



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

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

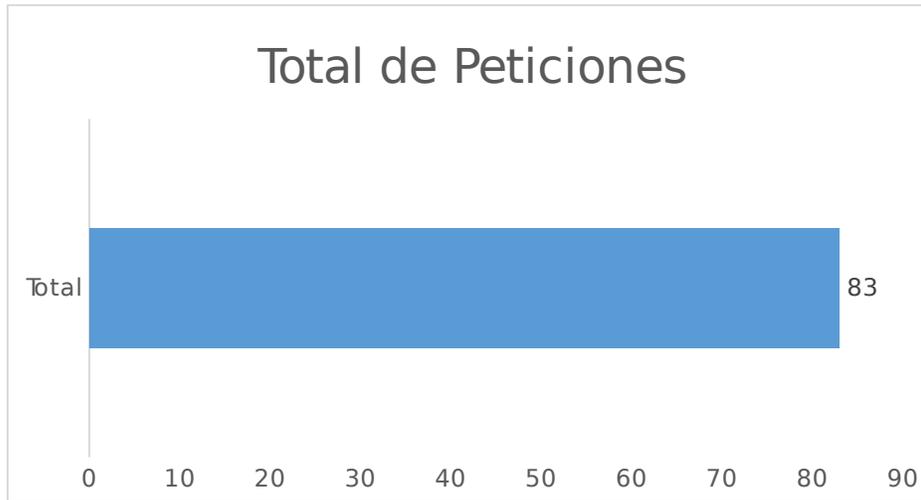
**Agosto 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 2021

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



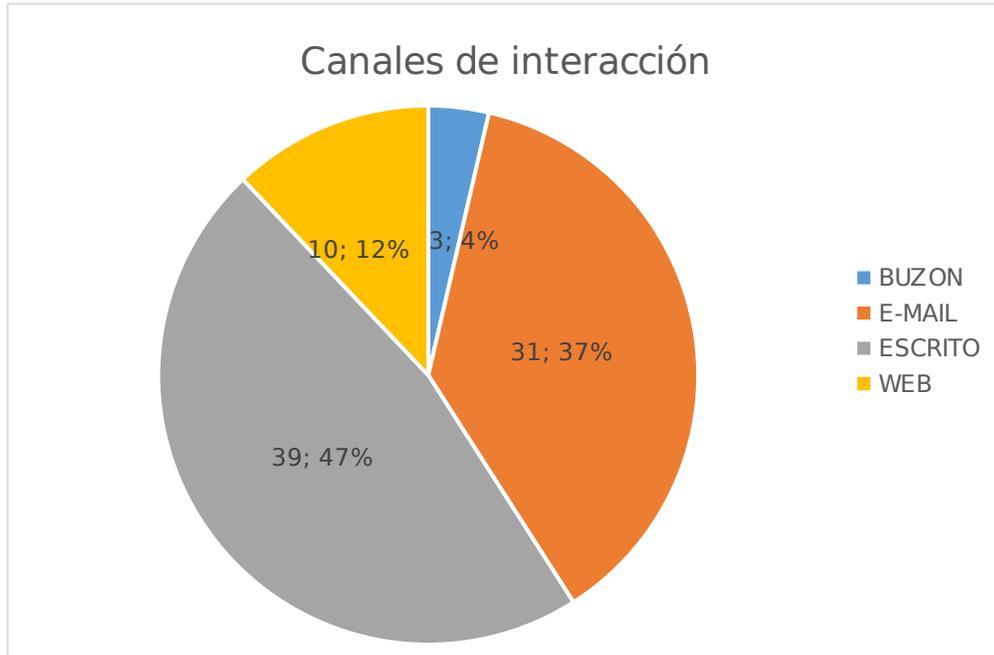
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de agosto se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de Ochenta y tres (83) 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 agosto 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.

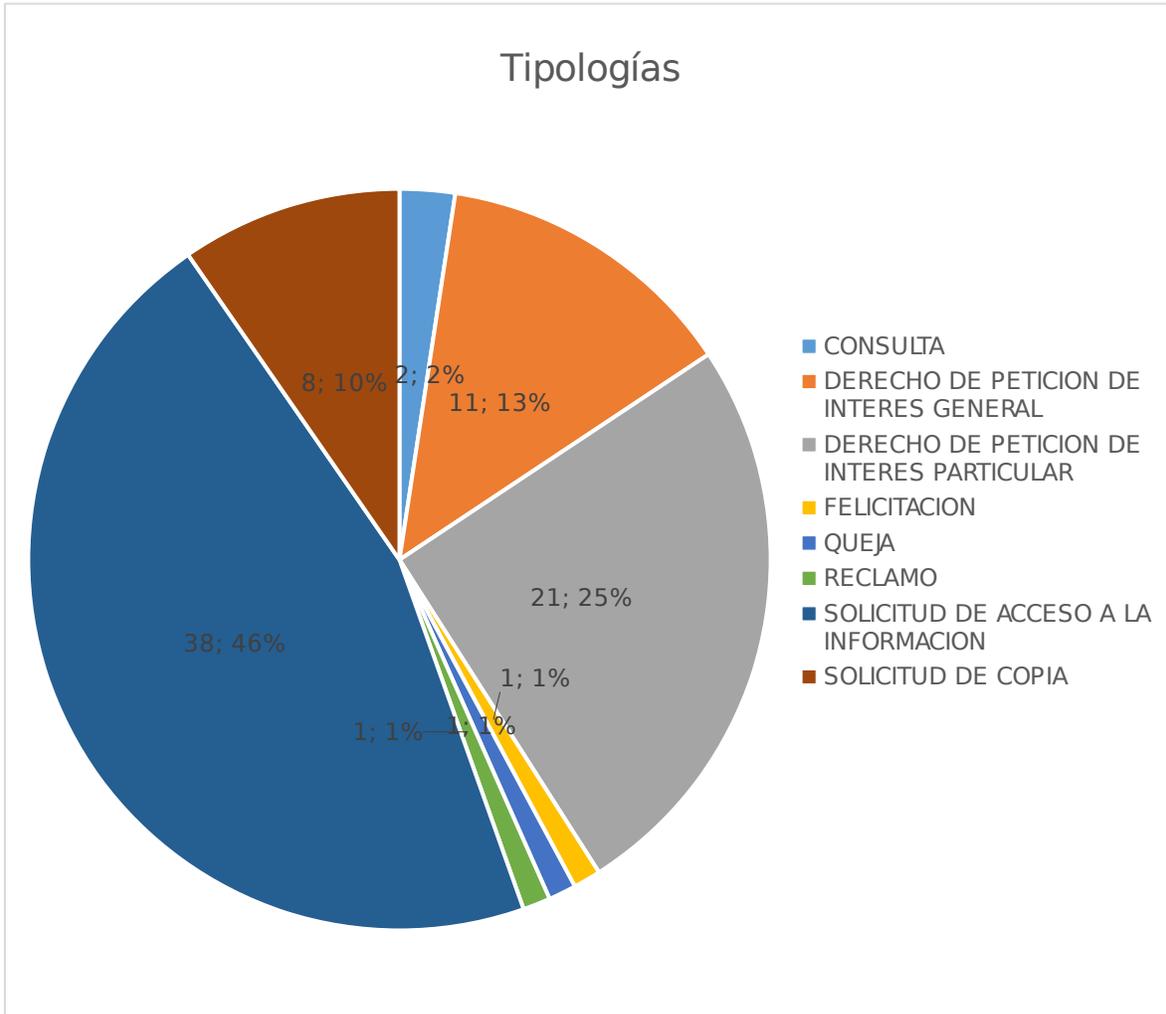


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 47% de los requerimientos; seguido del correo electrónico con el 37%, web con el 12% y buzón 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 agosto corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (83), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 46%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 25%, derecho de petición de interés general con el 13%, solicitud de copia con el 10%, consulta con el 3%, felicitación, quejas y reclamo con el 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo y una queja 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 2762472021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110063552. El





reclamo corresponde a una inconformidad en la acción efectiva de control urbano en el predio de la carrera 16A 48-52.

(Queja)

Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2763042021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110063772. La queja corresponde a la falta de atención por el IDPC al momento de agendar una cita de asesoría.

#### 4. Subtemas.

| Subtema   | Total     | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO                       | 3         | 3%          |
| ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL                 | 2         | 2%          |
| EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO | 4         | 4%          |
| INFORMACION GENERAL                                     | 80        | 90%         |
| <b>Total general</b>                                    | <b>89</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de agosto 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 (89).

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

- Información General: Se respondieron (80) solicitudes que representan el 90%. 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 agosto fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (4) solicitudes que representan el 4%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 2%.





## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (83) solicitudes registradas durante el mes de agosto el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

| Entidad                            | Total    | Porcentaje  |
|------------------------------------|----------|-------------|
| IPES                               | 2        | 29%         |
| SECRETARIA DE CULTURA              | 1        | 14%         |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 1        | 14%         |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 1        | 14%         |
| SECRETARIA DE SALUD                | 1        | 14%         |
| SECRETARIA GENERAL                 | 1        | 14%         |
| <b>Total general</b>               | <b>7</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                | 2             |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA                      | 10             | 5                | 15            |
| SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO |                | 4                | 4             |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                      | 9              | 9                | 18            |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO       |                | 2                | 2             |





|  |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | 14        | 33        | 47        |
| <b>Total general</b>                                     | <b>34</b> | <b>55</b> | <b>89</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 83 requerimientos registrados en agosto en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 27 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 15 requerimientos ingresados y recibidos en agosto (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 7 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 55 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 | QUEJA    | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | Total general |
|--|----------|--|---|----------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                      |          |  |   |          |                                      | 14                 | 14            |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                 |          |  | 11  |          |                                      | 19                 | 15            |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA                      | 1        | 1                                      | 15  | 1        | 11                                   |                    | 7             |
| SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO |          |  | 16  |          |                                      |                    | 16            |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                      |          | 22                                     |   |          | 9                                    | 9                  | 10            |
| SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO       |          | 17                                     |   |          |                                      |                    | 17            |
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | 25       | 18                                     | 20  |          | 12                                   | 13                 | 16            |
| <b>Total general</b>                                     | <b>7</b> | <b>14</b>                              | <b>18</b>                                 | <b>1</b> | <b>12</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: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 14 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 18 días promedio.
- Queja: 1 días promedio.

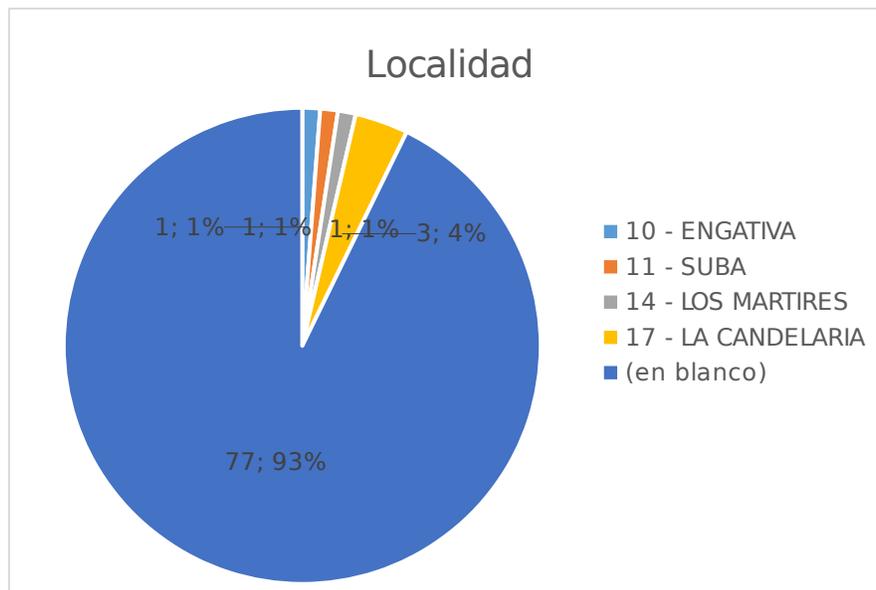


- Solicitud de acceso a la información: 12 días promedio.
- Solicitud de Copia: 10 días promedio.

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 83 peticiones se registró la localidad, así: 3 requerimientos y 1 requerimiento en las localidades de La Candelaria en las demás localidades de Engativá, Suba y Los Mártires respectivamente. En los demás requerimientos (77) no se reportó la localidad.



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

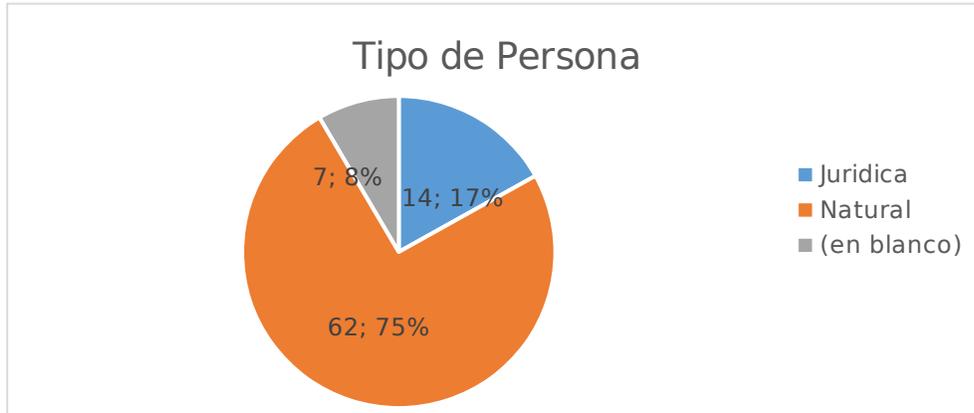


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 7 peticiones en el estrato 3, 3 peticiones en los estratos 4 y 1 petición en el estrato 2. En las demás peticiones (72) no se reportó el estrato.

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

Del total de las 83 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de agosto, 68 correspondientes al 75% fueron realizadas por personas naturales; 14 peticiones que corresponde al 17% fue realizada por personas jurídicas y 7 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 agosto 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 REQUIERENTE | NÚMERO    | PORCENTAJE  |
|-------------------------|-----------|-------------|
| ANÓNIMO                 | 7         | 8%          |
| IDENTIFICADO            | 76        | 92%         |
| <b>Total general</b>    | <b>83</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 agosto se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de quince (15) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



## Total de Peticiones recibidas e ingresadas



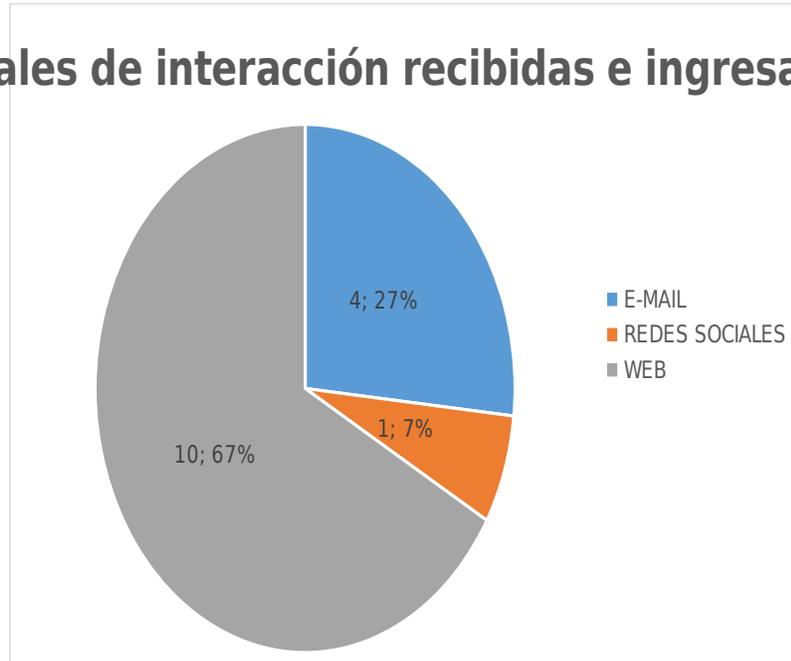
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha (14) en el mes de agosto, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



## Canales de interacción recibidas e ingresadas



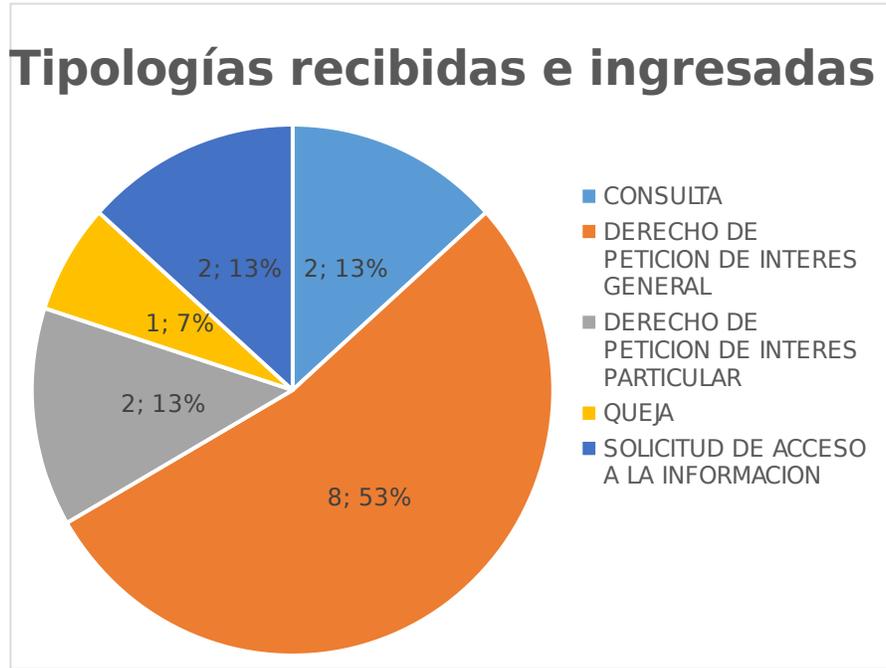
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 67%, seguido del correo electrónico con el 27% y redes sociales con el 6% 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 agosto corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (15), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el derecho de petición de interés general con el 54%, derecho de petición de interés particular con el 13%, consulta con el 13%, solicitud de acceso a la información con el 13% y queja con el 7% del total de las peticiones.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una queja 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 2423042021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110057262. La solicitud quedó mal tipificada obedece a un procedimiento administrativo del Instituto que corresponde a un Control Urbano.



## 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de agosto, se observa que el 20% corresponde a ciudadanos anónimos y el 80% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

| CALIDAD DEL REQUIERENTE | NÚMERO    | PORCENTAJE  |
|-------------------------|-----------|-------------|
| ANÓNIMO                 | 3         | 20%         |
| IDENTIFICADO            | 12        | 80%         |
| <b>Total general</b>    | <b>15</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

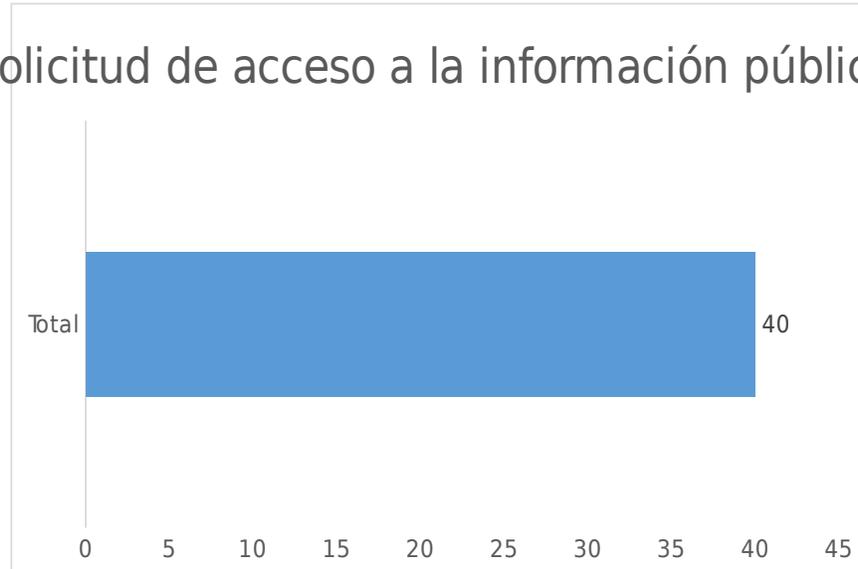
## 17. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, por medio de sus diferentes canales de atención recibió un total de 40 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 40 solicitudes de acceso a la información se respondieron 18 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 tres peticiones 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 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 ochenta y tres (83) 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 quince (15) 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 15 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de agosto de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de agosto de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de noventa y ocho (98) de las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 34 (periodo actual) y 55 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.

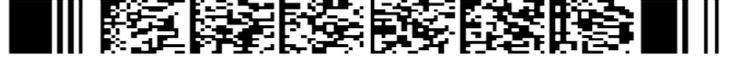
### Documento 20215100139913 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 23-09-2021 10:57:02





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



b151da902e75d681a539bc07d0e26ccb5d609e9e6a74113402b9f090148cafda

a1378

