



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

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

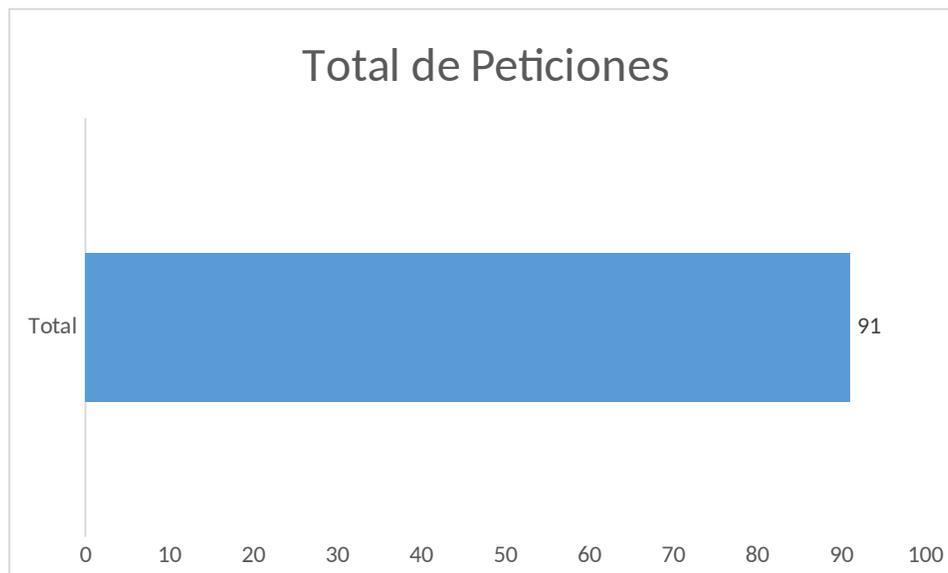
Febrero de 2023





INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 202x

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 febrero se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de noventa y uno (91) 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.

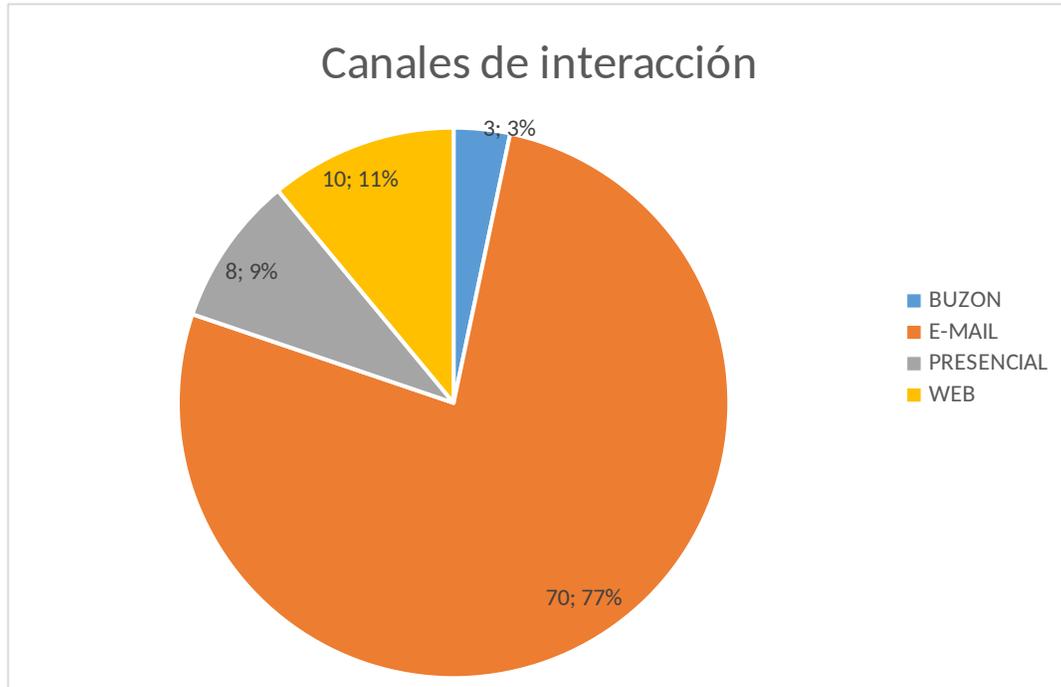
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la

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 febrero se recibieron a través de los siguientes canales:



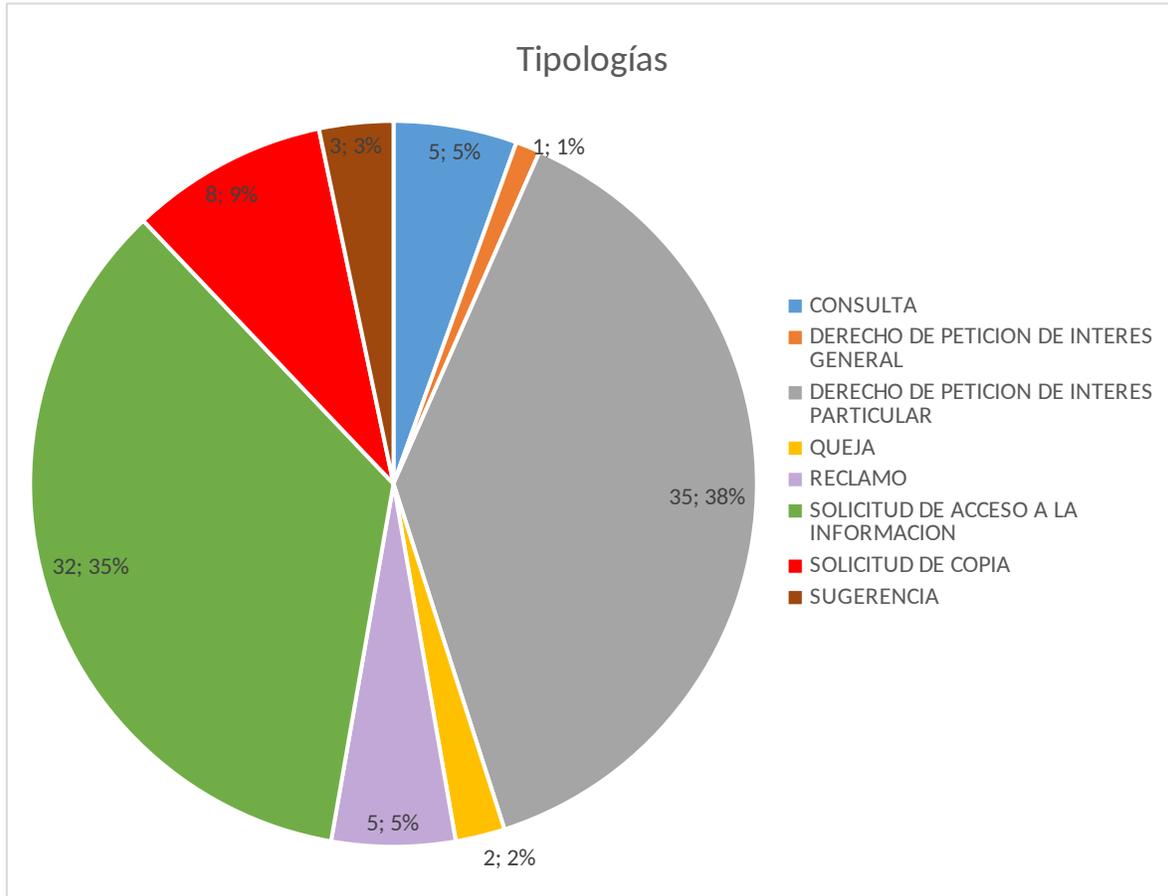
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 77% de los requerimientos; seguido de la atención web con el 11%, presencial con el 9% y buzón 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 febrero corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (91), se evidencia que derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 38%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con el 35%, solicitud de copia con el 9%, reclamo con el 6%, consulta con el 6%, sugerencia con el 3%, queja con el 2% y derecho de petición de interés general con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron cinco reclamos, tres sugerencias y dos quejas se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:



**-Reclamos-**

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	534952023	20235110007112	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC.
2	535212023	20235110007252	Reclamo referente una corrección de certificación de contrato.
3	757722023	20235110010012	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas.
4	950102023	20235110012702	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas..
5	1068072023	20235110014752	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas..

-Quejas-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Queja
1	654132023	20235110008602	Queja referente a la demora en contratación y falta de atención a la ciudadanía.
2	967382023	20235110013442	Queja es referente falta de Atención a la ciudadanía en el Centro de documentación.

-Sugerencias-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Sugerencia
1	1069782023	20235110014902	Sugerencia exposición Larens - museo de Bogotá - no comprensión de la misma, se sugiere cambiar por otro contenido.
2	1070112023	20235110014982	Sugerencia - Sede Palomar del Príncipe - Solicitud de reprografía de la documentación del Archivo Predial - Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
3	1070522023	20235110014992	Sugerencia - Museo de Bogotá – sobre misterios de la



			cultura muisca.
--	--	--	-----------------

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de febrero 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 noventa y seis (96).

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	5%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	7	7%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	7	7%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	10	10%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	3%
INFORMACIÓN GENERAL	56	58%
PARTICIPACIÓN	1	1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	4%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
Total general	96	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (56) solicitudes que representan el 58%, 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 febrero fueron:

- Expedición De Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron diez (10) solicitudes, lo que representa el 10%.



- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondió cuatro (4) solicitud, lo que representa el 4%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondió tres (3) solicitud, lo que representa el 3%.
- Participación: se respondieron una (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Planes Especiales De Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron una (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Préstamo O Alquiler De Las Sedes De Museo De Bogotá Cultural: se respondieron una (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Visitas Guiadas Y Comentadas En El Museo De Bogotá: se respondieron una (1) solicitudes, lo que representa el 1%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las (91) solicitudes registradas durante el mes de febrero, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a siete (7) de ellas con destino a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
CATASTRO	1	14%
SECRETARIA DE CULTURA	1	14%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	14%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	43%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	14%
Total general	7	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 DE PLANEACION	0	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	5	7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	25	2	27
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	3	13
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	0	1
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	17	29	46
Total general	55	41	96

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 91 requerimientos registrados en el mes de febrero en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 45 requerimientos en el periodo actual. No obstante, una de estas peticiones fue contestada y remitida al correo electrónico suministrado por el peticionario en el Sistema Bogotá te Escucha dentro de los términos contemplados por la ley, pero fue cargada en el sistema un día después del envío del correo. Esta situación implica que hubo un mal manejo del sistema al no haberse cerrado también en el Sistema Bogotá te Escucha el día de vencimiento, lo cual arroja como resultado un 99% de cumplimiento en el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 18 requerimientos ingresados y recibidos en febrero (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 10 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 41, 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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			15			10		13
OFICINA ASESORA JURIDICA			14		6			13
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2		3	5		6		4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			9			9	5	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		8						8
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	29		12		13	8		13
Total general	12	8	10	5	12	7	5	9

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

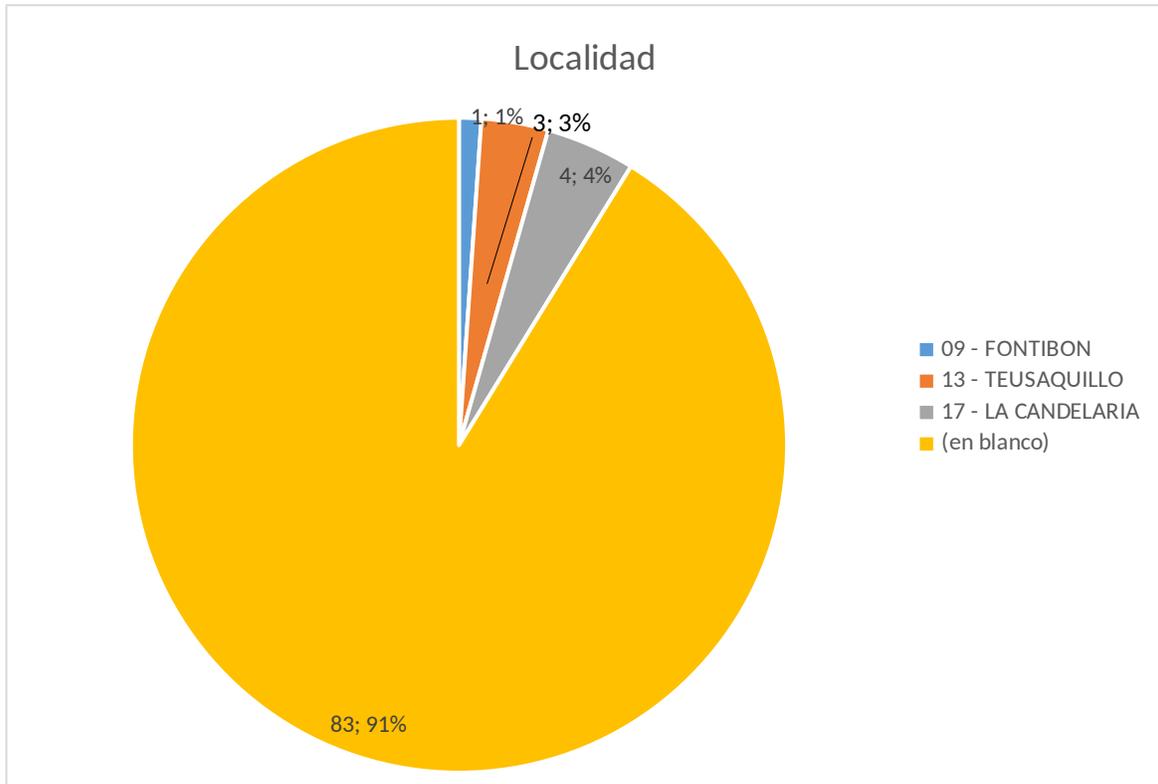
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Queja: 5 días promedio.
- Reclamo: 12 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 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.



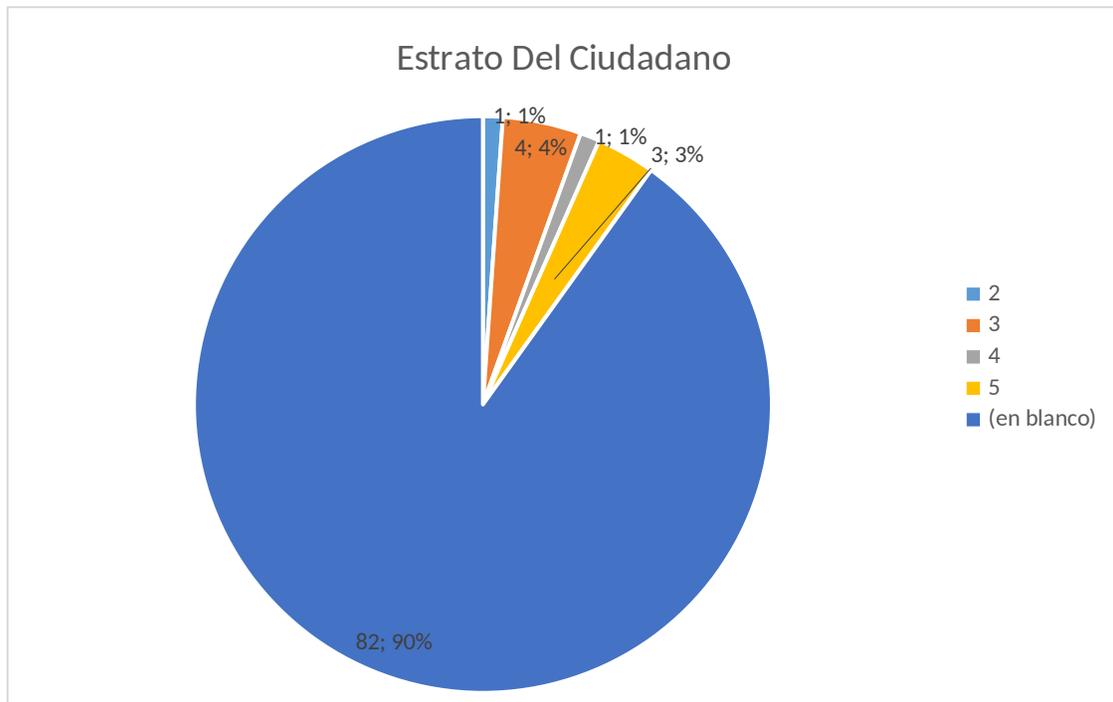


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las (91) peticiones, se registró la localidad así: cuatro (4) requerimientos en la localidad de la Candelaria, tres (3) en la localidad de Teusaquillo y un (1) requerimiento en la localidad de Fontibón respectivamente. En los demás requerimientos, ochenta y tres (83), no se reportó la localidad.

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



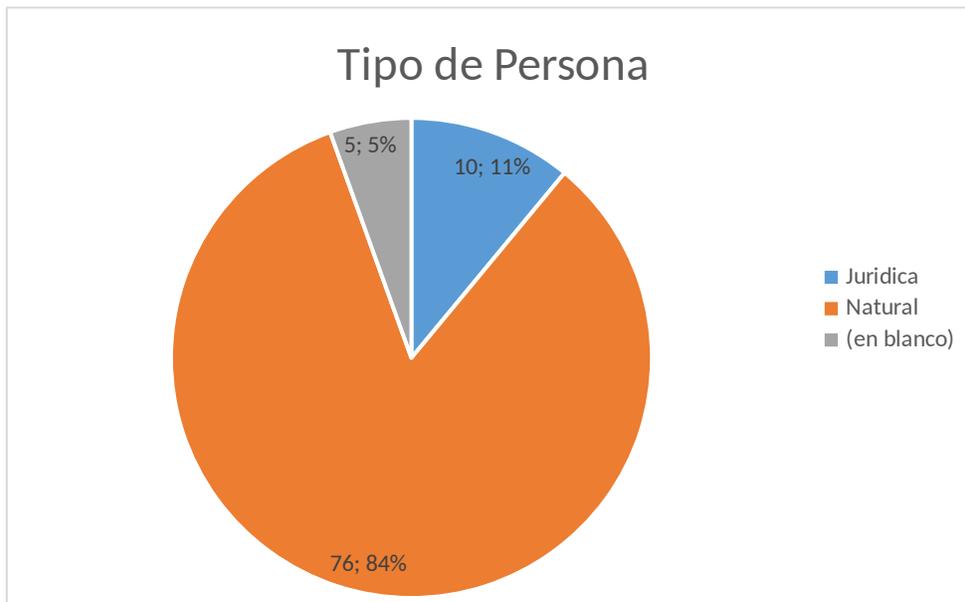


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron cuatro (4) peticiones en el estrato tres, tres (3) peticiones en el estrato cinco y una en el estrato 4 y 2 respectivamente. En las demás peticiones, ochenta y dos (82), no se reportó el estrato

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 91 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero, 676 de ellas y que corresponden al 84%, fueron realizadas por personas naturales; 10 peticiones, que corresponden al 11%, fueron realizada por personas jurídicas y, 5 peticiones que corresponden al 5%, no reportaron la calidad del requirente. Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de febrero de 2023.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

12. Calidad de requirente.

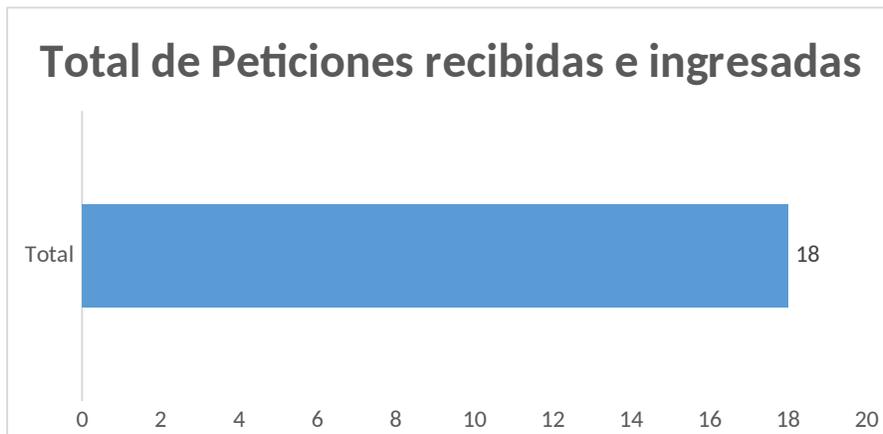
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% restante corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	86	95%
ANONIMO	5	5%
Total general	91	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

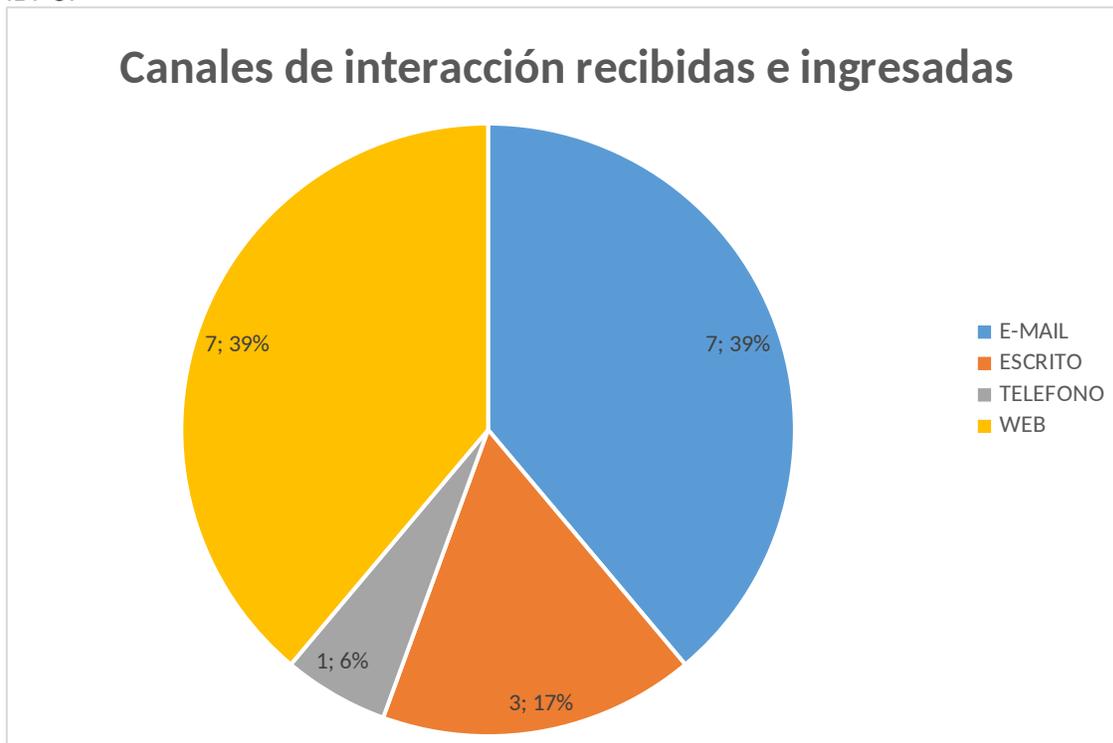
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de febrero se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de dieciocho (18) peticiones 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 (18) en el mes de febrero, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

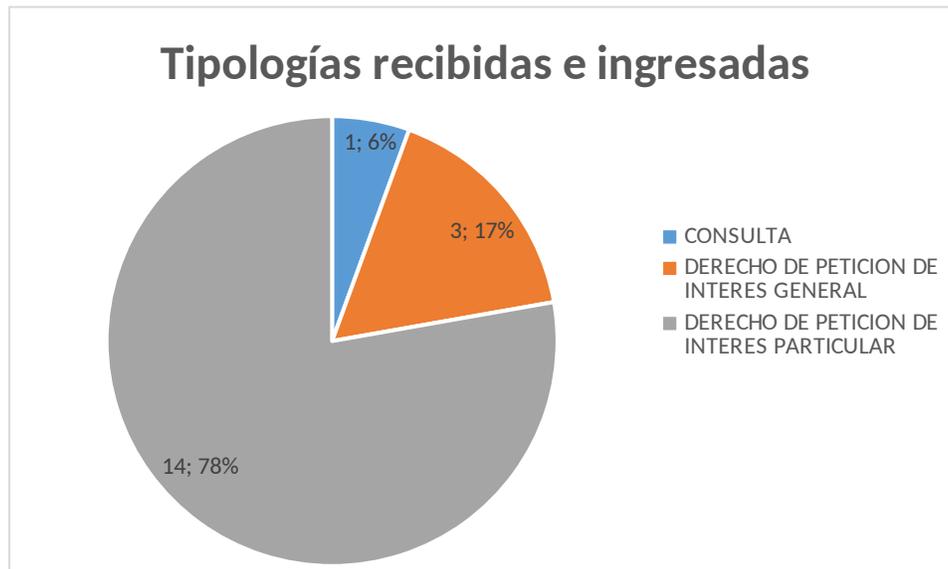




En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el web con el 39%, correo electrónico con el 39%, escrito con el 17% y teléfono con el 5% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

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 febrero corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (18), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: Derecho de petición de interés particular con el 78%, Derecho de petición de interés general con el 17%, y consulta el 5% del total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de febrero, se observa que el 83 % corresponde a ciudadanos identificados y el 17% corresponde a ciudadanos anónimos como se indica en la siguiente tabla:



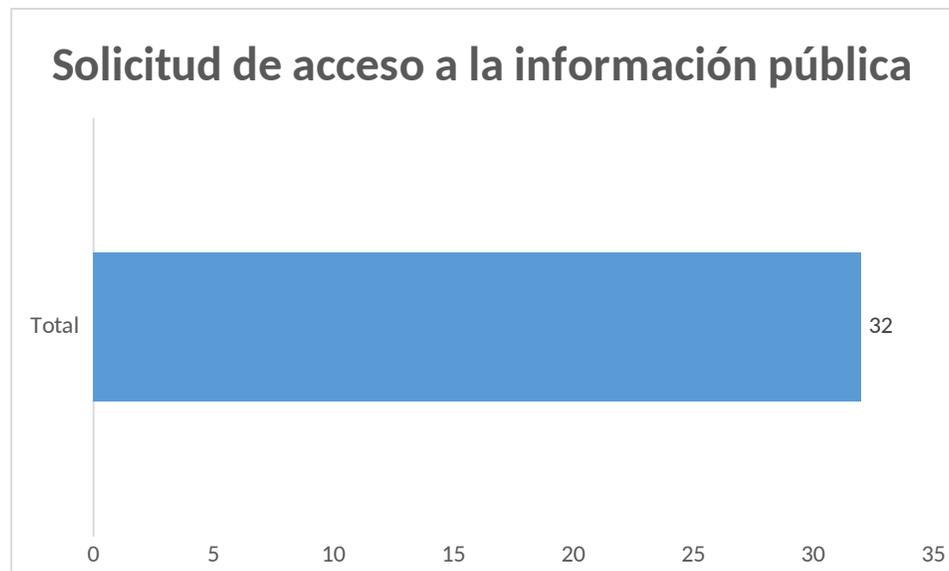
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	15	83%
ANONIMO	3	17%
Total general	18	100%

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

Del total de las 32 solicitudes de acceso a la información que se recibieron, 15 fueron realizadas por mujeres, 14 por hombres y 3 por una empresa, de las cuales se respondieron 18 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta y con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles. 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 noventa y uno (91) 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 dieciocho (18) 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 (18) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero 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 nueve (109) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 55 (periodo actual) y a otras 41 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 20235100045883 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 30-03-2023 11:50:34

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



1d8cbbec0671ad8eec706c5295331672de17de2327d01569327e1b201d32ee4