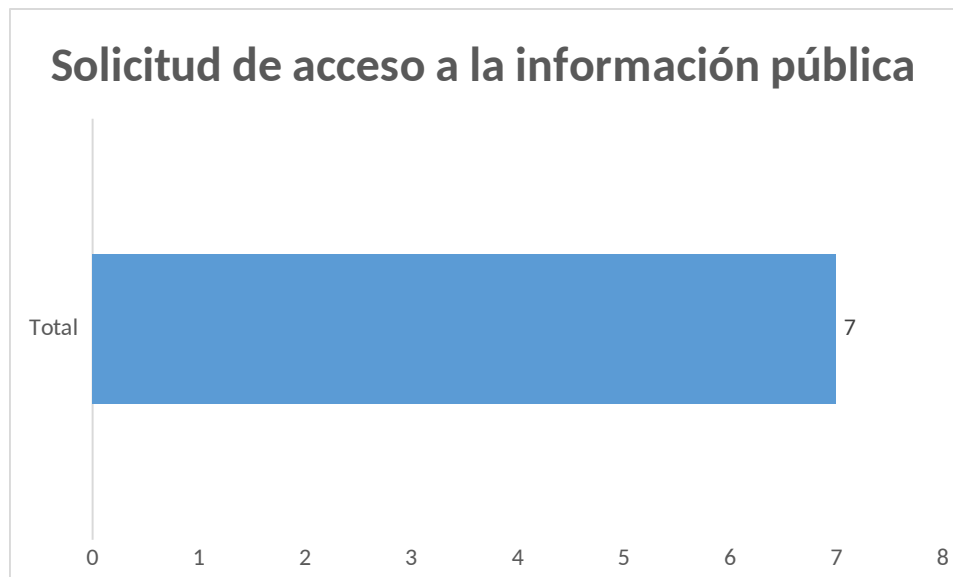
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	15	94%
ANONIMO	1	6%
Total general	16	100%

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 siete (7) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 7 solicitudes de acceso a la información fueron realizadas, 2 por mujeres, 4 por hombres y 1 por una empresa, se respondieron las 7 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 hábiles. Del total de las solicitudes fue negada la información a una petición por no contar con la documentación solicitada.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron setenta y tres (73) 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 dieciséis (16) 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 (16) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero 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 ochenta y nueve 89 solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 42 (periodo actual) y a otras 17 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 20235100029833 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 22-02-2023 14:15:39

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



e9d9e5d6684f4b5a45853f78ff05a02702ddaa5e18e6c8eef1f1f90e152a36eb

