



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Julio de 2021**

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

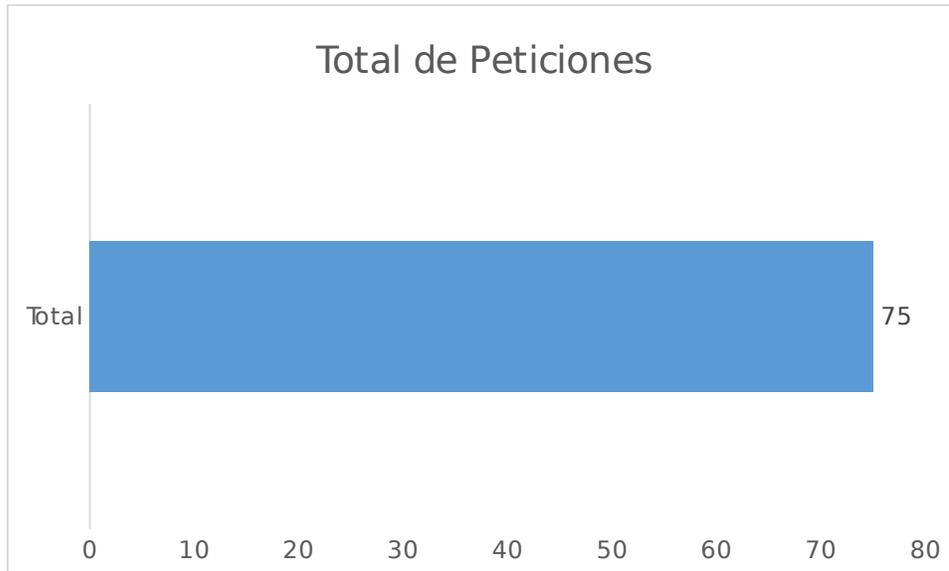
**Julio de 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2021

### 1. Total de Peticiones registradas en el mes.



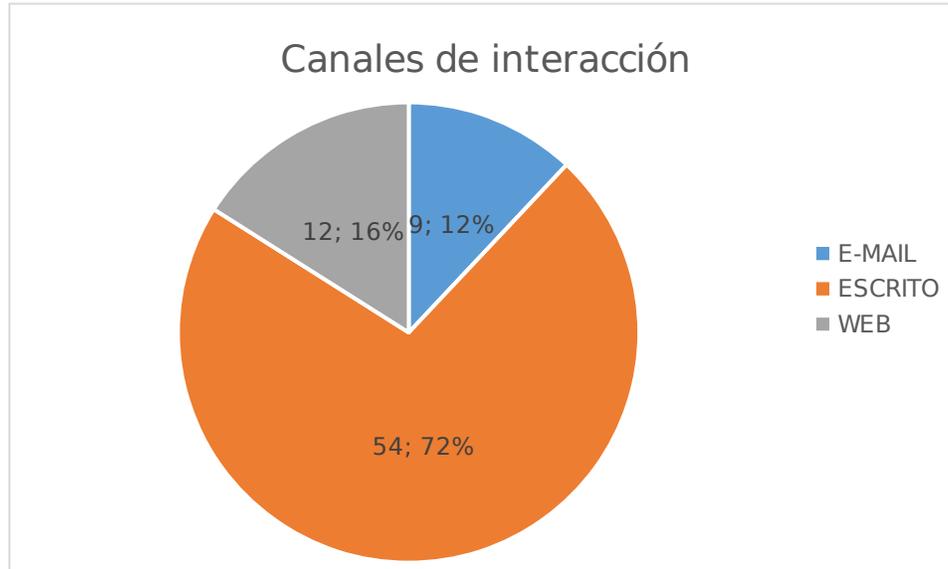
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de setenta y cinco (75) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, 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 2010<sup>1</sup>.

### 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 julio se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> 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.



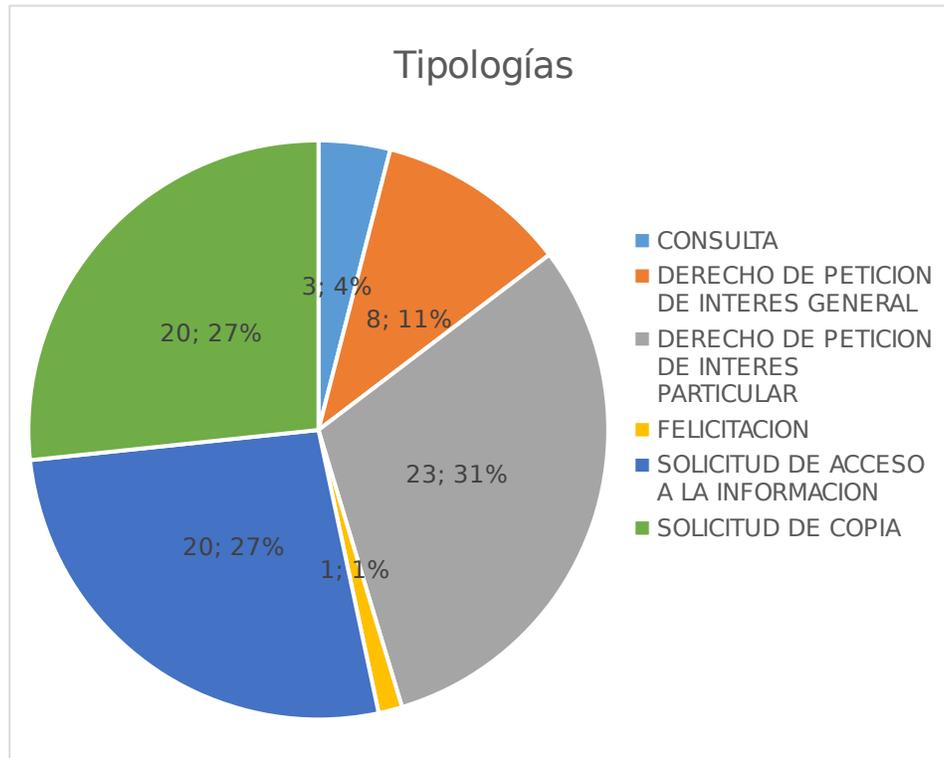
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 72% de los requerimientos; seguido del canal web con el 16% y correo electrónico con el 12% 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 julio corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (75), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 31%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información con el 27%, solicitud de copia con el 27%, derecho de petición de interés general con el 10%, solicitud de consulta con el 4% y felicitación con el 1%.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	3%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	5	5%
INFORMACION GENERAL	97	89%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	3%
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



La identificación de los subtemas principales durante el mes de julio 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 (109).

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

- Información General: Se respondieron (97) solicitudes que representan el 89%. Corresponde a la solicitud 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 julio fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (5) solicitudes que representan el 5%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Control Interno Disciplinario: se respondieron (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 (75) solicitudes registradas durante el mes de julio el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	1	25%
IPES	1	25%
SECRETARIA DE CULTURA	1	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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 despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO O ACTUAL	PERIODO O ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	10	1	11
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		7	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	20	30
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2		2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	13	43	56
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>74</b>	<b>109</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 75 requerimientos registrados en julio en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 29 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales cumpliendo al 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en julio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 durante el periodo del informe los cuales se respondieron dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.



- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 74 de los cuales quedaron (2) por fuera de los términos establecidos por la ley, con un cumplimiento del 97%.

## 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			15					14	15
OFICINA ASESORA JURIDICA								15	15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1	9				1	1	2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			25				19		22
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA						27	14	11	13
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			9					8	9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	24	22	18	19	11	8	12		17
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

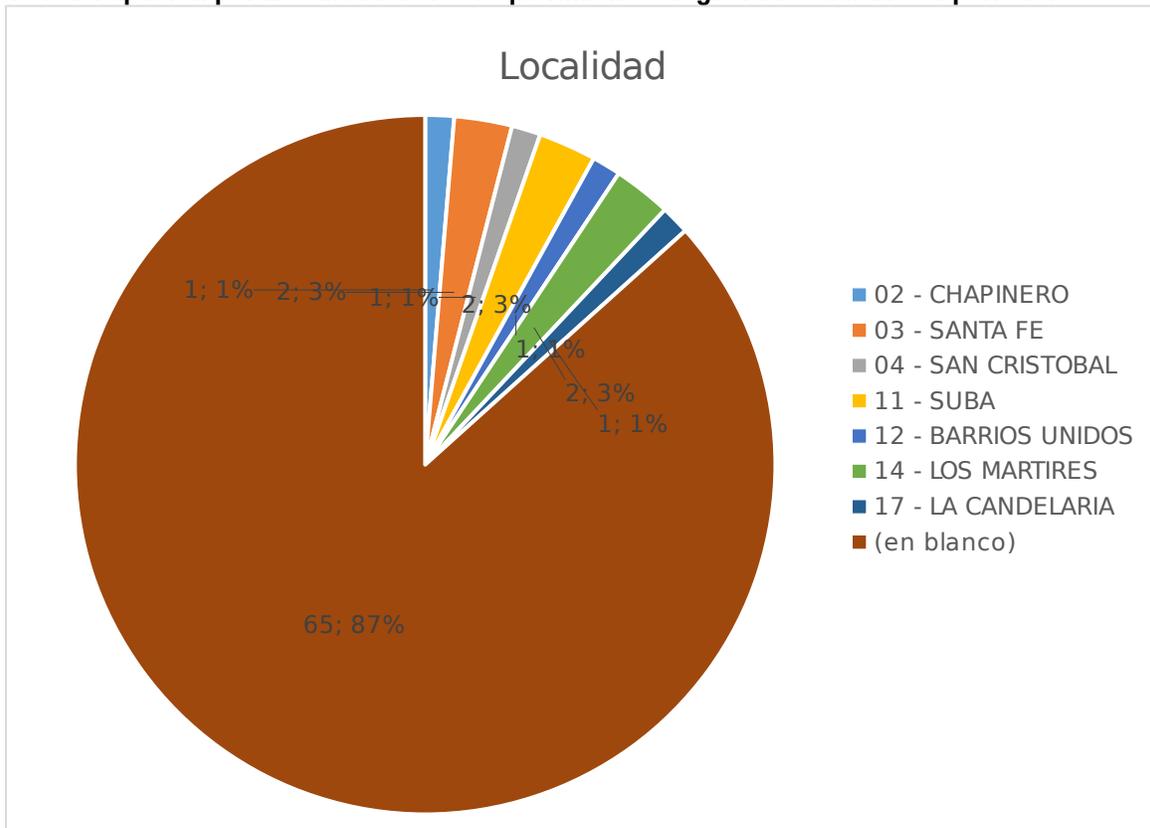
- Consulta: 13 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 17 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 18 días promedio.
- Felicitación: 19 días promedio.
- Queja: 11 días promedio.
- Reclamo: 18 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 10 días promedio.

Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.



De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

**9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.**



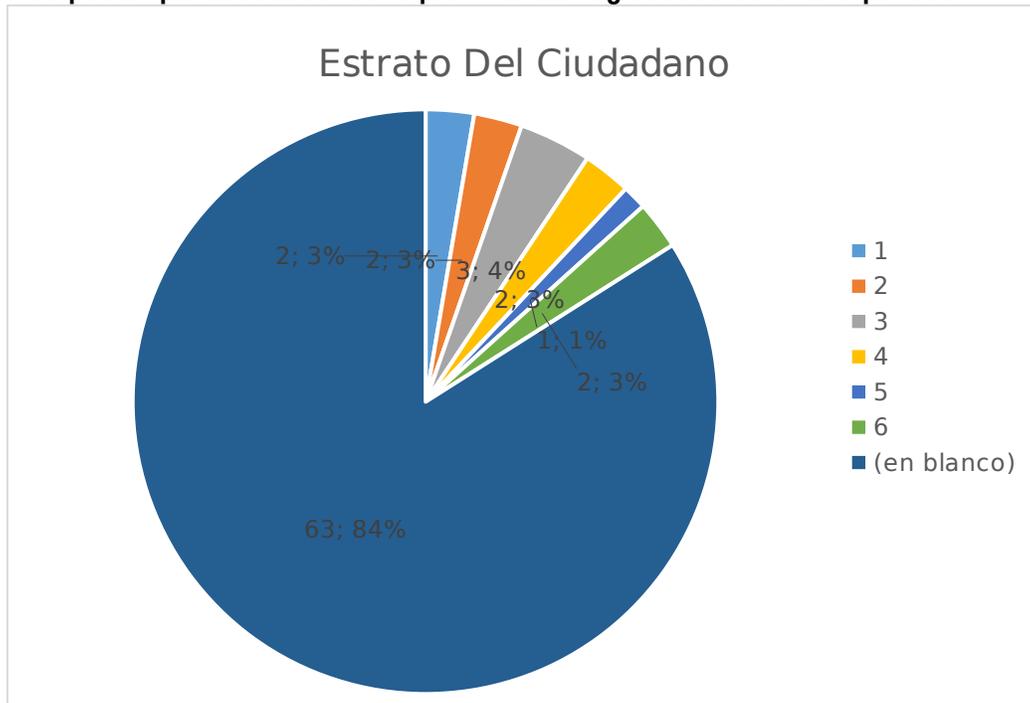
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 75 peticiones se registró la localidad, así: 2 requerimientos en las localidades de Santa Fe, Suba y los Mártires respectivamente y 1 en las demás localidades de Chapinero, San Cristóbal, Barrios Unidos y la Candelaria respectivamente. En los demás requerimientos (65) no se reportó la localidad.





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



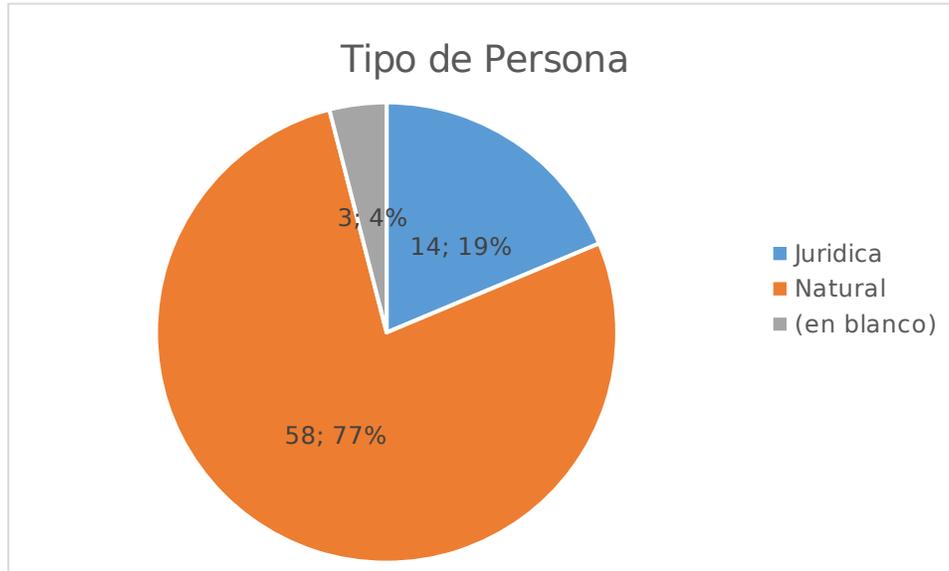
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en el estrato 3, 2 peticiones en los estratos 1,2, 4 y 6 respectivamente y 1 petición en el estrato 5. En las demás peticiones (63) no se reportó el estrato.

**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 75 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de julio, 58 correspondientes al 77% fueron realizadas por personas naturales; 14 peticiones que corresponde al 19% fue realizada por una persona jurídica y 3 peticiones que corresponde al 4% no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de julio de 2021.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 4% corresponde a ciudadanos anónimos y el 96% corresponde a ciudadanos identificados

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	3	4%
IDENTIFICADO	72	96%
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

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 consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de (14) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



## Total de Peticiones recibidas e ingresadas

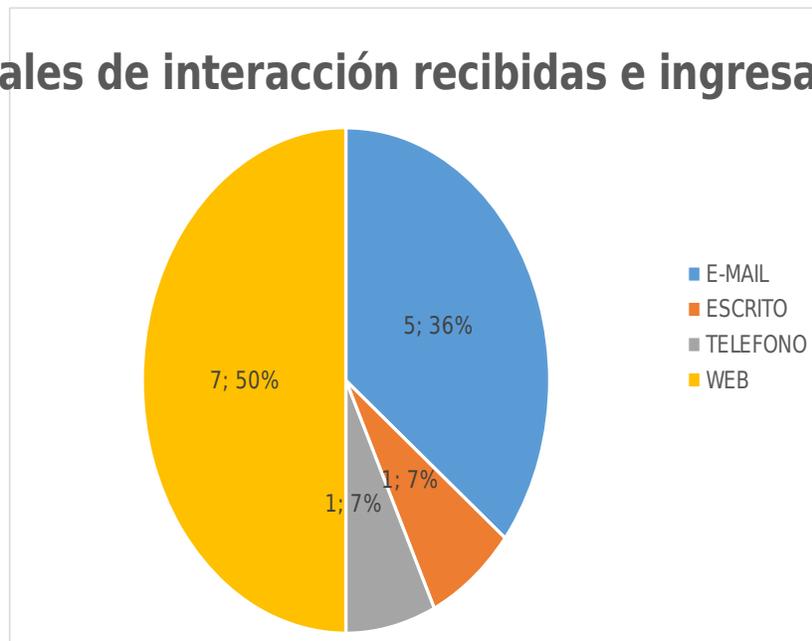


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 (14) en el mes de julio, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

## Canales de interacción recibidas e ingresadas



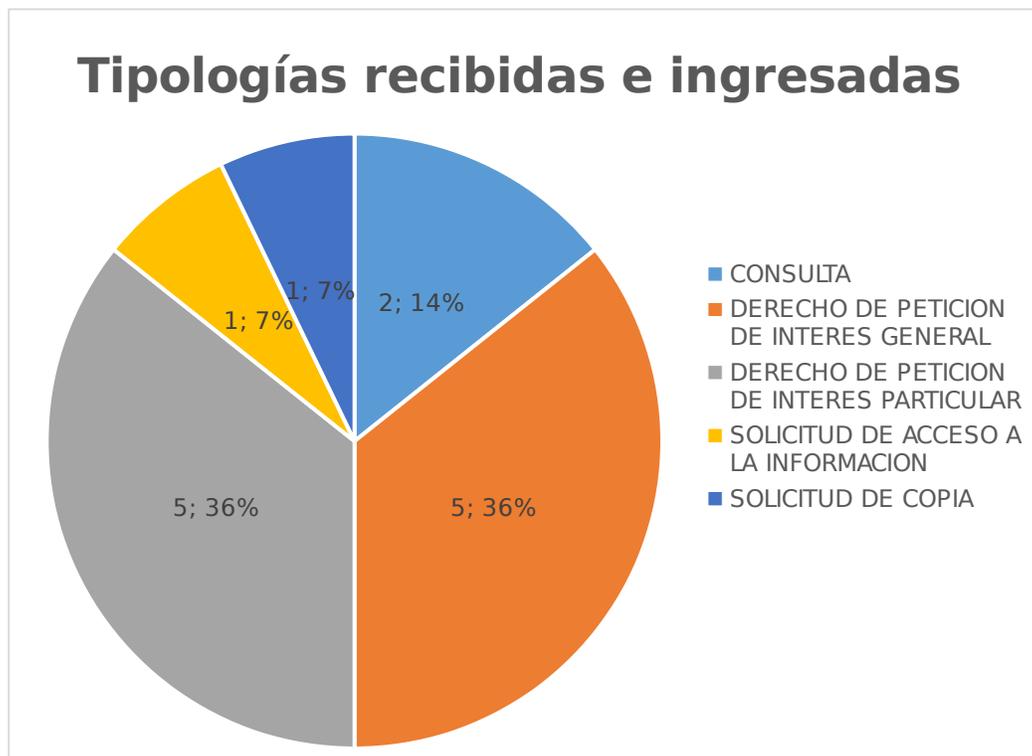
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal web con el 50%, seguido del correo electrónico con el 36%, telefónico 7% y escrito con el 7% 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 julio corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (14), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés general con el 36%, derecho de petición de interés particular con el 36%, consulta con el 14%, solicitud de copia 7% y solicitud de acceso a la información con el 7% del total de las peticiones.

**16. Calidad de peticionario.**

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de julio, se observa que el 21% corresponde a ciudadanos anónimos y el 79% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:





CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	3	21%
IDENTIFICADO	11	79%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

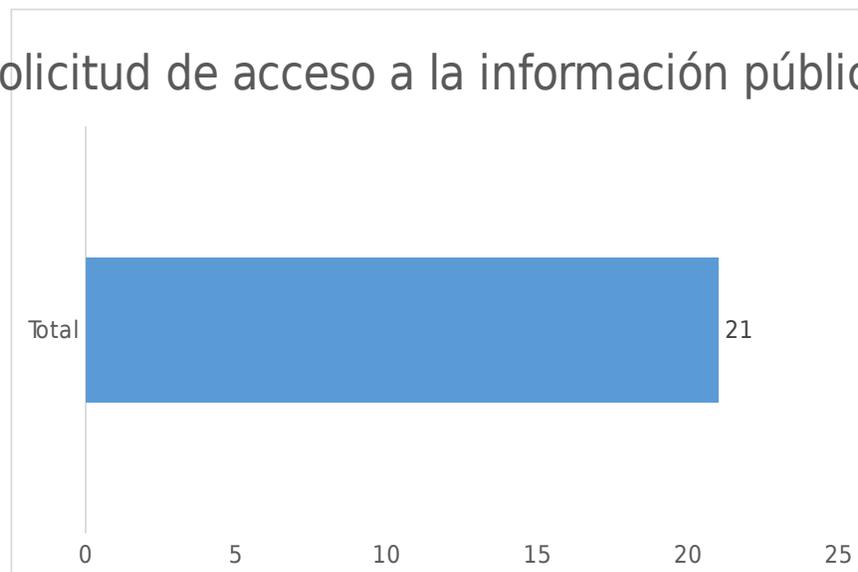
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 un total de 21 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 21 solicitudes de acceso a la información se respondieron 11 peticiones dentro del mismo periodo en los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, del total de las solicitudes resueltas fue negada la información a una petición por no disponer de lo solicitado, se realizó el traslado a dos solicitudes y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 13 días. Las demás peticiones faltantes están pendientes por resolver en el siguiente periodo.

### Solicitud de acceso a la información pública



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



## 18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron setenta y cinco (75) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión catorce (14) peticiones más. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 14 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de julio de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ochenta y nueve (89) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 35 (periodo actual) y 74 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, es importante indicar que la Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

### Documento 20215100125813 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 24-08-2021 15:44:33

Aprobó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia  
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



92133

