



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

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

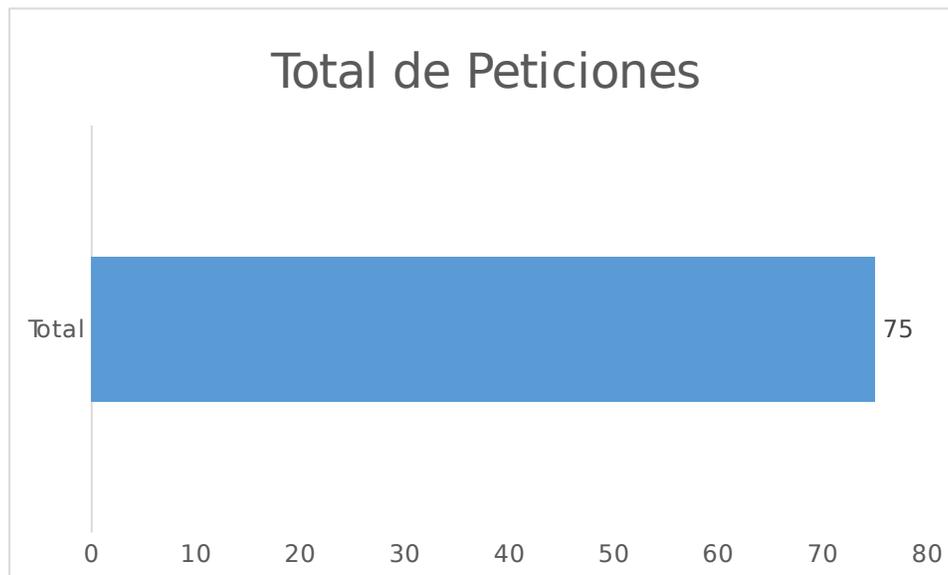
**Septiembre de 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2021

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



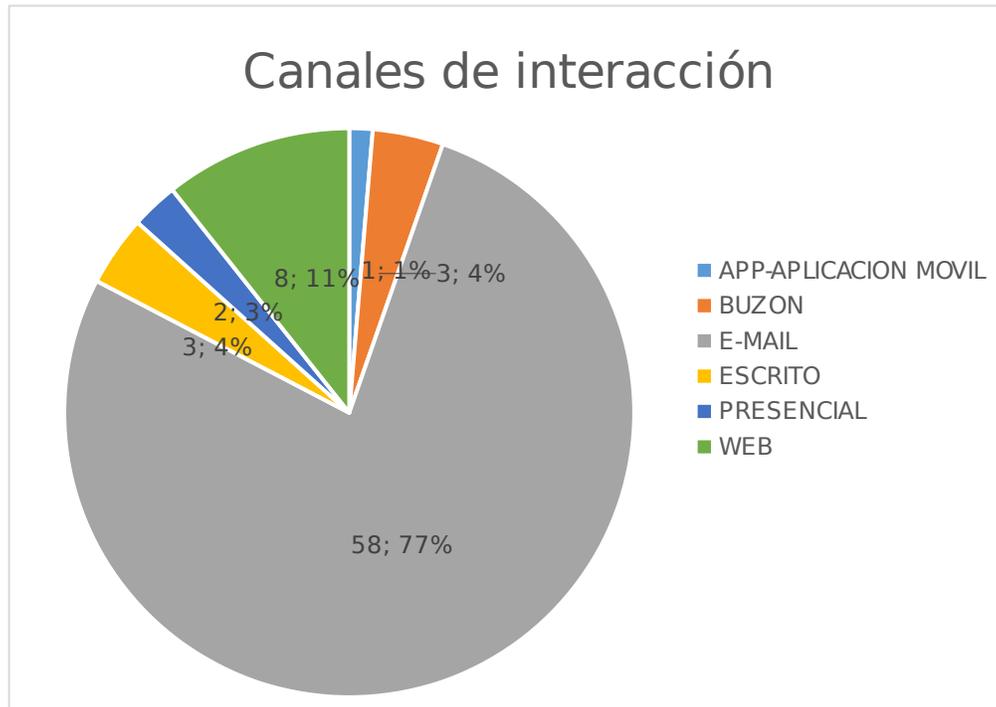
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre 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 septiembre 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.



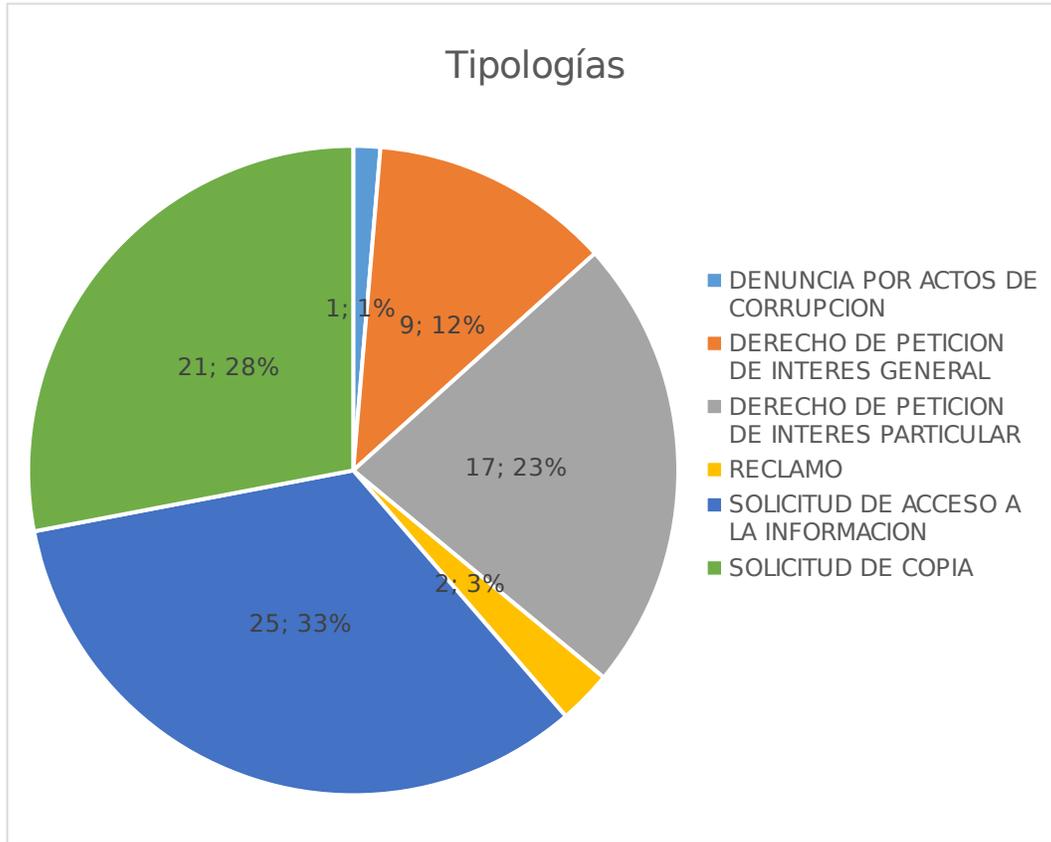
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 77% de los requerimientos; seguido del canal web con el 11%, escrito con el 4%, buzón con el 4%, presencial con el 3% y App- Móvil con 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 (v5, 30.11.2020), los requerimientos registrados en el mes de septiembre corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (75), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 33%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de copia con el 28%, derecho de petición de interés particular con el 23%, derecho de petición de interés general con el 12%, reclamo con el 3% y denuncia por actos de corrupción con el 1% respectivamente.

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

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2846222021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110065522. El reclamo es por una corrección de una certificación.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2881302021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110066012. El reclamo por una equiparación.





#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcent aje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	3%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	4	4%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	2	2%
INFORMACION GENERAL	80	83%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	4%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	1%
<b>Total general</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de septiembre 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 (96).

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

- Información General: Se respondieron (80) solicitudes que representan el 83%. 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 septiembre fueron:

- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (4) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron (4) solicitudes que representan el 4%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.





- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (2) solicitudes que representan el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 1%.
- Recorridos Patrimoniales: 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 septiembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	25%
SECRETARIA DE CULTURA	2	50%
SECRETARIA DE PLANEACION	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 ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	3	5
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	4	7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		5	5
SUBDIRECCION DE GESTION	15	9	24





CORPORATIVA			
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		3	3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	15	36	51
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>96</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 35 requerimientos registrados en septiembre 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 9 requerimientos ingresados y recibidos en septiembre (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 61 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:

	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		22					22
OFICINA ASESORA JURIDICA	25	22		14	2		17
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	2					2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		16			12		14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	15				9	7	9
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	15				18		17
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	17	16	20	17	11		14
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>12</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Derecho de petición de interés general: 13 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 16 días promedio.
- Felicitación: 20 días promedio.

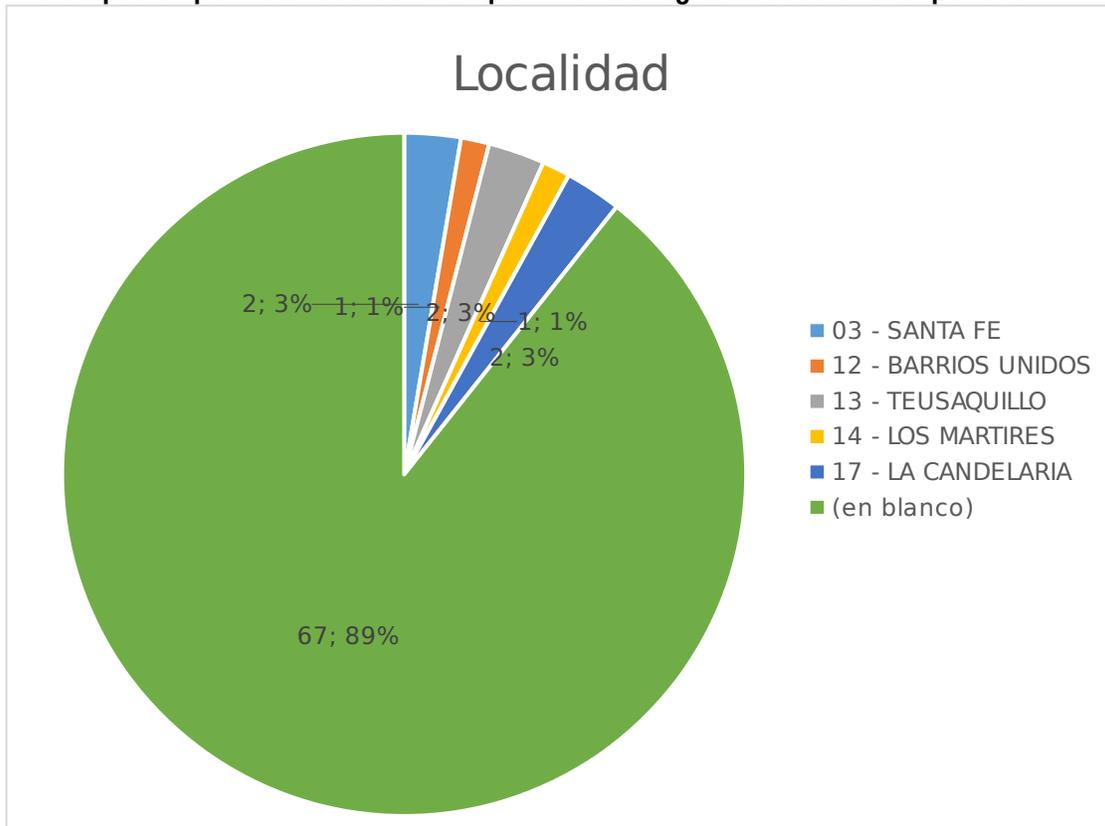


- Reclamo: 16 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 11 días promedio.
- Solicitud de Copia: 7 días promedio.

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.



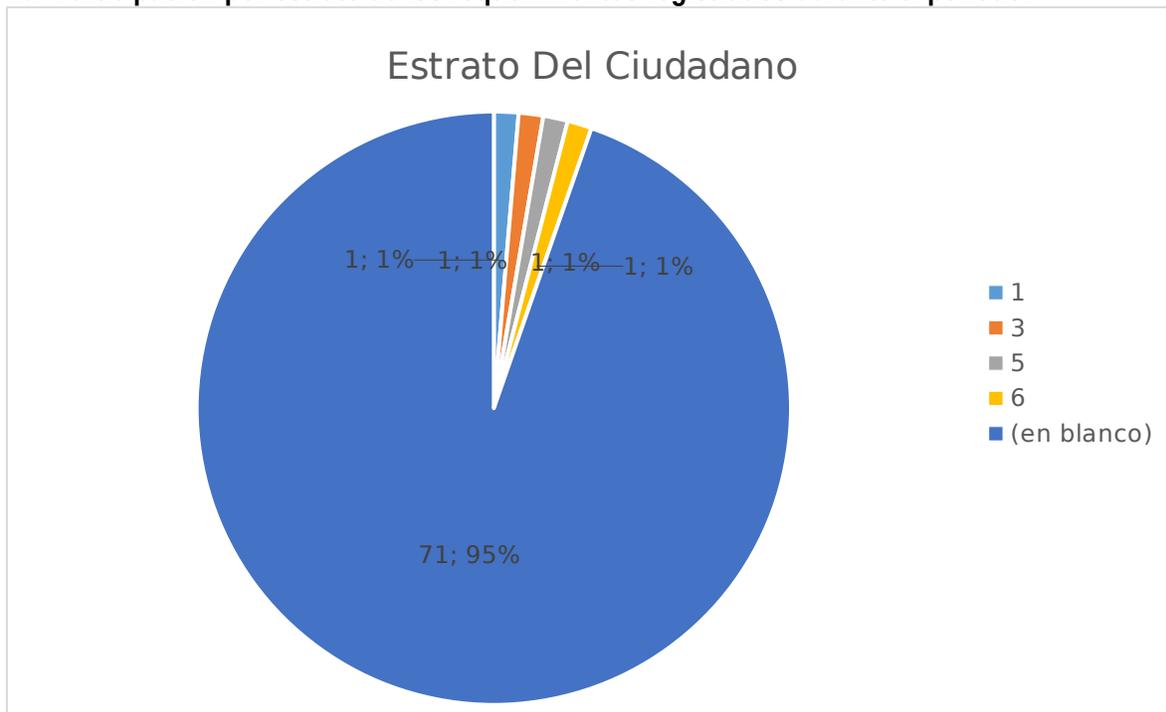
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





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 la localidad de la Candelaria, 2 requerimientos en la localidad de Teusaquillo, 2 requerimientos en la localidad de Santa Fe, 1 requerimiento en la localidad de Barrios Unidos y 1 requerimiento en la localidad de los Mártires. En los demás requerimientos (67) 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 1 petición en los estratos 1, 3,5 y 6 respectivamente. En las demás peticiones (71) no se reportó el estrato.

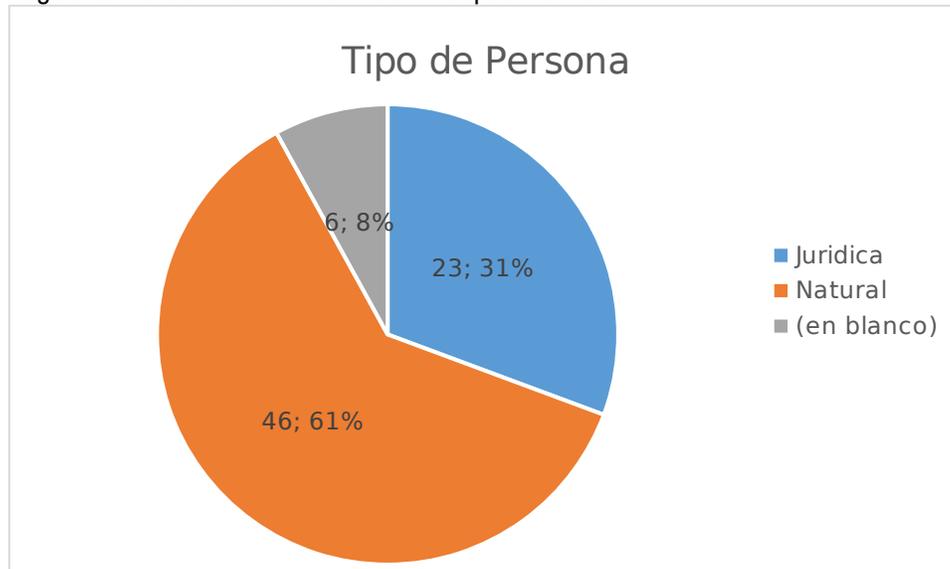
**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 75 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de septiembre, 46 correspondientes al 61% fueron realizadas por personas naturales; 23 peticiones que corresponde al 31% fue realizada por personas jurídicas y 6 peticiones que corresponde al 8% no





reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de septiembre de 2021.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 8% corresponde a ciudadanos anónimos y el 92% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	6	8%
IDENTIFICADO	69	92%
<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 septiembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de nueve (9) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



## Total de Peticiones recibidas e ingresadas

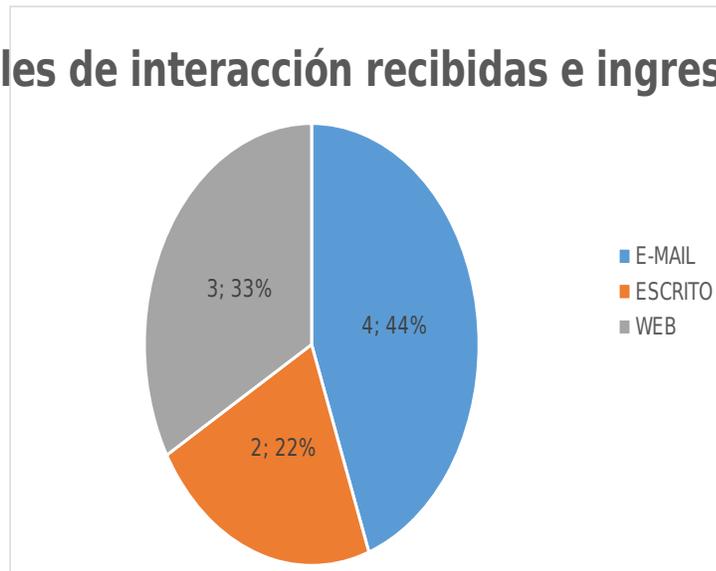


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

## Canales de interacción recibidas e ingresadas



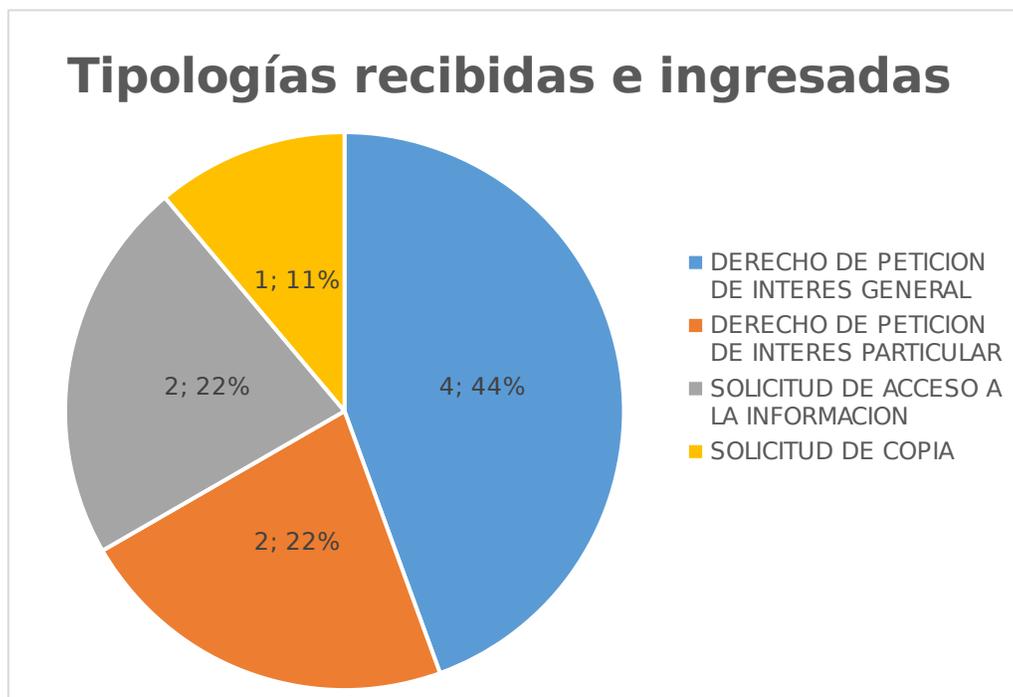
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



En la gráfica anterior los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico con el 45%, seguido del canal web con el 33% y escrito con el 22% 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 septiembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (9), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés general con el 45%, derecho de petición de interés particular con el 22%, solicitud de acceso a la información con el 22% y solicitud de copia con el 11% del total de las peticiones.

**16. Calidad de peticionario.**

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de septiembre, se observa que el 11% corresponde a ciudadanos anónimos y el 89% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:



CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	11%
IDENTIFICADO	8	89%
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

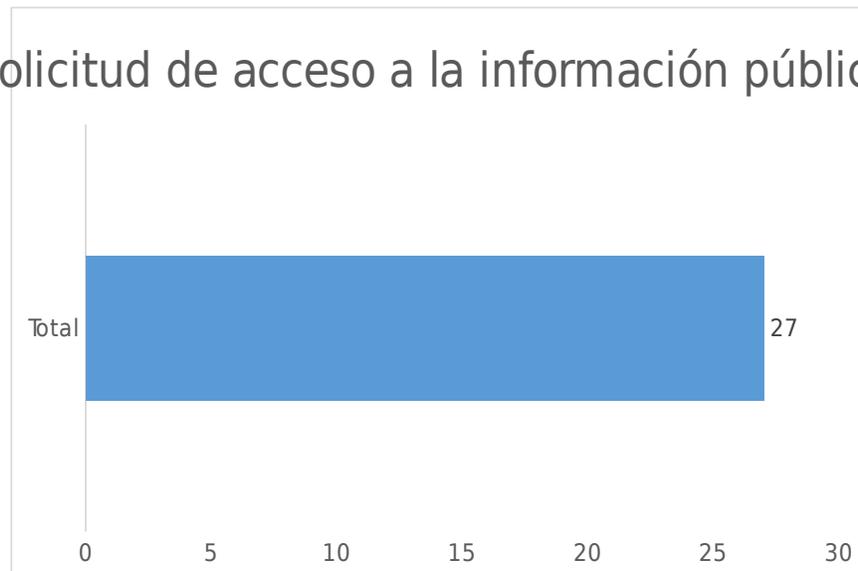
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

Del total de las 27 solicitudes de acceso a la información se respondieron 10 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 de lo solicitado y el tiempo promedio de resolver las solicitudes de información fue de 11 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 nueve (9) 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 9 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de septiembre de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ochenta y cuatro (84) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 35 (periodo actual) y 61 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 20215100158983 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 02-11-2021 15:16:18

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

  
537aac6148453cea674e0c6f385f2e7802318278b1d564c8d0dcdd71320d137a

10347