



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

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

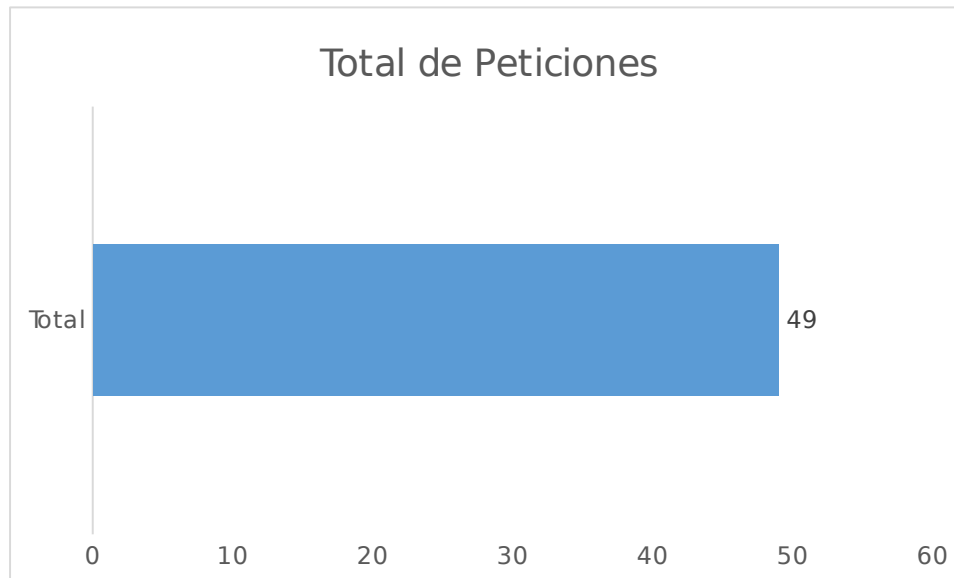
**Noviembre de 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 2021

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



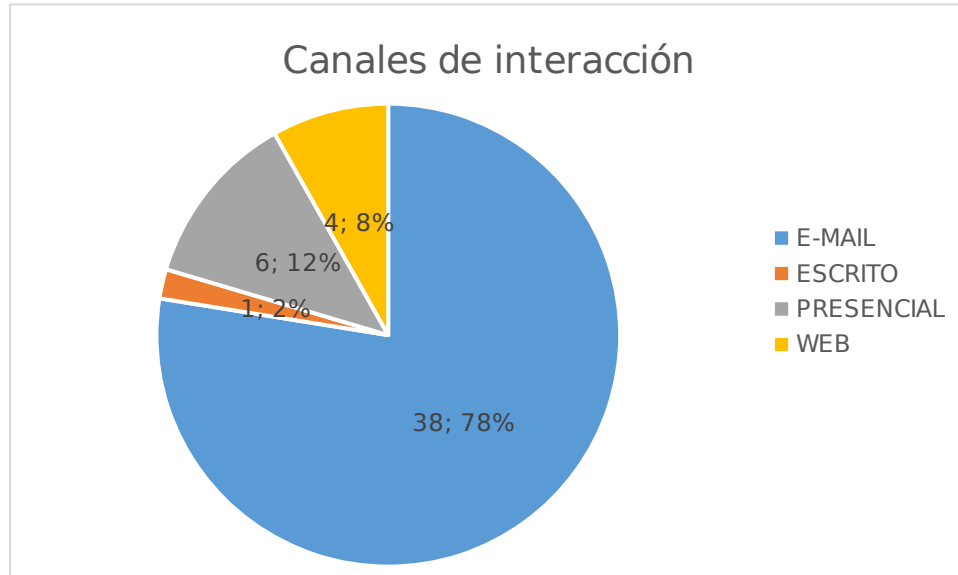
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de noviembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cuarenta y nueve (49) 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 noviembre 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.

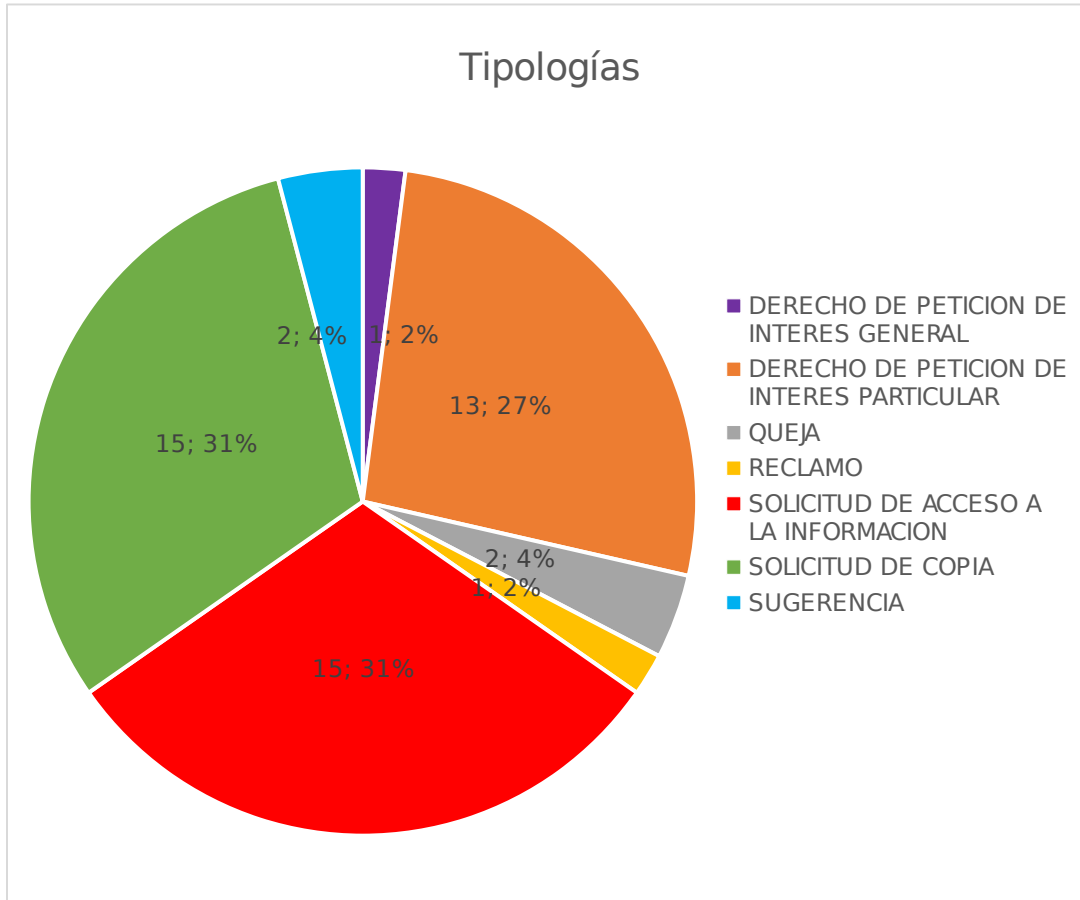


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRS- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 78% de los requerimientos; seguido del presencial con el 12%, canal web con el 8%, y escrito con el 2% 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 (49), se evidencia que la solicitud de copia y solicitud de acceso a la información pública fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 31%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 26%, sugerencia con el 4%, queja con el 4%, derecho de petición de interés general con el 2%, y reclamo con el 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió dos quejas y un reclamo se procedió a dar trámite al mismo de la siguiente manera:

(Queja)

□ Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3584442021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110081092. La queja es por el grupo de enlucimiento de fachadas no realiza bien la pintura de la casa CALLE 1C NO 8-67.





Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3850482021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110087732. La queja es por la demora en dar respuesta a una solicitud y cuáles son las posibles sanciones disciplinarias.

(Reclamo)

Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 3751802021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110084942. El reclamo es por dar una respuesta incompleta.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	4	5%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	1%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	4	5%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTA	2	2%
INFORMACION GENERAL	62	76%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	5%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	1%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	2	2%
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 (82).

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

- Información General: Se respondieron (62) solicitudes que representan el 76%. 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 noviembre fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (4) solicitudes que representan el 5%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (4) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron (4) solicitudes que representan el 5%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 2%.
- Visitas Guiadas y Comentadas en el Museo De Bogotá: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Defensor de la Ciudadanía: 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 (49) solicitudes registradas durante el mes de noviembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	25%
IDRD	1	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
UAESP	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	PERIOD O ACTUAL	PERIOD O ANTERI OR	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO		1	1
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA		4	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	14	2	16
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	2	4	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	9	19
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		1	1
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	9	25	34
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>47</b>	<b>82</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 35 requerimientos registrados en noviembre en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 25 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 octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 10 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 47 en los términos establecidos por ley, con un cumplimiento del 100%.

## 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO					26				26
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		22							22
OFICINA ASESORA JURIDICA				21		19			21
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			1	1		5	2		2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO						15		6	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA						15	7		7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO				19					19
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	11		15	19	22	12	11		15
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 11 días promedio.
- Denuncias por Actos de Corrupcion: 22 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 13 días promedio.
- Reclamo: 24 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 7 días promedio.
- Sugerencia: 6 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

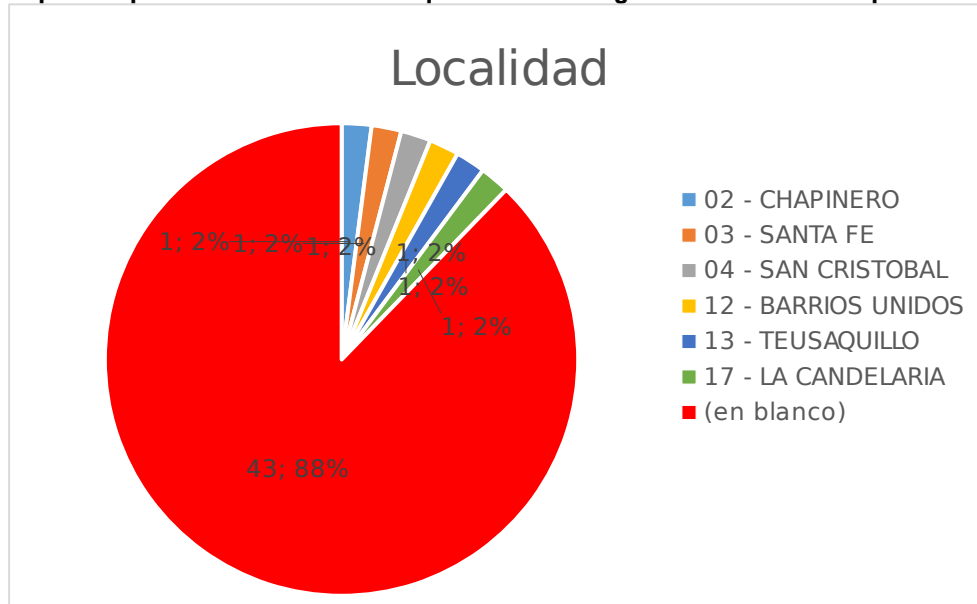






*públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.*

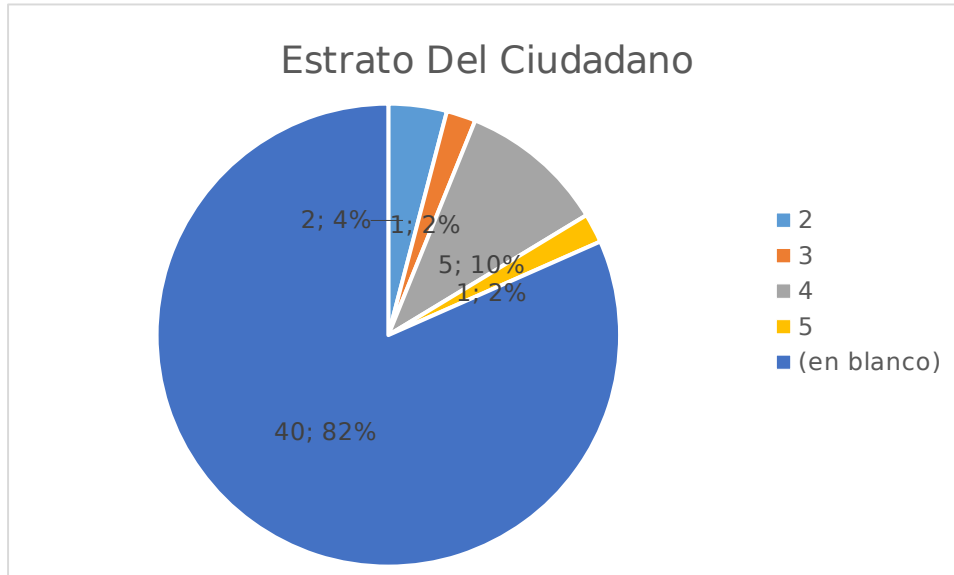
**9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.**



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 49 peticiones se registró la localidad, así: 1 requerimientos en las localidades Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Barrios Unidos Teusaquillo y La Candelaria respectivamente. En los demás requerimientos (43) no se reportó la localidad.

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



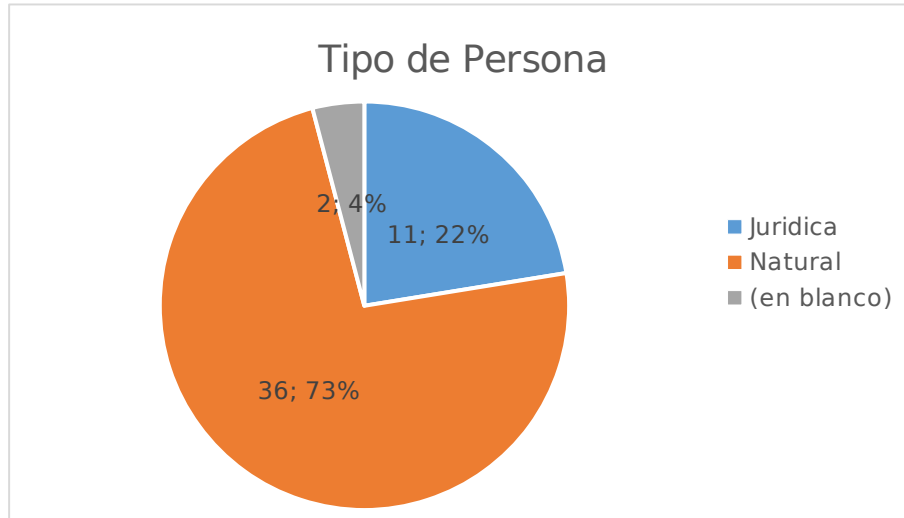
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 5 petición en el estrato 4, 2 en el estrato 2 y 1 en el estrato 3 y 5 respectivamente. En las demás peticiones (40) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 49 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de noviembre, 36 correspondientes al 74% fueron realizadas por personas naturales; 11 peticiones que corresponde al 22% fue realizada por personas jurídicas y 2 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 noviembre 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 REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	4%
IDENTIFICADO	47	96%
<b>Total general</b>	<b>49</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 octubre 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.



## Total de Peticiones recibidas e ingresadas

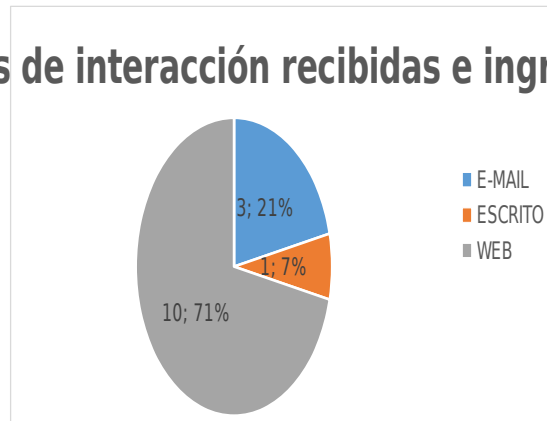


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 noviembre, 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 fue el canal web con el 72%, seguido correo electrónico con el 21% y escrito con el 7% total de las peticiones recibidas e ingresadas.

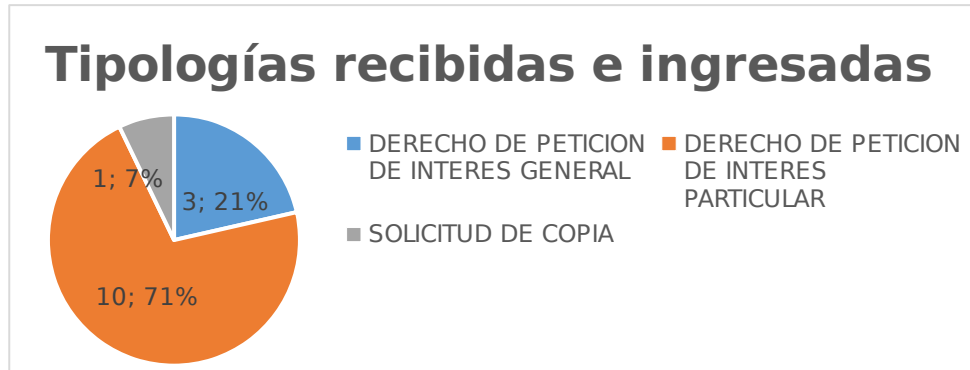
### 15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

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 (14), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés particular con el 72%, derecho de petición de interés general con el 21% y solicitud de copia con el 7% del total de las peticiones.

#### 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de octubre, 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

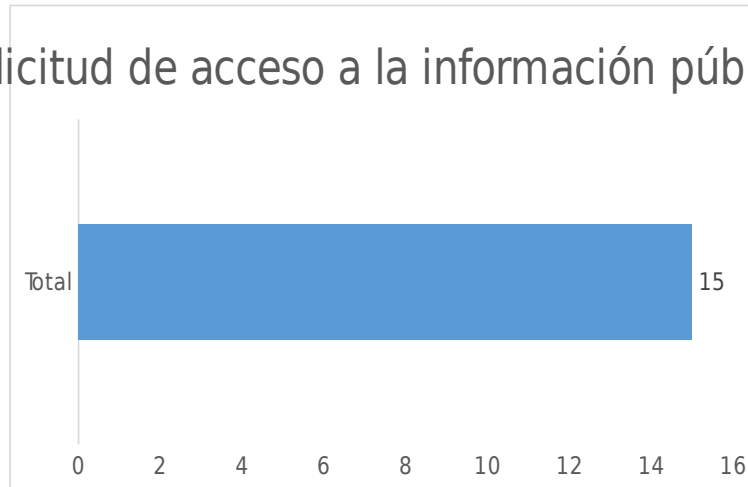
#### 17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 15 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.



Del total de las 15 solicitudes de acceso a la información se respondieron 8 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 no fue negada la información a ninguna petición y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 12 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 cuarenta y nueve (49) 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 noviembre de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de noviembre de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de sesenta y tres (63) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 35 (periodo actual) y 47 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 20215100190283 firmado electrónicamente por:**





**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 17-12-2021 15:58:19

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



28c494feea59231f65058e3bb6c8cd308edb4fc6861085faa0346084119dd3c9

24c1b

