



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- Junio de 2024

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.....	4
Tabla 1. -Reclamos-.....	5
4. Subtemas.....	5
Tabla 3. -Subtemas-.....	5
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	6
Tabla 4. Traslados.....	6
6. Peticiones cerradas del período.....	6
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	6
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	7
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	7
8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	8
Grafica 4. Requerimientos por localidad.....	8
9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	8
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	8
10. Participación por tipo de requirente.....	8
Grafica 6. Tipo de persona.....	8
11. Calidad de requirente.....	9
Tabla 7. Calidad de requirente.....	9





12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	9
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	9
13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	10
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	10
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	10
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	10
15. Calidad de peticionario.....	11
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	11
16. Solicitud de acceso a la información pública.....	11
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	11
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	11
17. Conclusiones y recomendaciones.....	11

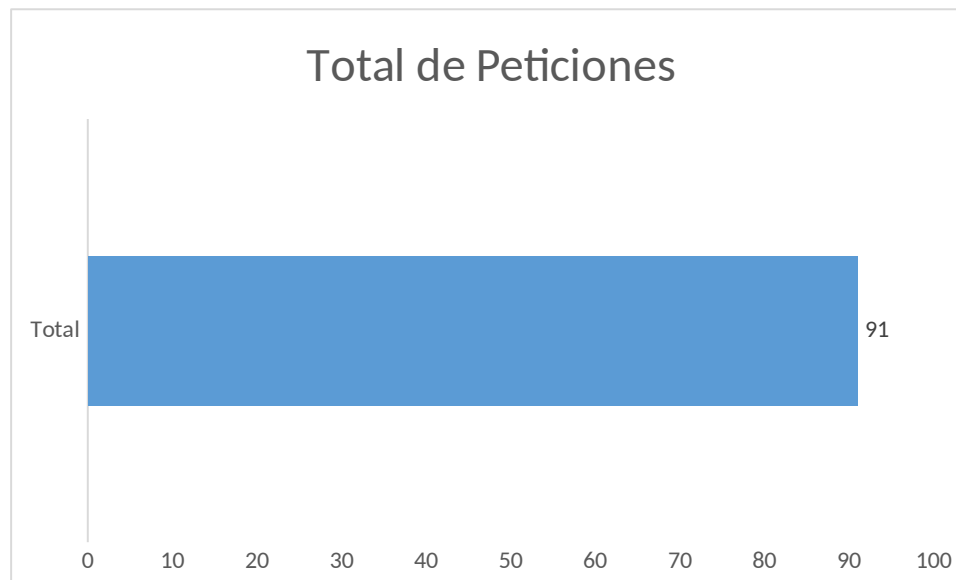




INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO DEL 2024

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 junio 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. 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.

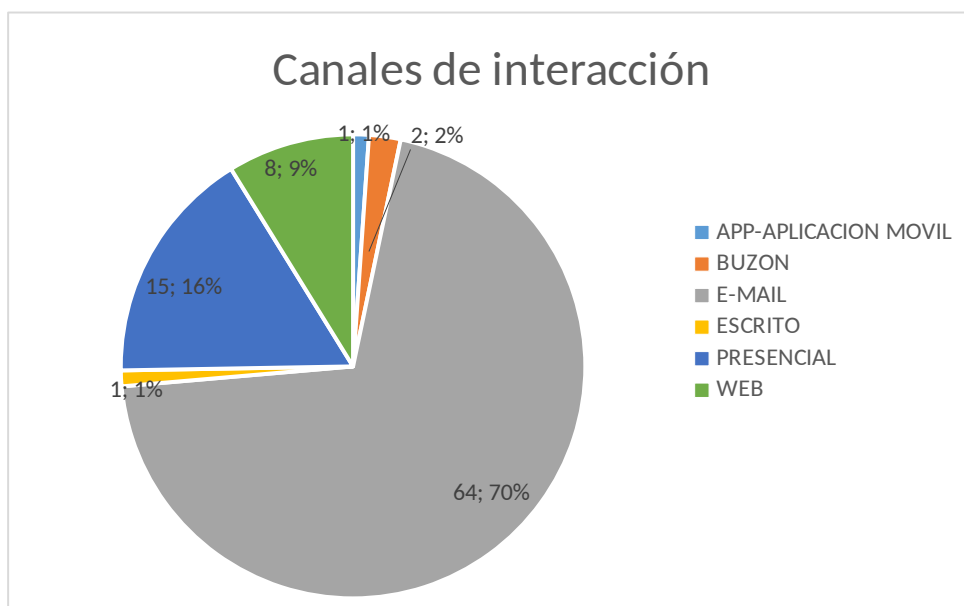




2. Canales de interacción.

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 junio 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 64 peticiones que corresponden el 70% de los requerimientos, seguido del presencial con 15 peticiones que corresponden al 17%, web con 8 peticiones que corresponde el 9%, buzón con 2 peticiones que corresponden el 2%, escrito con 1 peticiones que corresponden el 1% y Aplicación móvil con 1 peticiones que corresponden el 1% del total de las peticiones registradas.

3. Tipologías o modalidades.

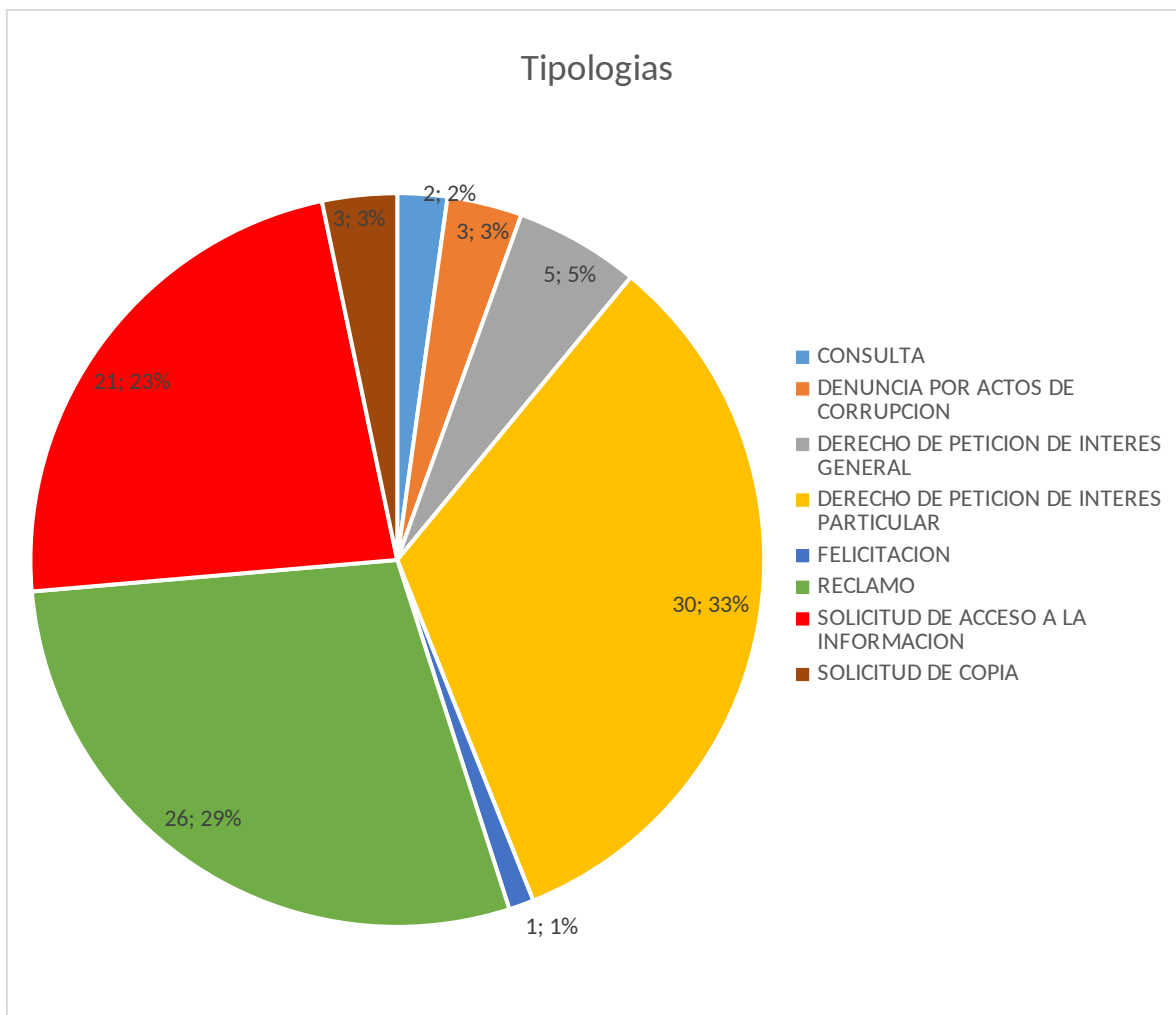
De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el





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 (v7, 26.12.2023), las noventa y uno (91) requerimientos registrados en el mes de junio 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 30 registros, lo que corresponde al 33%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento:

Reclamo con 26 registros que corresponden al 29%, solicitud de acceso a la





información con un total de 21 registros, correspondientes al 23%, derecho de interés general con 5 registros correspondiente 6%, solicitud de copia con un total de 3 registros que corresponden al 3%, denuncias por actos de corrupción con un total de 3 registros que corresponden al 3%, consulta con 2 registros correspondiente 2% y una felicitación que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron veintitrés (26) 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	2886342024	20245110049152	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyecto.
2	2958292024	20245110049912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyecto.
3	2958302024	20245110049972	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyecto.
4	2958332024	20245110050392	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyecto.
5	2958342024	20245110050402	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
6	2958352024	20245110050412	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	2958412024	20245110050642	Reclamo referente la plataforma digital un clic del patrimonio, la plataforma no acelera los procesos efectuando un trámite para la radicación de más de 10 días.
8	2996992024	20245110051652	Reclamo referente plagio en proyecto-beca de activación de procesos de memoria y patrimonio en Bogotá.
9	3015372024	20245110052122	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de equiparación.
10	3038462024	20245110052402	Reclamo referente a las demoras en la asignación de citas.
11	3039042024	20245110052712	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
12	3048092024	20245110052722	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de equiparación.
13	3052102024	20245110053262	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
14	3091432024	20245110053432	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.



No	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
15	3091462024	20245110053572	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
16	3091572024	20245110053602	Reclamo referente a las demoras en la asignación de citas.
17	3091632024	20245110053612	Reclamo referente a las demoras en la asignación de citas.
18	3117572024	20245110054562	Reclamo referente la plataforma digital un clic del patrimonio.
19	3168802024	20245110055652	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
20	3168932024	20245110055692	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
21	3169052024	20245110055702	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
22	3169112024	20245110055712	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de intervención espacio público.
23	3169212024	20245110055732	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
24	3194032024	20245110056062	Reclamo referente a corrección de certificación de contrato.
25	3195602024	20245110056362	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
26	3209022024	20245110057042	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de junio 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 dos (92) en el mes de junio.

Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	3,26%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1,09%



Subtema	Total	Porcentaje
COPIA DE DOCUMENTOS	4	4,35%
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1	1,09%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1,09%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	18	19,57%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	1,09%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	39	42,39%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	2	2,17%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	1	1,09%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	2	2,17%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2,17%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	2	2,17%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	6	6,52%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	7	7,61%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MATERIAL DIDÁCTICO	1	1,09%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO	1	1,09%
Total general	92	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron treinta y nueve (39) solicitudes que representan el 42.39%, 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 junio fue el siguiente:



- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron dieciocho (18) solicitudes, lo que representa el 19.57%.
- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: seis (6) solicitudes, lo que representa el 6.52%.
- Copia de Documentos: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 4.35%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, del total de solicitudes recibidas durante el mes de junio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a cuatro (4) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDPAC	2	50,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25,00%
UAESP	1	25,00%
Total general	4	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una al Acueducto, una a la UAESP, y dos a IDPAC.

6. 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

Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
-------------------	----------------	------------------	---------------



OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	4	6
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	13	7	20
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4	7	11
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3		3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	15	33	48
Total general	39	53	92

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 91 requerimientos registrados en el mes de junio en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 36 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en junio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 3 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 35 en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

7. 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	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		17						17
OFICINA ASESORA JURIDICA		9	6		2			6
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	2	6					4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			9	3	6	6		6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	14		9			8	6	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		10	14			7		10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	19	11	12		11	9		11
Total general	12	9	10	3	10	7	6	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: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días promedio
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Felicitación: 3 días promedio.
- Reclamo: 10 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 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.

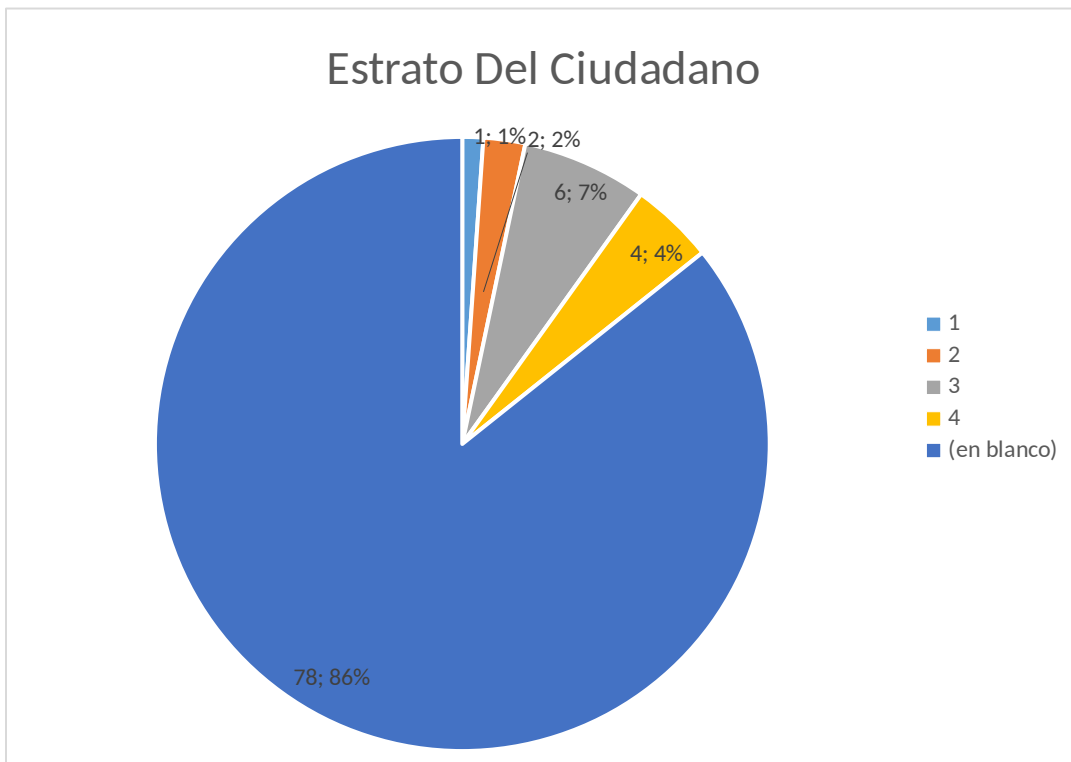
8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.

Durante el periodo actual la ciudadanía no reporto la localidad de los hechos de la solicitud.



9. 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 1.10%.

Estrato 2: se registraron 2 que representa el 2.20%.

Estrato 3: se registraron 6 que representa el 6.59%.

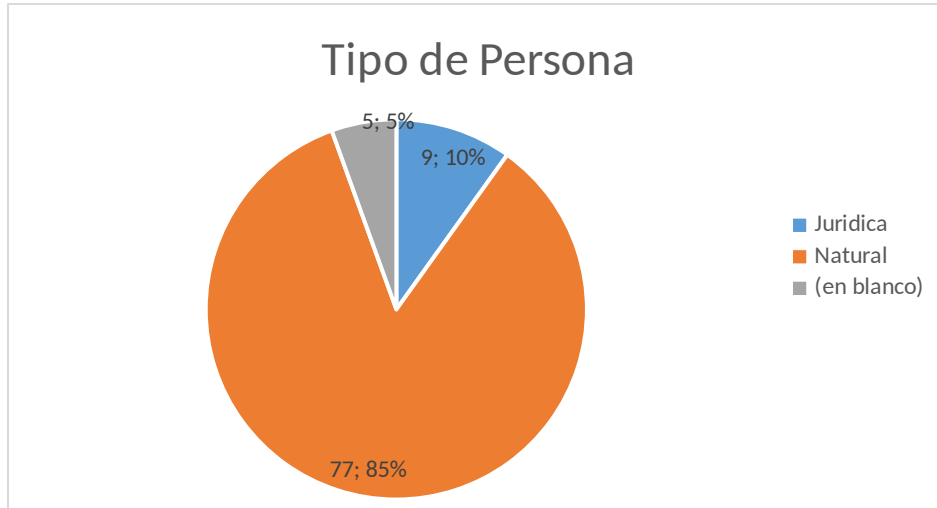
Estrato 4: se registraron 4 que representa el 4.40%.

En blanco: se registraron 78 que representa el 85.71%.



10. 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 tipos de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 9 peticiones que corresponden al 9.89%.
- Persona natural: se registraron 77 peticiones que corresponden al 84.62%.
- En blanco: se registraron 5 peticiones que corresponden al 5.49%.

11. Calidad de requirente.

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

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	86	95%
ANONIMO	5	5%
Total general	104	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



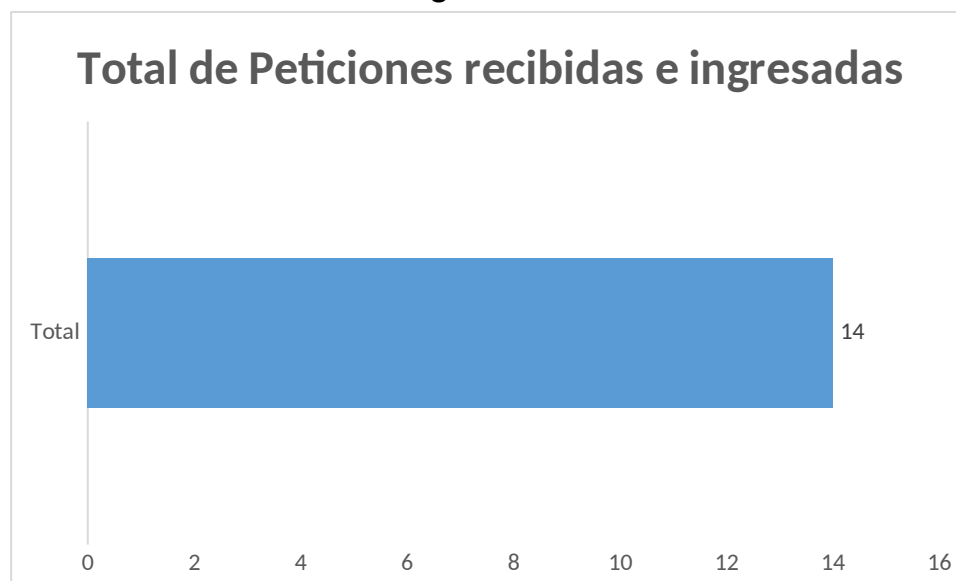


Se observa que ochenta y seis (86) solicitudes, que representan el 95%, corresponden a personas identificadas y cinco (5) solicitudes, que representan el 5%, fueron anónimas.

12. 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 junio se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de catorce (14) 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



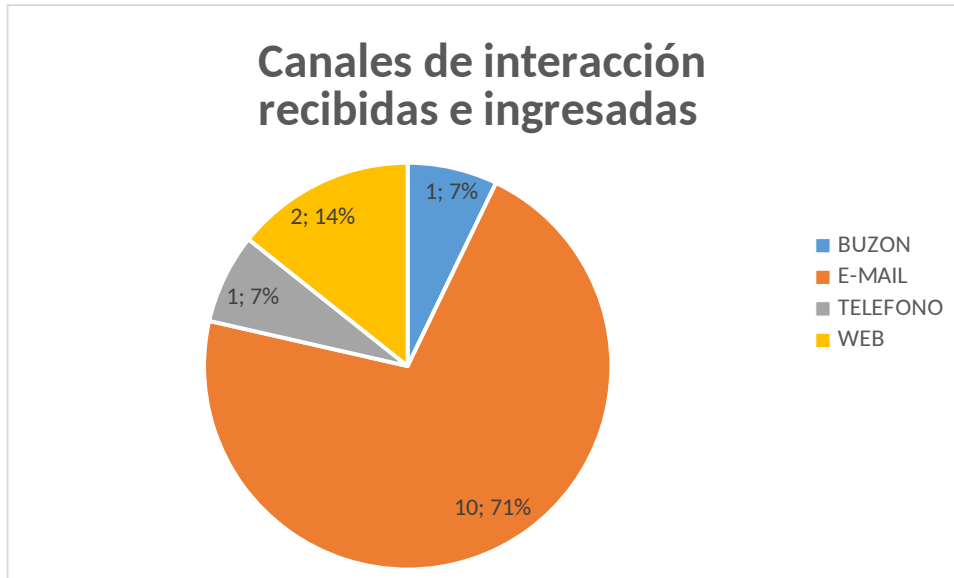
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

13. 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 junio, 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 más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico con diez (10) solicitudes que representan el 72%, canal web con dos (2) solicitudes que representan el 14%, el telefónico con una (1) solicitud que representan el 7% y buzón con una (1) solicitud que representan el 7% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

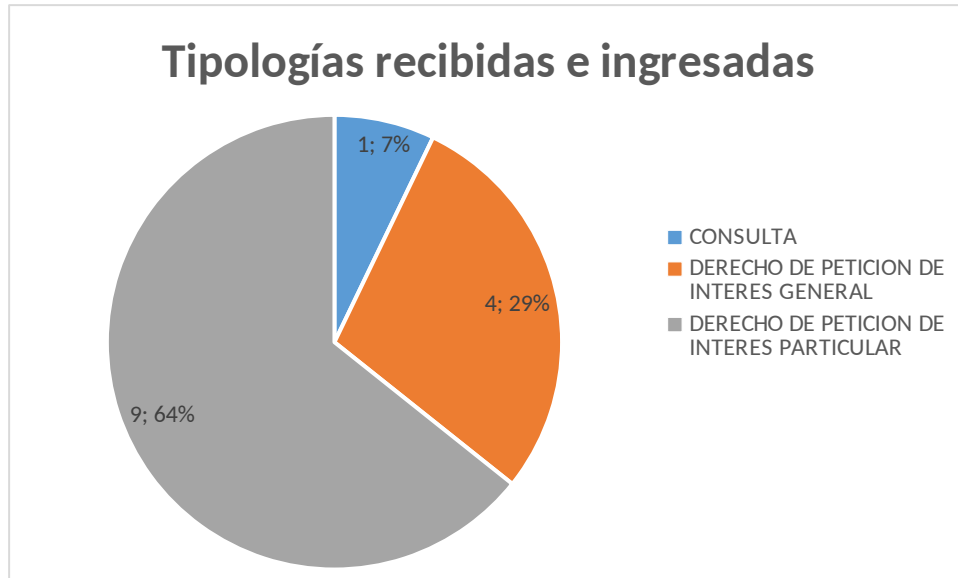
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

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 (v7, 26.12.2023), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de junio corresponden a:





Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran que la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de petición de interés particular con nueve (9) solicitudes que representan el 64%, derecho de petición de interés general con cuatro (4) peticiones que representa el 29% y consulta con una (1) solicitud que representan el 7%.

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	13	93%
ANONIMO	1	7%
Total general	14	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de junio. Se observa que trece (13) solicitudes, que representan el 93%, corresponden a personas identificadas y una (1) solicitud, que representan el 7%, corresponden a personas anónimas.



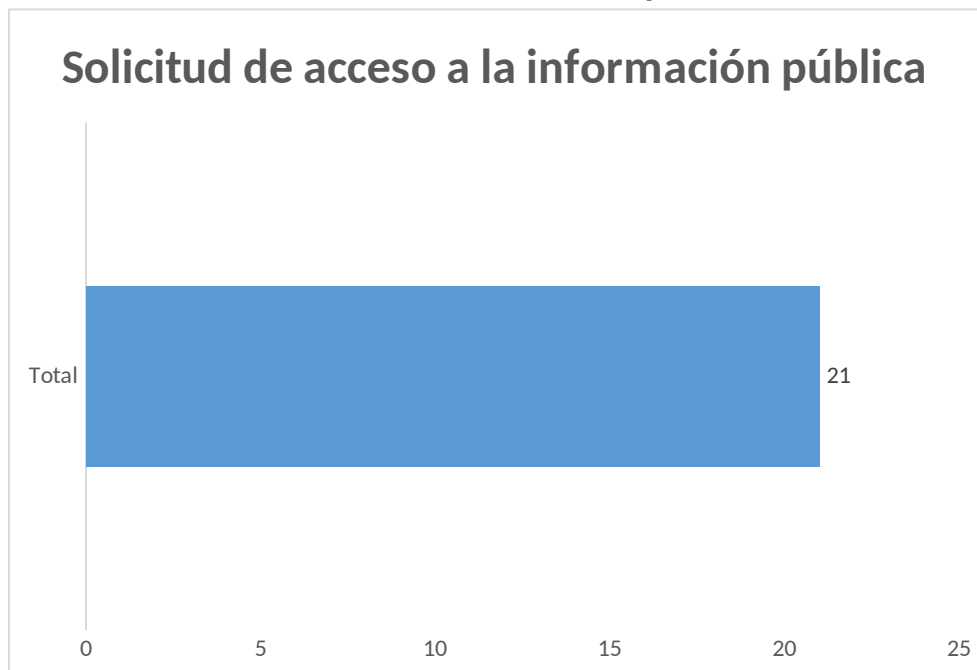


16. Solicitud de acceso a la información pública.

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 veintiuno (21) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 21 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 12 por mujeres, 6 por hombres y 3 por empresas; de ellas se respondieron 12 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

Numero	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	2958322024	3
2.	2958402024	6
3.	2958442024	5
4.	2966532024	5
5.	3023402024	10
6.	3023612024	8
7.	3060152024	7
8.	3091272024	7
9.	3091672024	6
10.	3091722024	10
11.	3117812024	4
12.	3118162024	3

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. 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. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión catorce (14) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio de 2024.


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 cinco (105) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 39 peticiones del periodo actual y a otras 53 del periodo anterior.

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

Documento 20245100132373 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 02-08-2024 16:17:43
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la





	Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 dd6c756796f1a3c4e456d02aba01aac95012b5fe8e82b8c2715922daf92ec8b Codigo de Verificación CV: eb08a	

