



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Noviembre de 2022**

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

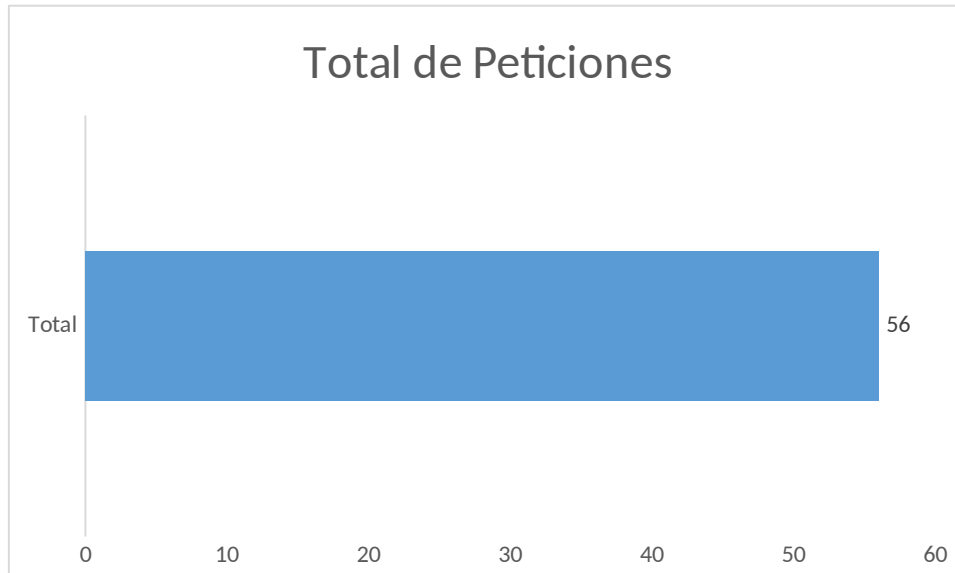
Noviembre de 2022





INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 2022

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 noviembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cincuenta y seis (56) 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.

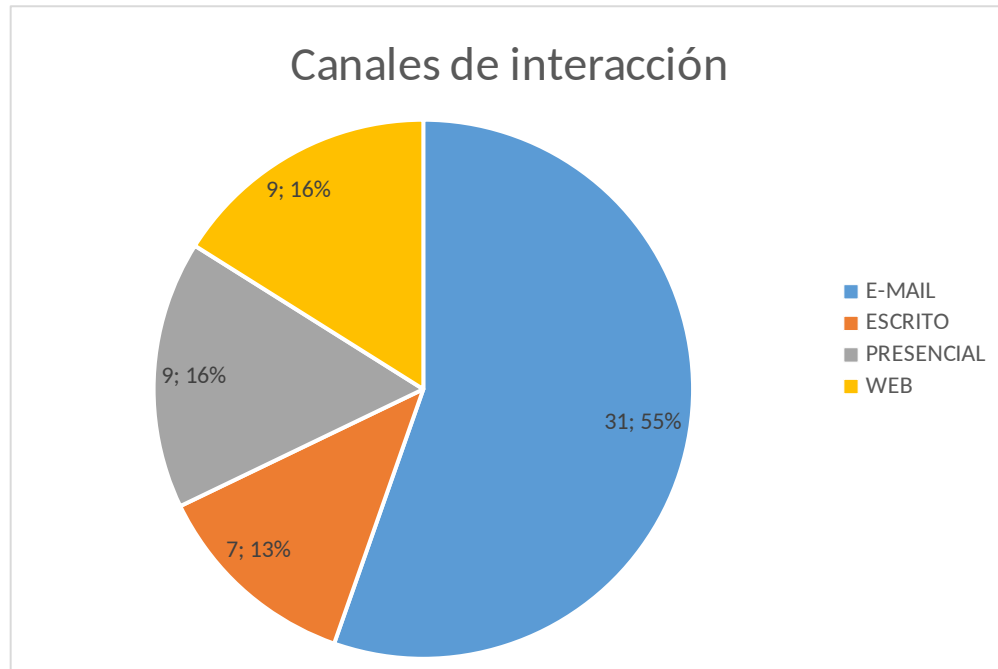
2. Canales de interacción.

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 noviembre se recibieron a través de los siguientes canales:

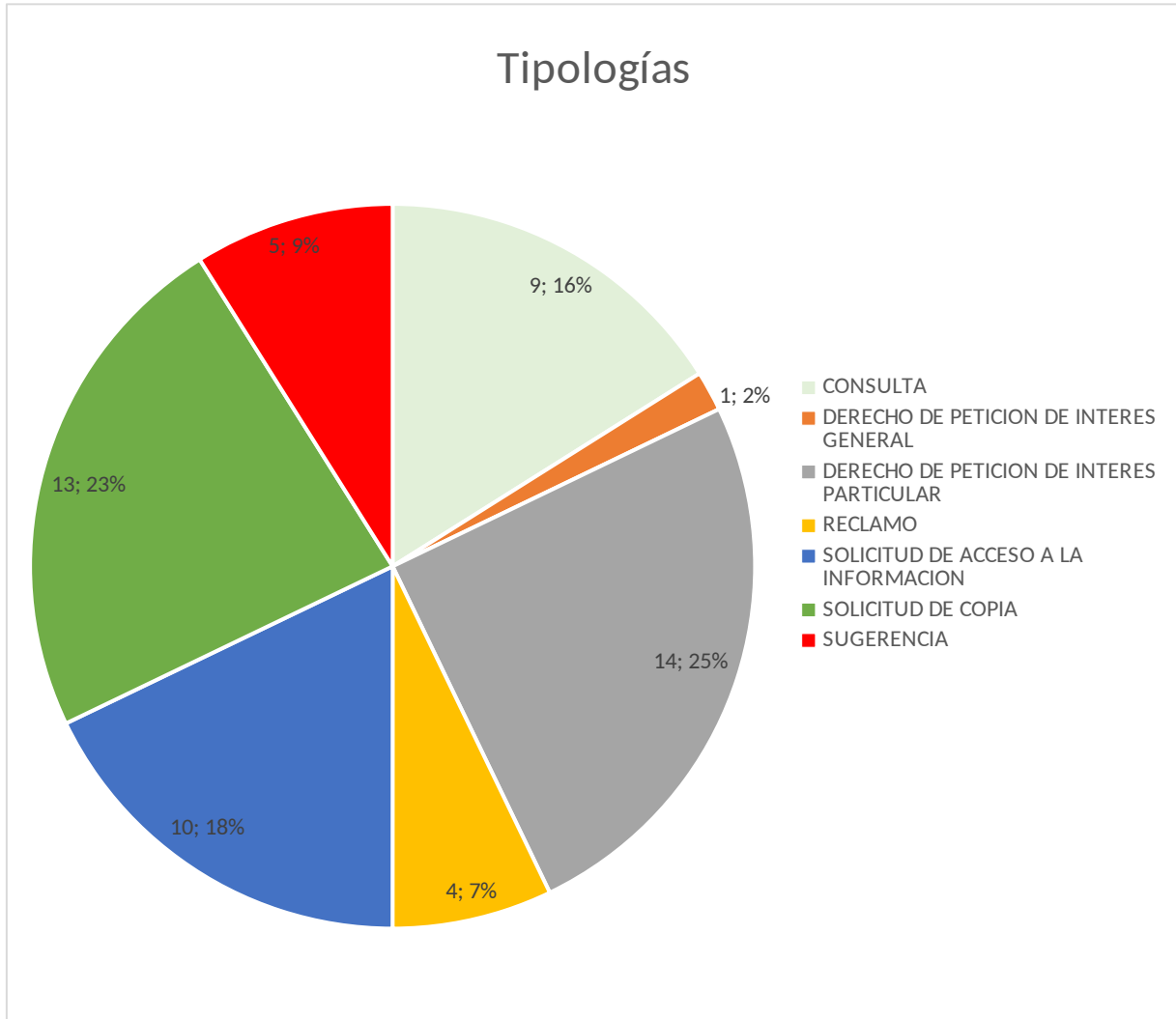


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 55% de los requerimientos; seguido de la atención web con el 16%, presencial con el 16% y escrito con el 13% 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 noviembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (56), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 25%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: copia con el 23%, solicitud de acceso a la información pública con el 18%, consulta con el 16%, sugerencia con el 9%, reclamo con el 7% y derecho de petición de interés general con el 2% respectivamente.

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





-Reclamo-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	3974392022	20225110080182	Reclamo referente a la falta de respuesta a certificado BIC
2	4228352022	20225110084632	Reclamo referente a la falta de respuesta a un trámite de reparaciones locativas.
3	4228362022	20225110084632	Es un registro duplicado referente al "Reclamo referente a la falta de respuesta a un trámite de reparaciones locativas".
4	4394962022	20225110088282	Reclamo referente Solicitud Corrección Respuesta Radicado No. 20223050062421

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el 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 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	2	3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	2%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	4	7%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	5	8%
INFORMACIÓN GENERAL	40	68%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	10%





PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	2%
Total general	59	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (40) solicitudes que representan el 68%, 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 noviembre fueron: trabajar en la oficina

- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 10%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondió cinco (5) solicitud, lo que representa el 8%.
- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron cuatro (4) solicitudes que representan el 7%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondió dos (2) solicitud, lo que representa el 3%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: 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 (56) solicitudes registradas durante el mes de noviembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Número petición	Porcentaje
IDPAC	1	25%
IDRD	2	50%
SECRETARIA DE CULTURA	1	25%
Total general	4	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 JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7		7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	6	2	8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	13	4	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	5	4	9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	5	12	17
Total general	36	23	59

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 56 requerimientos registrados en el mes de noviembre en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 33 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 8 requerimientos ingresados y recibidos en noviembre (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 23, 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	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			14						14
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1		1		1			1	1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			9					7	8
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			8	6		5	3		4
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		13	12			7			11
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO			11		13	10			11
Total general	1	13	10	6	10	8	3	6	7

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

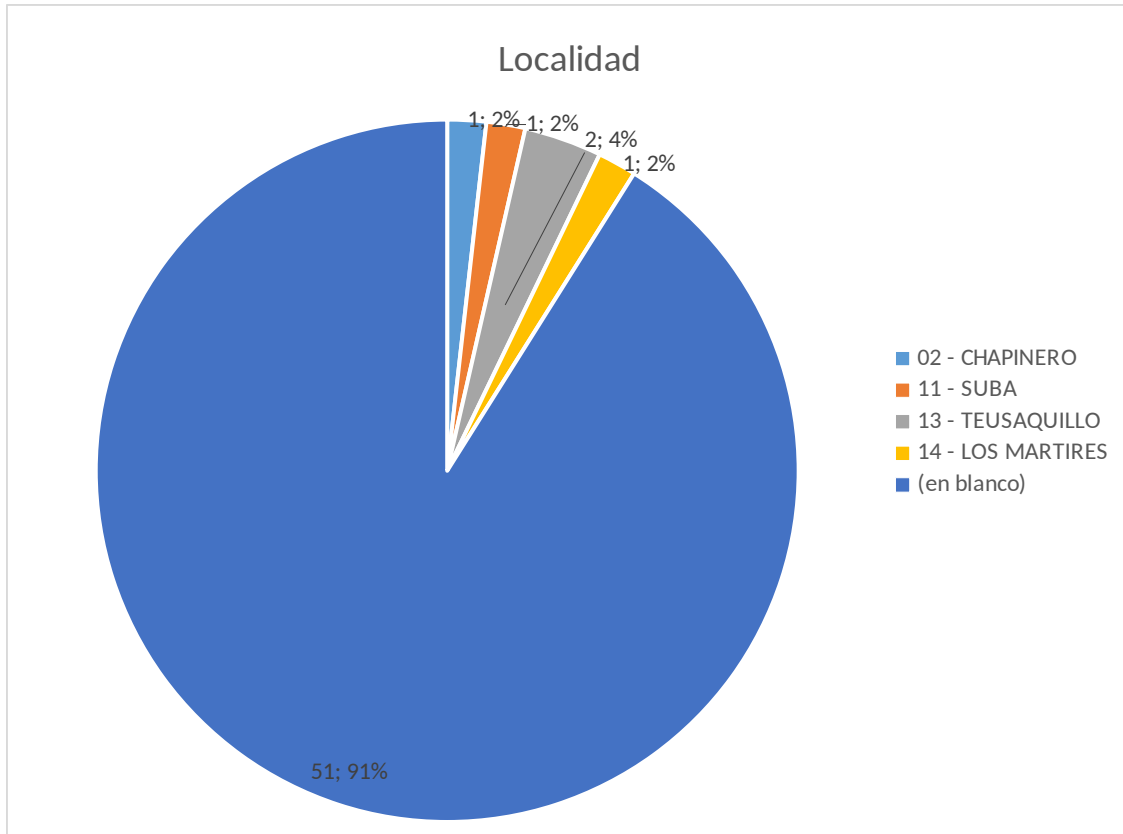
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 1 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 13 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Felicitación: 6 días promedio
- Reclamo: 10 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copia: 3 días promedio.
- Sugerencia: 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.

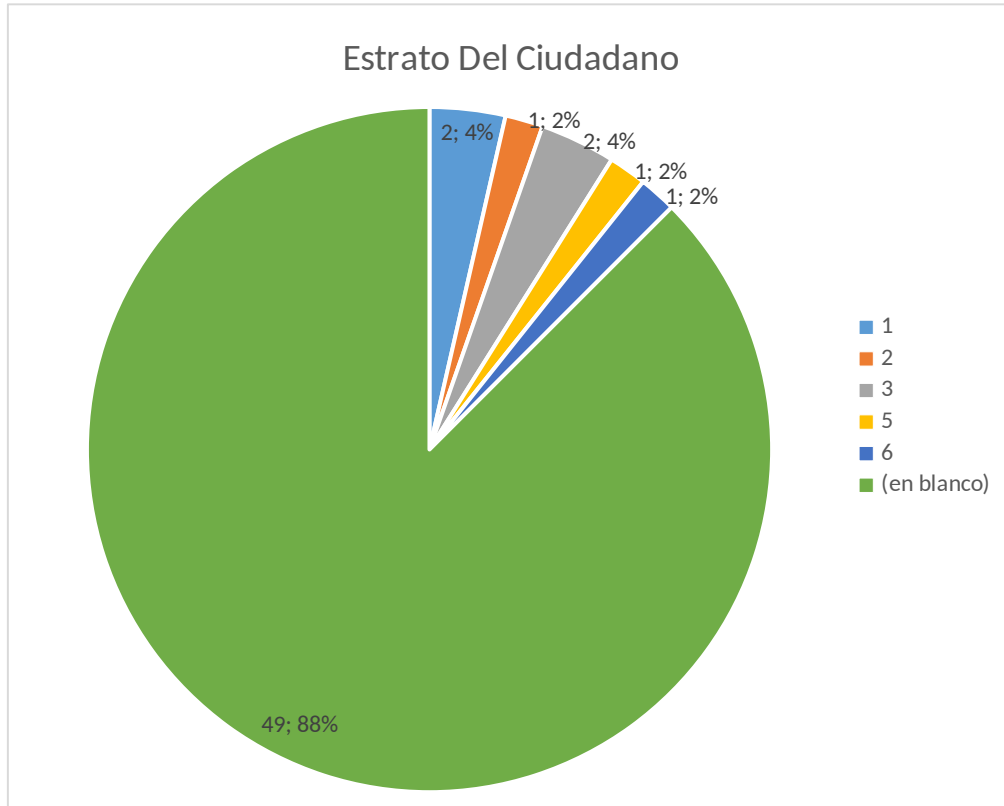


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las (56) peticiones, se registró la localidad así: dos requerimientos en la localidad de Teusaquillo y uno en las localidades de Suba, Los Mártires y Chapinero respectivamente. En los demás requerimientos, cincuenta y uno (51), no se reportó la localidad.

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





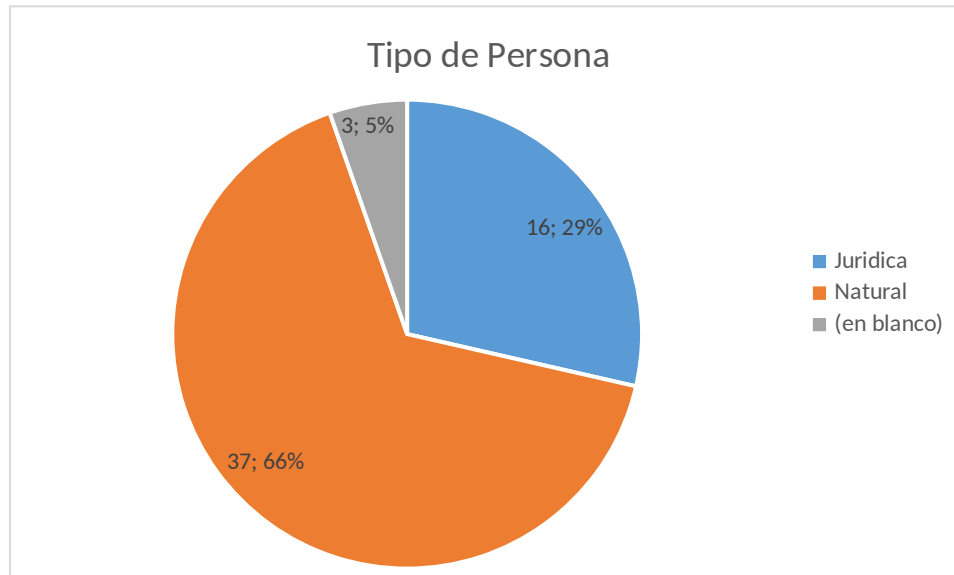
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registró dos peticiones en el estrato (1) y (3), una peticione en el estrato (2), (5) y (6) respectivamente. En las demás peticiones (49) no se reportó el estrato

11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 56 peticiones registradas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre, 37 de ellas y que corresponden al 66%, fueron realizadas por personas naturales; 66 peticiones, que corresponden al 29%, fueron realizada por personas jurídicas y 3 peticiones, que corresponde al 5%, no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022.





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 se observa que el 5%, corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	53	95%
ANONIMO	3	5%
Total general	56	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

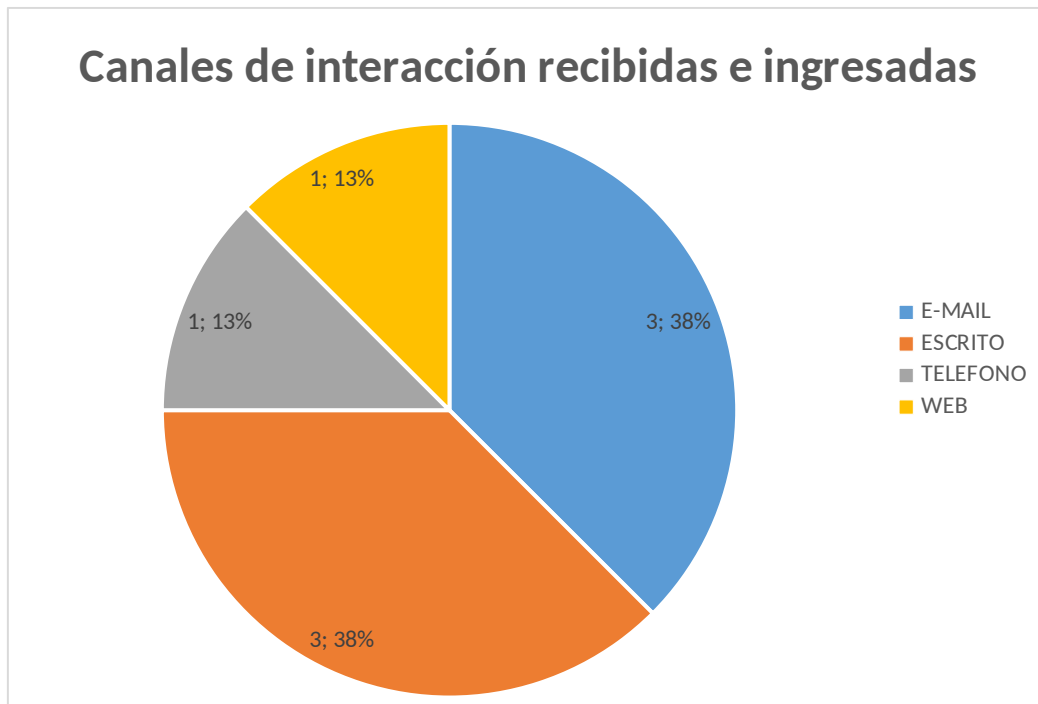
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de noviembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ocho (8) peticiones ciudadanas; 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 (8) en el mes de noviembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



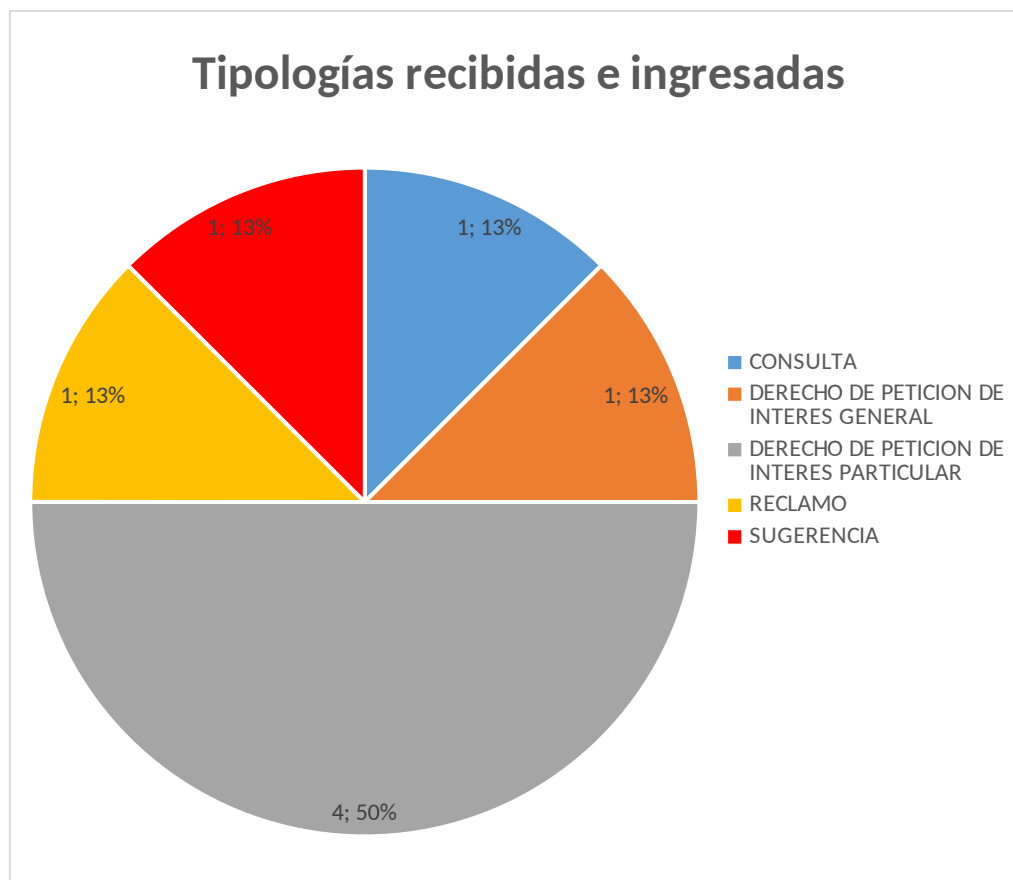


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 correo electrónico con el 37%, la web con el 37%, escrito con el 13% y telefónico con el 13% 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 noviembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





Del total de requerimientos recibidos e ingresados (8), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés particular con el 50%, Derecho de petición de interés general con el 12%, consulta el 12%, sugerencia 13% y reclamo con el 13% total de las peticiones.

16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de noviembre, se observa que el 100 % corresponde a ciudadanos identificados como se indica en la siguiente tabla:

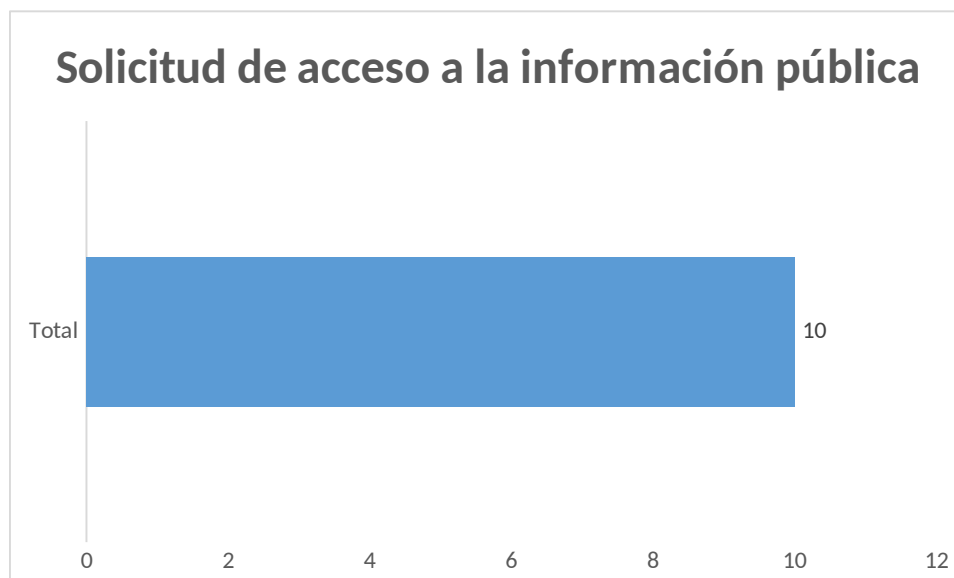
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	8	100%
Total general	8	100%

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 diez (10) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las (10) solicitudes de acceso a la información, 5 por mujeres, 4 por hombres y 1 por una empresa de las cuales se respondieron las 10 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 8 días hábiles. Del total de las solicitudes fue negada a una petición por no contar con la información.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cincuenta y seis (56) 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 ocho (8) 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 (8) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre de 2022.

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 sesenta y cuatro (64) solicitudes, de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 36 (periodo actual) y a otras 23 peticiones (periodo anterior).

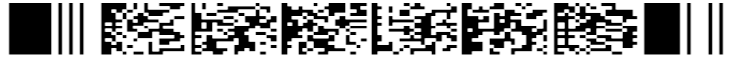
Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.



Documento 20225100177463 firmado electrónicamente por:

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA, SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA (E), SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 21-12-2022 09:56:29

Aprobó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Revisó: CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



3a966614bd7166845452740f87f145063abaa0ec86143e61611e5c6fe5444d4e