



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

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

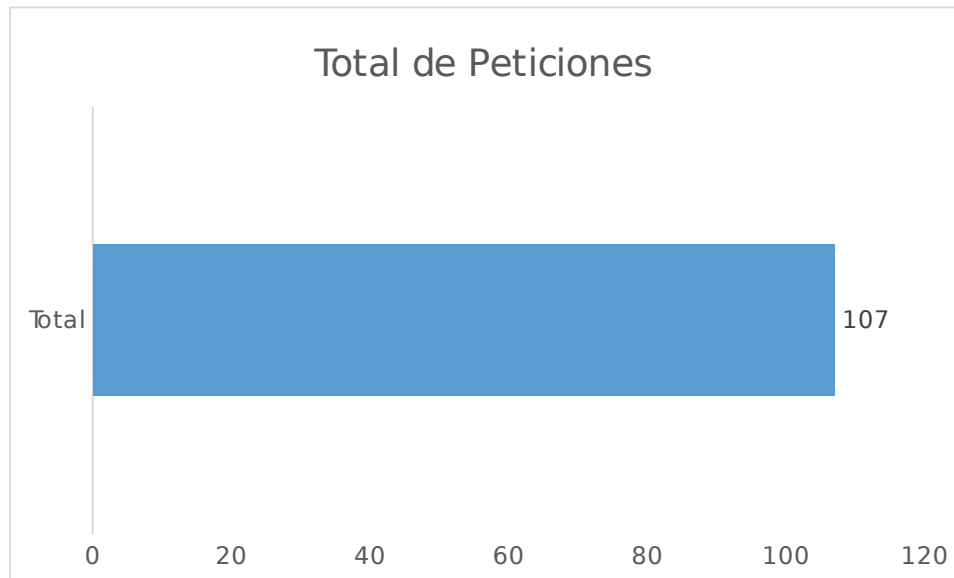
**Abril 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 2021

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



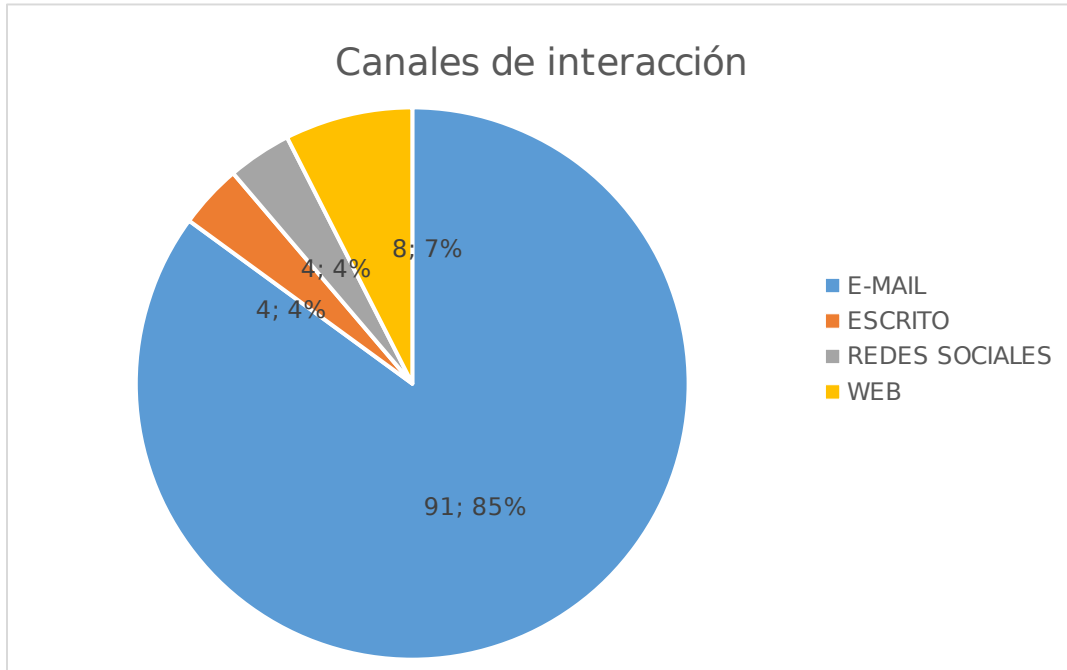
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de abril se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento siete (107) 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 abril 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.

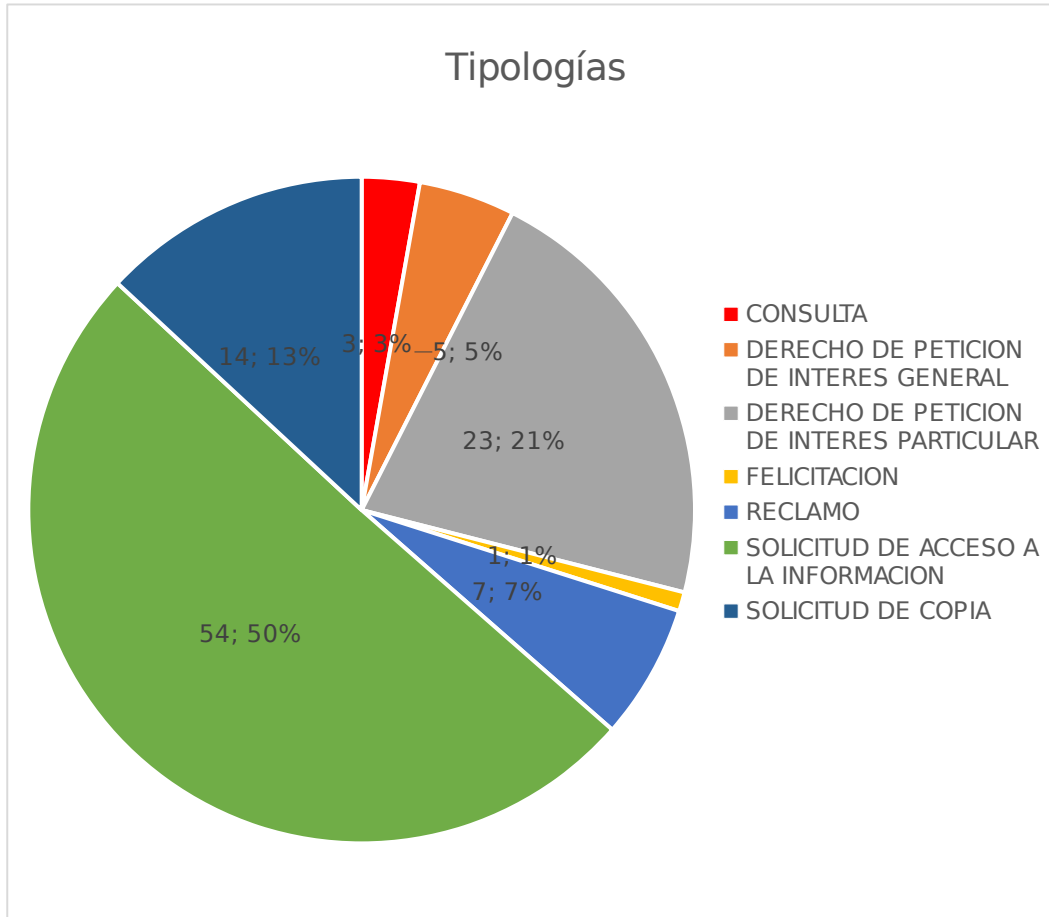


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 85% de los requerimientos; seguido del canal web con el 7%, redes sociales con el 4% y escrito con el 4% 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 abril corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (107), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 50%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 21%, solicitud de copia con el 13%, reclamo con el 7%, derecho de petición de interés general con el 5%, solicitud de consulta con el 3% y felicitación con el 1%.

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

**(Reclamo)**

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1074622021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110022682. El reclamo corresponde un error en la certificación solicitada por el ciudadano.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1107022021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110023462. El reclamo corresponde un error en la certificación solicitada por el ciudadano.





- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1109572021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110023562. El reclamo corresponde un error en la certificación solicitada por el ciudadano.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1150492021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110024402. El reclamo corresponde a la falta de respuesta a una solicitud de certificación BIC.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1163972021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110024642. El reclamo corresponde a una respuesta incompleta a una solicitud de certificación.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1301402021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110026892. El reclamo corresponde a la falta de respuesta a una solicitud de certificación BIC.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1354772021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110029042. El reclamo corresponde un error en la certificación solicitada por el ciudadano.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	2%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	6	6%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	10	9%
INFORMACION GENERAL	76	71%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	7	7%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	5	5%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de abril 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 (107).

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

- Información General: Se respondieron (76) solicitudes que representan el 71%. 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 abril fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (10) solicitudes que representa el 9%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron (7) solicitudes, lo que representa el 7%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (6) solicitudes, lo que representa el 6%.
- Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Administrativo 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 (107) solicitudes registradas durante el mes de abril al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	1	13%
SECRETARIA DE CULTURA	2	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	63%
<b>Total general</b>	<b>8</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 ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	6	11
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1	3
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	6	15	21
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	9	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3	1	4
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	16	34	50
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>67</b>	<b>107</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 107 requerimientos registrados en abril en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 38 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 6 requerimientos ingresados y recibidos en abril (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 2 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 67 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	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15							15
OFICINA ASESORA JURIDICA				12	11		11	12
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	6		1					4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			19	14	12	11		14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		25	17	30	13	12		15
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		10			2	9		8
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	30	24	20	11	14	14		18
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Consulta: 17 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 22 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 19 días promedio.
- Reclamo: 14 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio.
- Sugerencia: 11 días promedio.

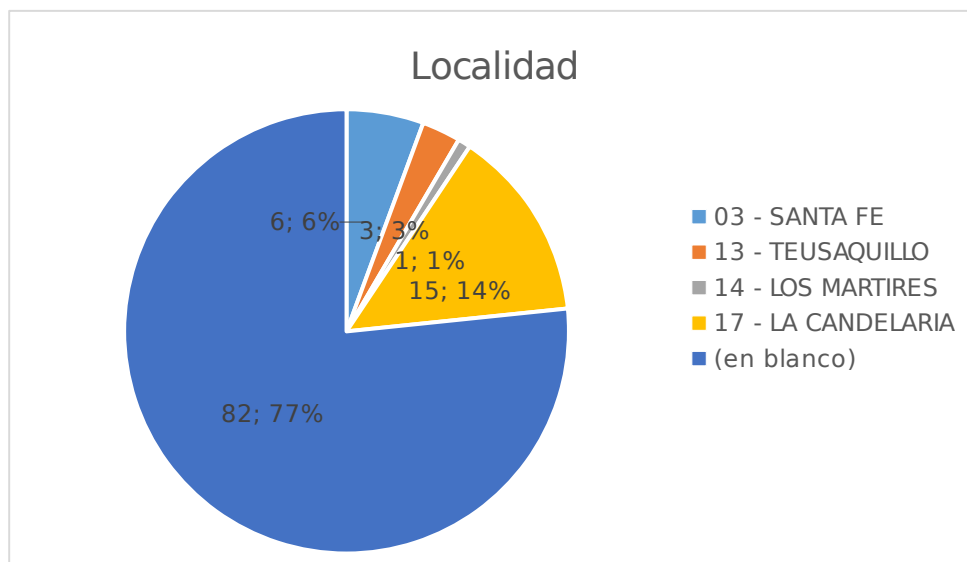
Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.





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.

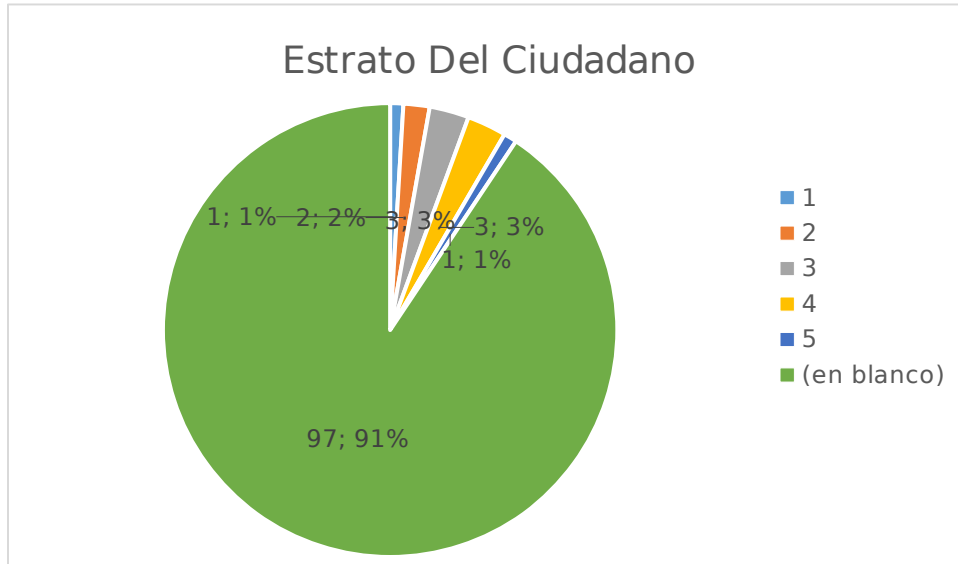
**9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.**



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 107 peticiones se registró la localidad, así: 15 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 6 requerimientos en la localidad de Santa Fe, 3 requerimiento de la localidad de Teusaquillo y 1 en la localidad de los Mártires. En los demás requerimientos (82) no se reportó la localidad.

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

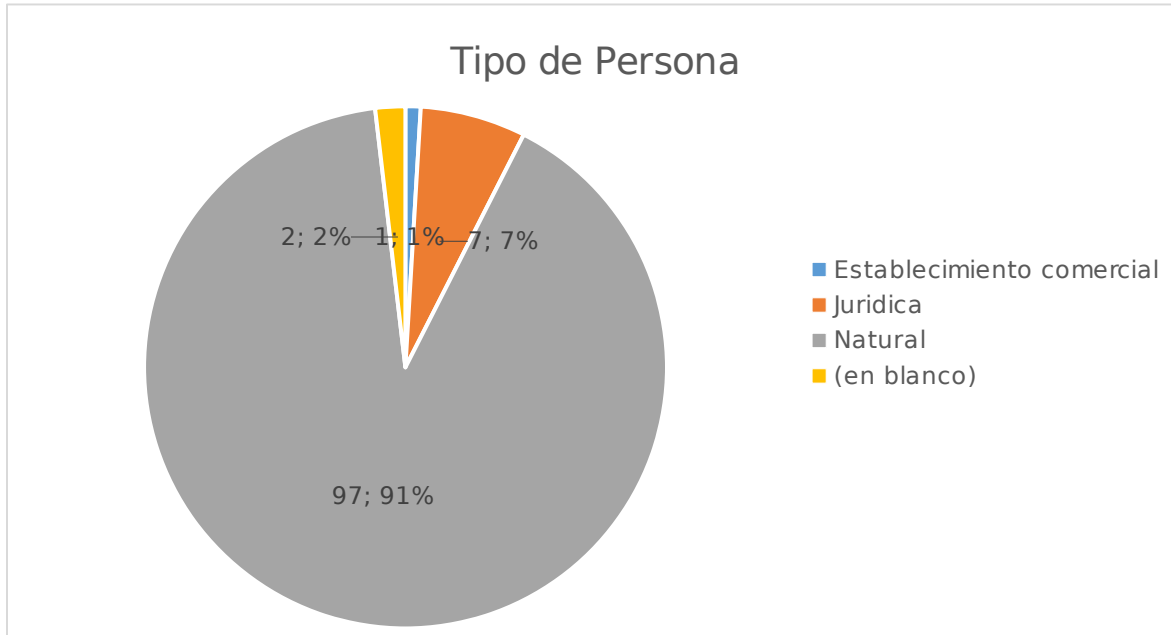


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en el estrato 3, 3 peticiones en el estrato 4, 2 petición en el estrato 2, 1 petición en el estrato 1 y 1 petición en el estrato 5. En las demás peticiones (97) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 107 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de abril, 97 correspondientes al 91% fueron realizadas por personas naturales; 7 peticiones que corresponde al 6% fue realizada por una persona jurídica, 2 peticiones que corresponde al 2% no reportaron su calidad de requirente y 1 petición que corresponde al 1% fue realizada por un establecimiento comercial. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de abril de 2021.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 2% corresponde a ciudadanos anónimos y el 98% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	2%
IDENTIFICADO	105	98%
<b>Total general</b>	<b>107</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 abril se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de seis (6) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



## Total de Peticiones recibidas e ingresadas

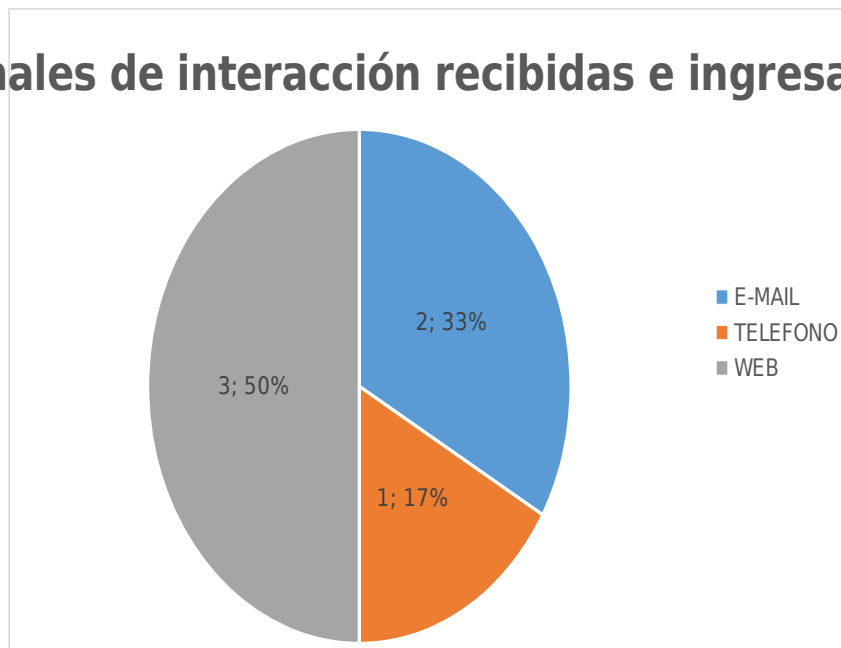


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

## Canales de interacción recibidas e ingresadas



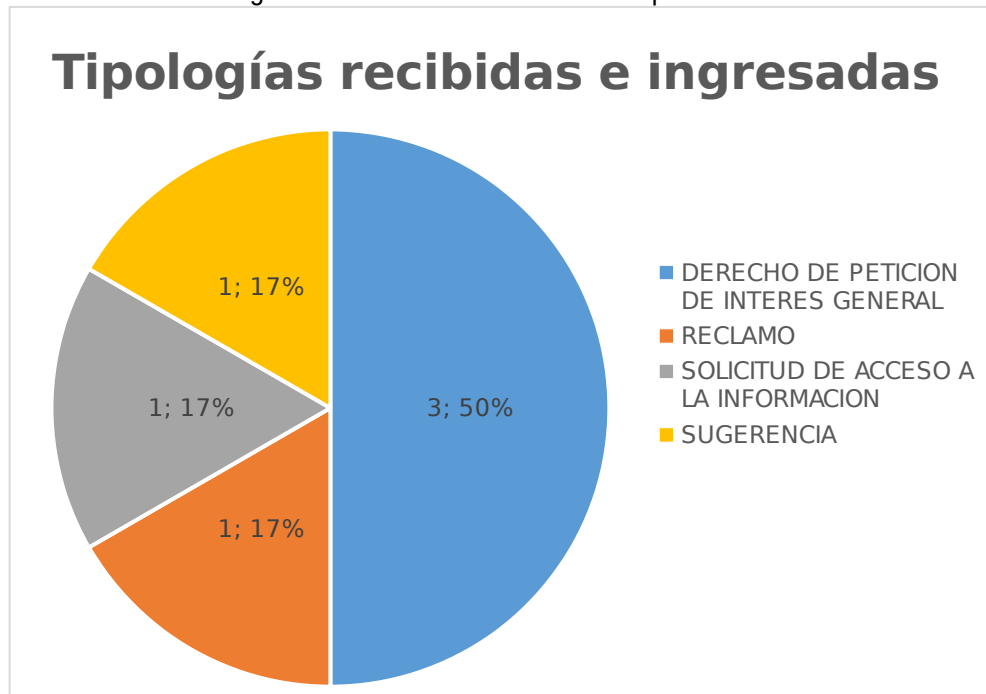
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 33% y telefónico con el 17% 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 abril corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (6), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés general con el 50%, solicitud de acceso a la información con el 17%, reclamo con el 17% y sugerencia con el 16% del total de las peticiones.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo se precedió de la siguiente manera.

#### (Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 1114052021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110023952. El reclamo corresponde a la falta de respuesta a una solicitud de reparaciones locativas.



## 16. Calidad de peticionario.

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

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	5	83%
ANÓNIMO	1	17%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

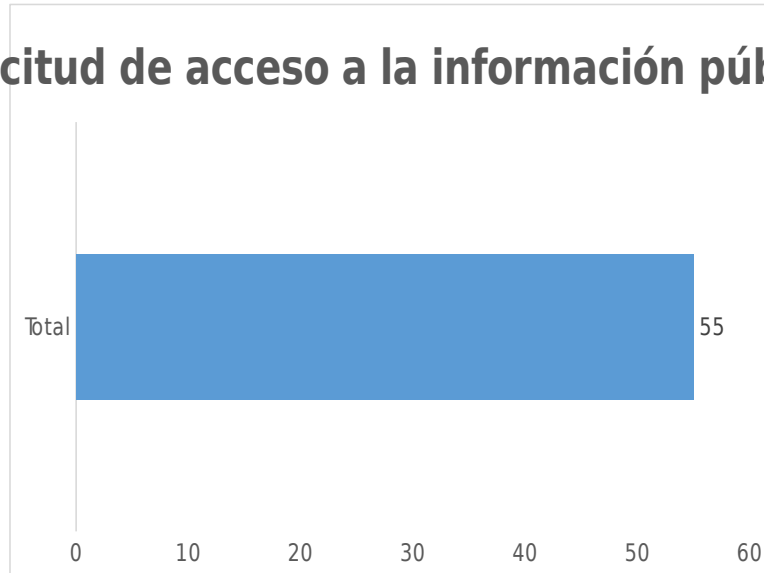
## 17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 55 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 55 solicitudes de acceso a la información se respondieron 21 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 dos peticiones por no disponer con la documentación solicitada, se realizó el traslado a una solicitud 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 ciento siete (107) 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 seis (6) 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 6 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de abril de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de abril de 2021 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento trece (113) peticiones ciudadanas; de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 40 (periodo actual) y 67 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 20215100083423 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 21-05-2021 12:56:09

Aprobó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia





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



d1fac373772270b932ae4cb85a442ddf5f5a6cf9b55b88093e052bc79257efcc

16c10

