



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá Te Escucha”  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Julio de 2022**

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

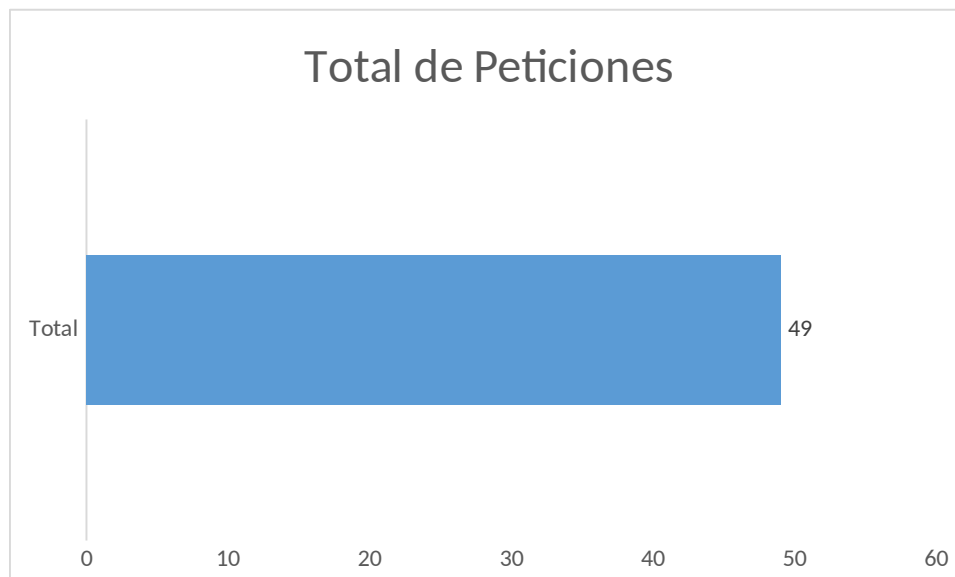
**Julio de 2022**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2022

### 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 cuarenta y nueve (49) peticiones ciudadanas; las cuales también se encuentran 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>.

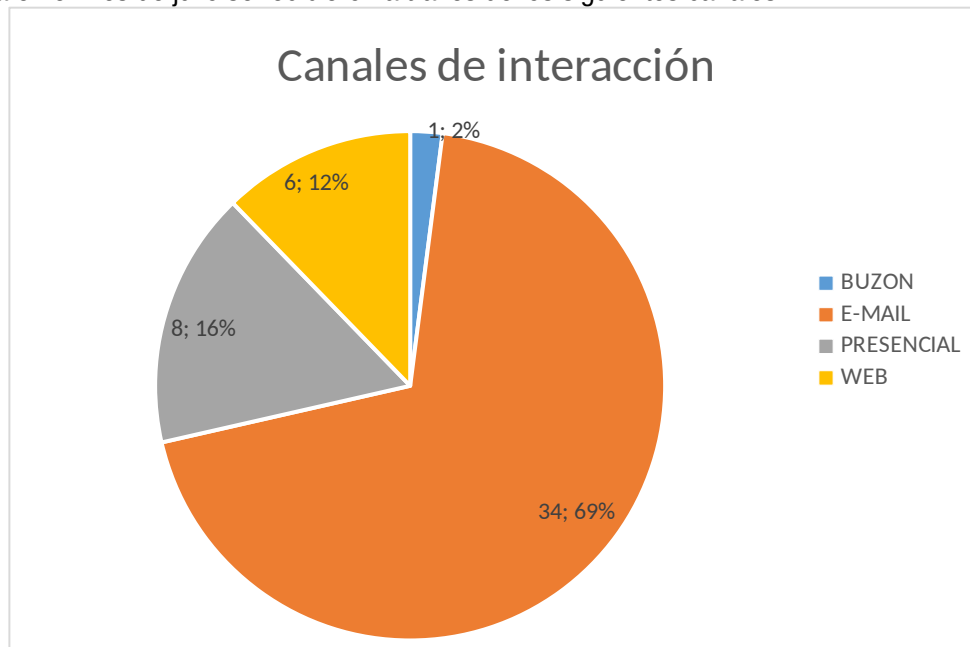
### 2. Canales de interacción.

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

<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.



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:



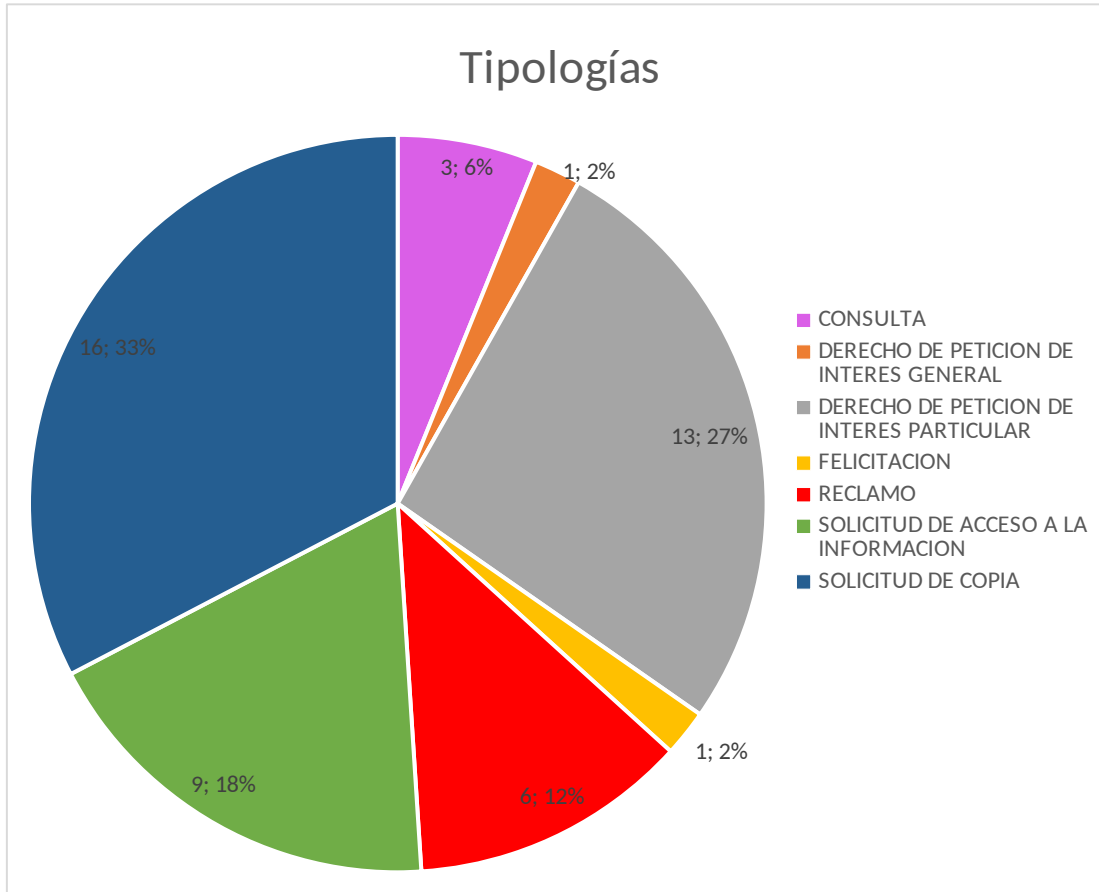
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 solicitud, a través del cual se recibieron el 70% de los requerimientos; seguido de la atención presencial con el 16%; canal web con el 12%, fue el tercer canal más utilizado y buzón 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 julio corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (49), se evidencia que la solicitud de copia fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 33%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: el derecho de petición de interés particular con el 27%, solicitud de acceso a la información pública con el 18%, reclamo con el 12%, consulta con el 6%, derecho de petición de interés general con el 2% y felicitación con el 2%, respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron seis 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 2496902022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110045812. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite de Anteproyecto.



- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2528172022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110046402. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite de Certificación BIC.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2648862022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110049622. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite de modificación resolución 634 del 24 de diciembre de 2021.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2706002022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110050742. El reclamo fue referente al trámite la exención parcial impuesto predial Equiparación.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2744682022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110051712. El reclamo fue referente a la falta de respuesta a un trámite de Aprobación y sellado de los planos de intervención.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2757712022, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20225110052072. El reclamo fue referente a la información desactualizada de formulario.

#### 4. Subtemas.

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, para este mes tenemos un total de cincuenta y seis (56).

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	5%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	2%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	10	18%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	5%
INFORMACIÓN GENERAL	31	55%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL	2	4%



PATRIMONIO CULTURAL		
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	4%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	2%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	2%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron (31) solicitudes que representan el 55%, las cuales corresponden a las solicitudes 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:

- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: Se respondieron diez (10) solicitudes que representan el 18%.
- Expedición de conceptos sobre patrimonio arquitectónico: Se respondieron tres (3) solicitudes que representan el 5%.
- Administración del Talento Humano: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública: se respondió una (1) solicitud, lo que representa el 2%.

## 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 julio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.



Entidad	Número petición	Porcentaje
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	14%
IDPAC	2	29%
SECRETARIA DE CULTURA	2	29%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	14%
SECRETARIA DE HACIENDA	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 detalla la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA	3	1	4
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	1	4	5
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	15	7	22



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1	3	4
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	9	10	19
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>56</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 49 requerimientos registrados en el mes de julio 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 con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 4 requerimientos ingresados y recibidos en julio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 3 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 26, en los términos establecidos por ley, dando 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				11				11
OFICINA ASESORA JURIDICA						8		8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	1					1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		10	10			7	9	9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			12			4	4	5
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			10					10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO			12		12	8		11
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



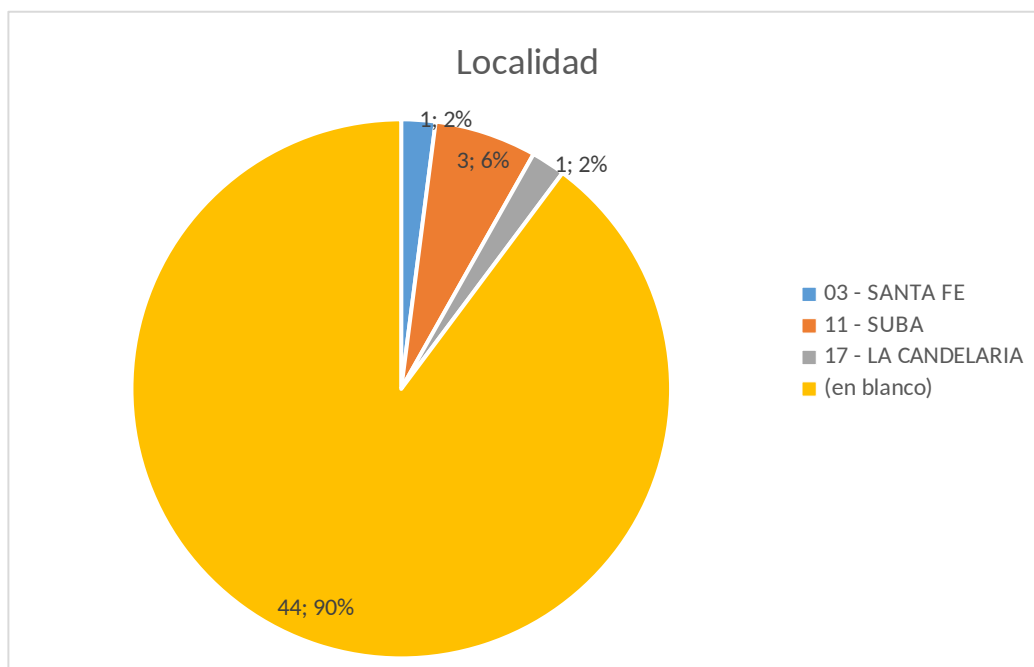


La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 1 día promedio.
- Derecho de petición de interés general: 6 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Queja: 11 días promedio
- Reclamo: 12 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copia: 4 días promedio.

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del área de Atención a la Ciudadanía, realiza seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

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

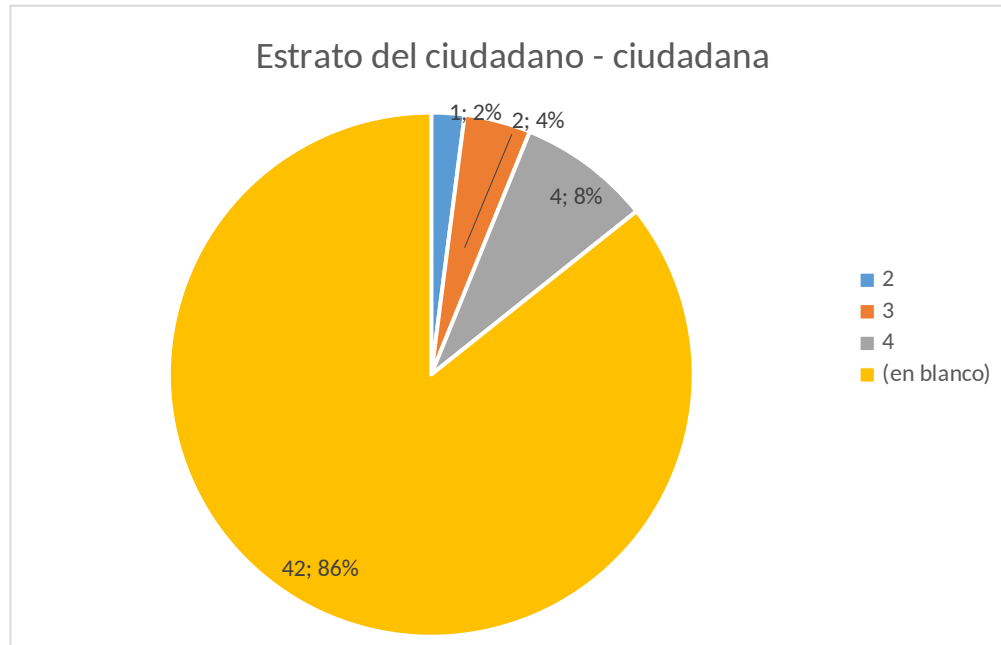


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención de las 49 peticiones, se registró la localidad así: tres (3) requerimientos en la localidad de Suba y un (1) requerimiento en las localidades de Santa Fe y La Candelaria, respectivamente. En los demás requerimientos, cuarenta y cuatro (44), no se reportó la localidad.



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



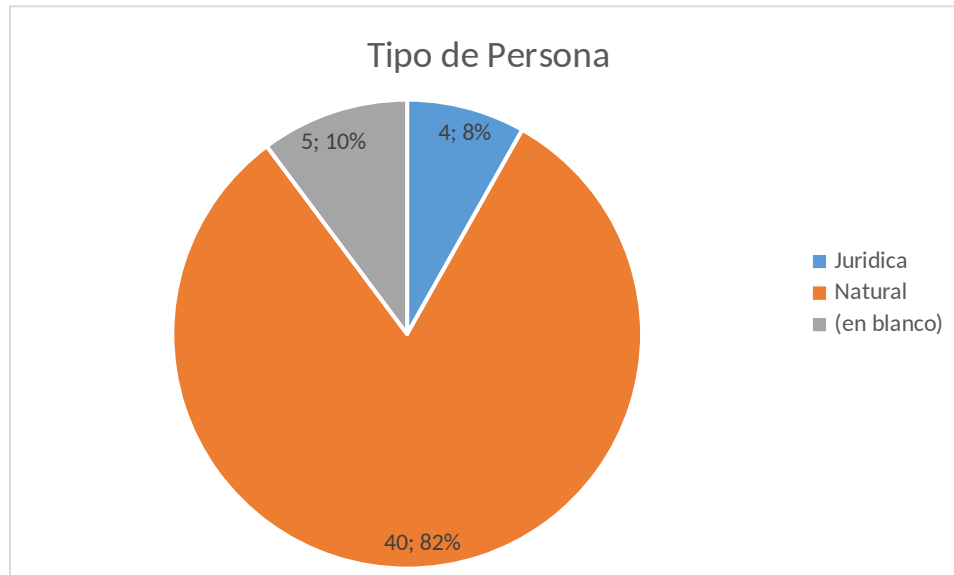
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el período en mención se registraron cuatro (4) peticiones en el estrato cuatro, dos (2) en el estrato tres y uno (1) en el estrato dos. En las demás peticiones (42) 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 julio, 40 de ellas y que corresponden al 82%, fueron realizadas por personas naturales; 4 peticiones, que corresponden al 8%, fueron realizada por personas jurídicas y 5 peticiones, que corresponde al 10%, 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 2022.





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

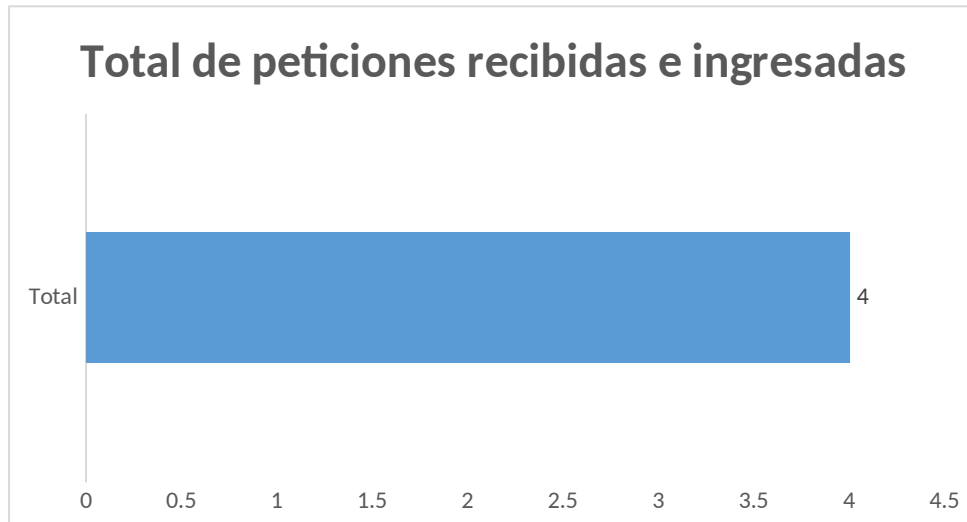
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, el 90% corresponde a ciudadanos identificados y se observa que el 10%, corresponde a ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	44	90%
ANÓNIMO	5	10%
<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)

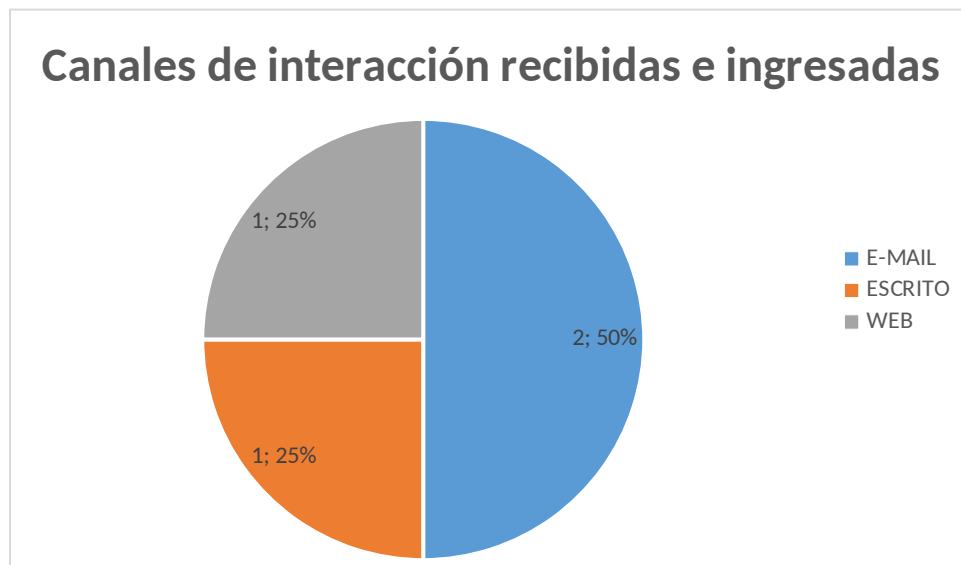
De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de julio se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de cuatro (4) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



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



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

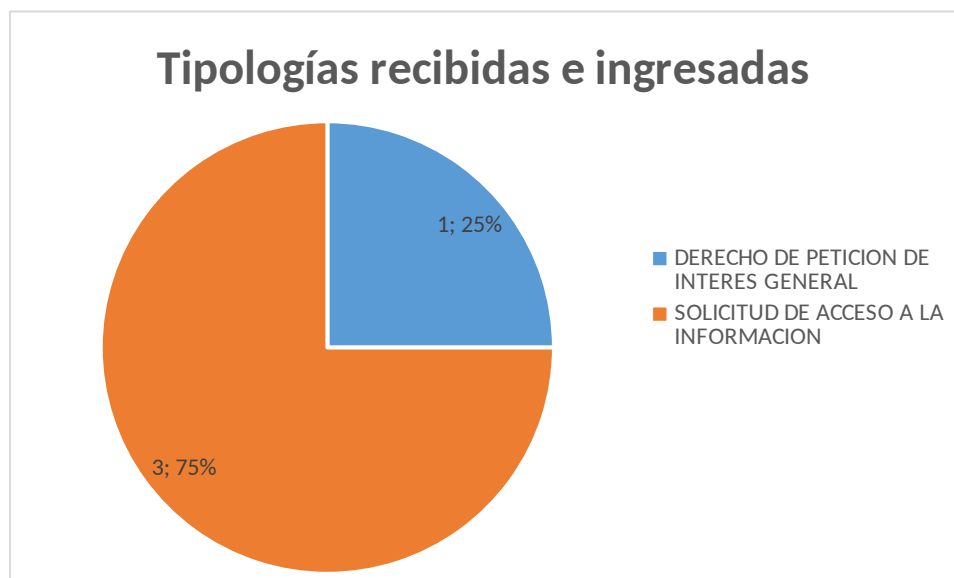
En la gráfica anterior, sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el correo electrónico con el 50%, la web con el 25% y escrito con el 25% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.





### 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 (4), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron: el derecho de petición de interés general con el 75% y solicitud de acceso a la información pública con el 25% total de las peticiones.

### 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de julio, se observa que el 50% corresponde a ciudadanos identificados y el 50% a ciudadano anónimos como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	2	50%
ANÓNIMO	2	50%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

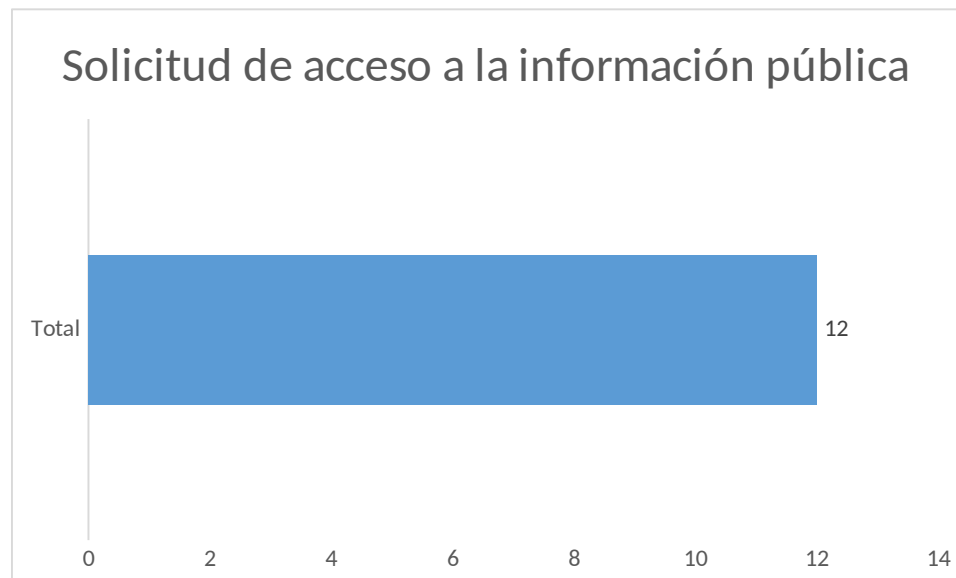
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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, registró e ingresó un total de 12 solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 12 solicitudes de acceso a la información, 3 fueron realizadas por personas anónimas, 4 por mujeres y 5 por hombres, de las cuales se respondieron 6 peticiones dentro del mismo período en los términos establecidos por la ley, quedando 6 para resolver en el siguiente periodo, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta, con un tiempo promedio de respuesta de 8 días. Del total de las solicitudes fue negada una solicitud, de por no contar con la información que se requiere para atenderla.



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 del 1 al 12 del presente informe.

Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión cuatro (4) peticiones más. En los numerales 13 al 16 del presente informe, se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 4 solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio de 2022.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de cincuenta y tres (53) solicitudes, de las cuales se dio



respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 30 (periodo actual) y a otras 26 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, se indica 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 20225100115363 firmado electrónicamente por:**

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, SUBDIRECTOR GESTIÓN CORPORATIVA,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 26-08-2022 10:26:12

Revisó: CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



084770c733641900a1ba1530c125e6d6904aac7a1443635b85232648e2fa7805