



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

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

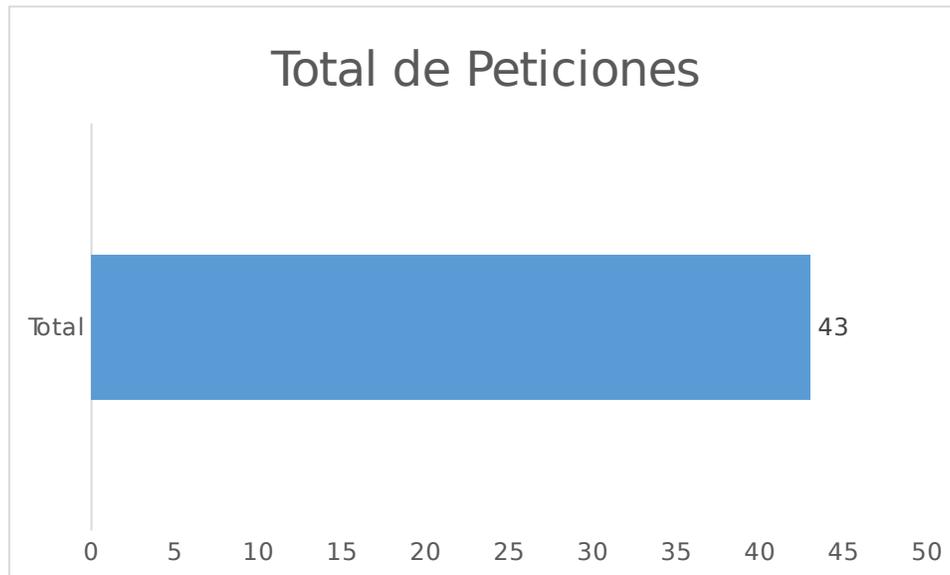
**Diciembre de 2021**





## INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE 2021

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



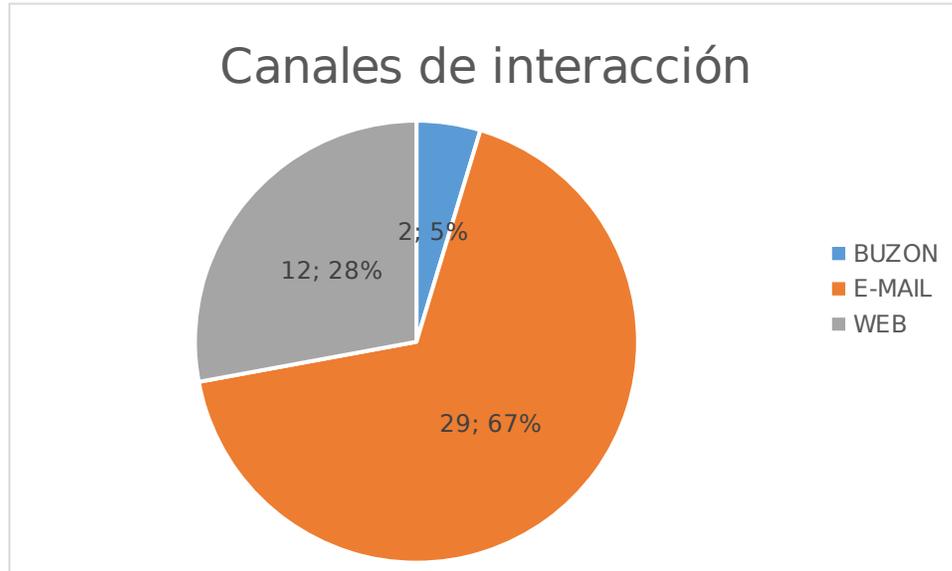
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de cuarenta y tres (43) 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 diciembre 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.



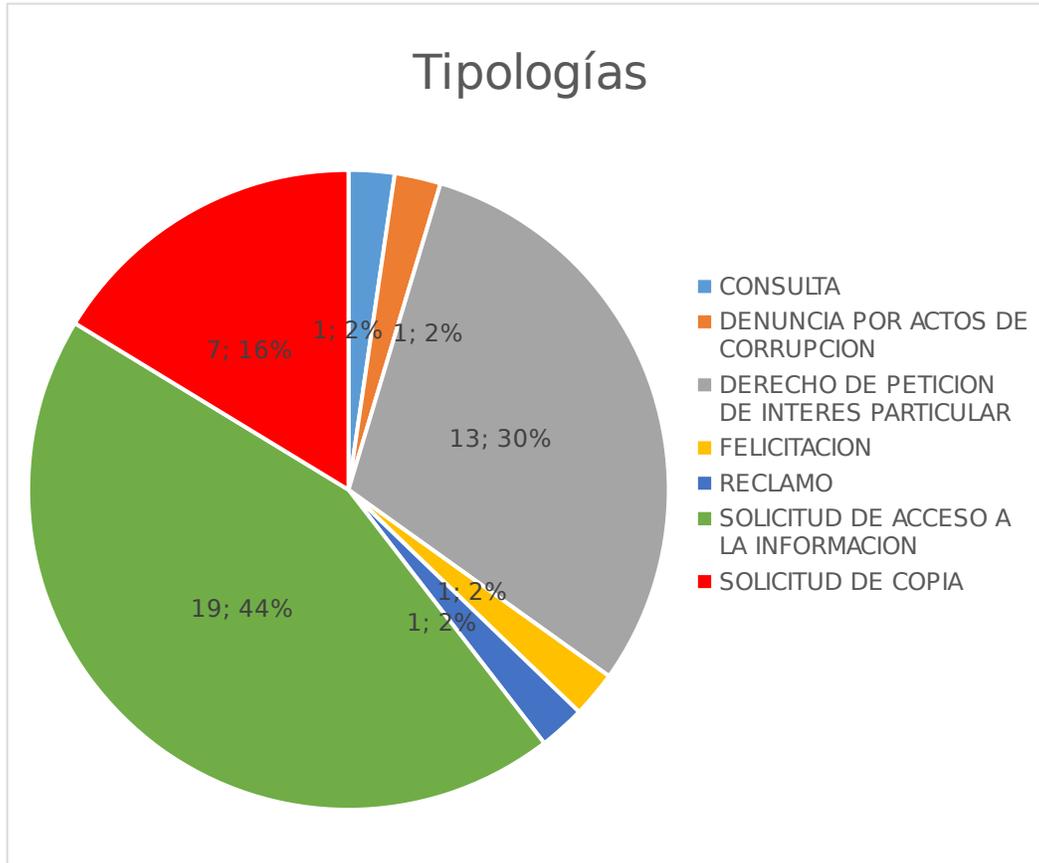
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 67% de los requerimientos; canal web con el 28%, y buzón con el 5% 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 diciembre corresponden a:





Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (43), se evidencia que solicitud de acceso a la información pública fue la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 44%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 30%, solicitud de copia con el 16%, felicitación con el 2%, reclamo con el 2%, consulta con el 1%, y denuncias por actos de corrupción con el 2% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo y una denuncia por actos de corrupción 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 3917562021, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20215110089142. El reclamo fue referente a una respuesta incompleta de los radicados NO 20215110083642 del 12 de noviembre de 2021, 20215110087482, 20215110087492 y 20215110087742 del 26 de noviembre de 2021.



(Denuncia por actos de corrupción)

Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 4178372021. La denuncia es referente a temas de vendedores ambulantes la cual fue trasladada a la Defensoría del Espacio Público, por no ser competencia del IDPC.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	2	3%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	2	3%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	1	2%
INFORMACION GENERAL	48	76%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	9	14%
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de diciembre 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 (63).

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

- Información General: Se respondieron (48) 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 diciembre fueron:

- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondieron (9) solicitudes que representan el 14%.



- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (1) solicitudes que representan el 2%.
- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (1) solicitudes, lo que representa el 2%.
- Defensor de la Ciudadanía: se respondieron (2) solicitudes, lo que representa el 3%.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las (43) solicitudes registradas durante el mes de diciembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades.

Entidad	Total	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	29%
IDPAC	1	14%
IDU	1	14%
SECRETARIA DE CULTURA	1	14%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	14%
SECRETARIA DE PLANEACION	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
DEFENSOR DEL CIUDADANO		2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA		2	2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	1	8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	1	3	4
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	1	4
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	5	7
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	19	16	35
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>63</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 33 requerimientos registrados en diciembre en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 30 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 6 requerimientos ingresados y recibidos en octubre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 3 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 30 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO				24				24
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA		18						18
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	15			9	7	6
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		22				10	15	14
SUBDIRECCION DE GESTION							8	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		15				21		16
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	16	14			19	8	8	11
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

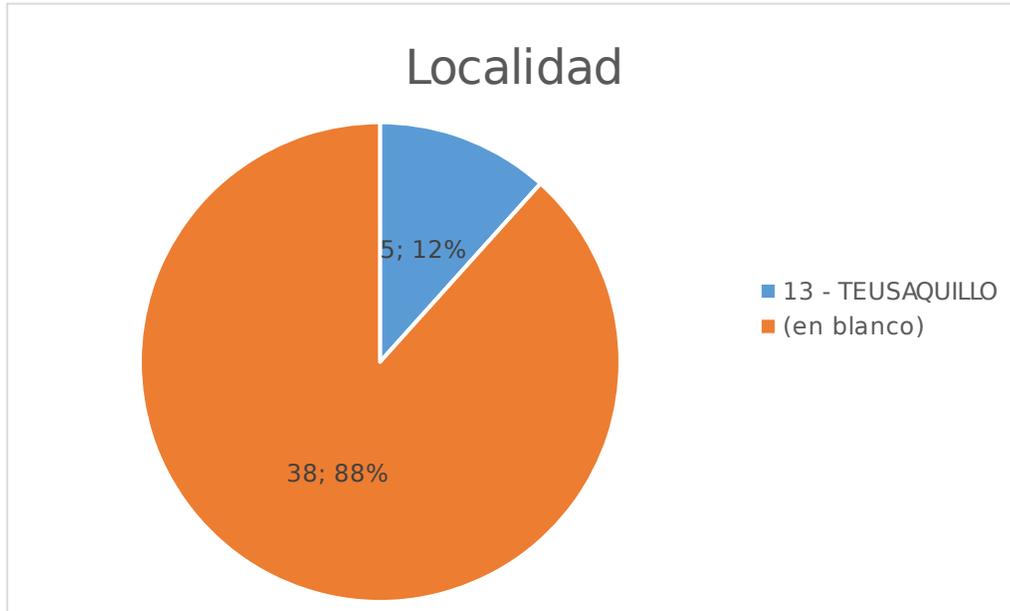
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Derecho de petición de interés general: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 13 días promedio.
- Felicitación: 15 días promedio.
- Queja: 24 días promedio.
- Reclamo: 19 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de Copia: 8 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.*

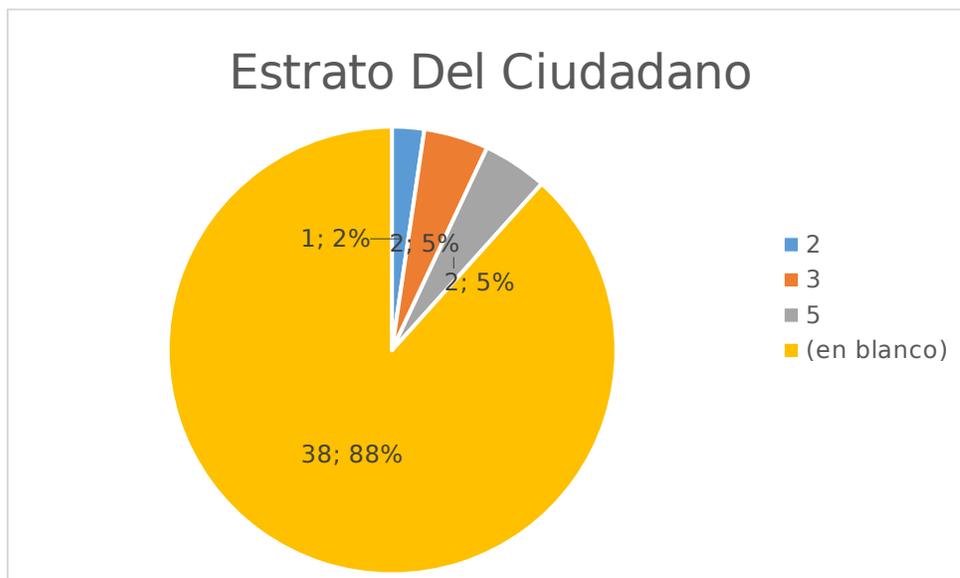
## 9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



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 43 peticiones se registró la localidad, así: 1 requerimientos en la localidad de Teusaquillo. En los demás requerimientos (33) no se reportó la localidad.

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



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

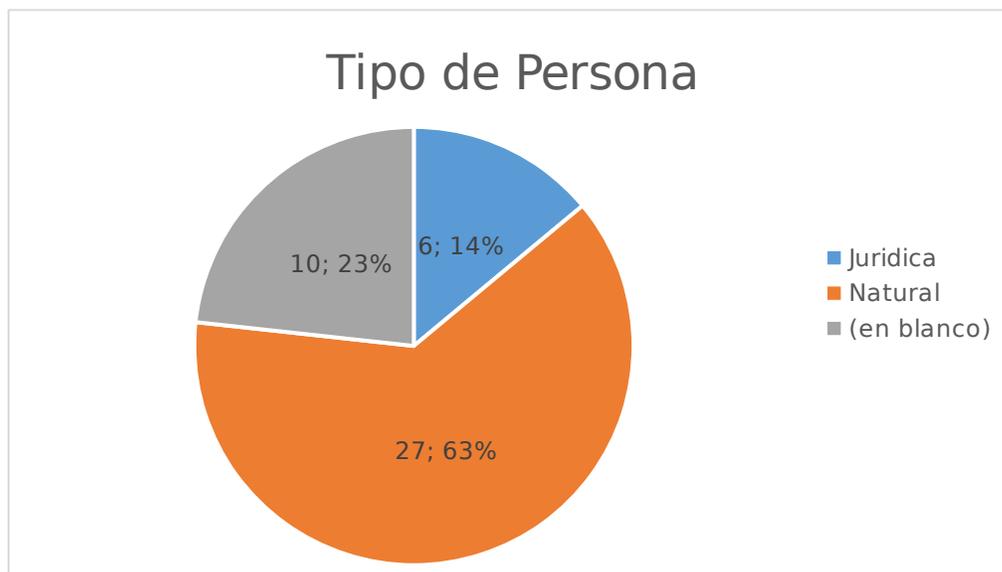




Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 2 petición en el estrato 5, 2 en el estrato 3 y 1 en el estrato 2 respectivamente. En las demás peticiones (38) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 43 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de diciembre, 27 correspondientes al 63% fueron realizadas por personas naturales; 6 peticiones que corresponde al 14% fue realizada por personas jurídicas y 10 peticiones que corresponde al 23% no reportaron su calidad de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de diciembre de 2021.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 23% corresponde a ciudadanos anónimos y el 77% corresponde a ciudadanos identificados.

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	10	23%
IDENTIFICADO	33	77%
<b>Total general</b>	<b>43</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 diciembre 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



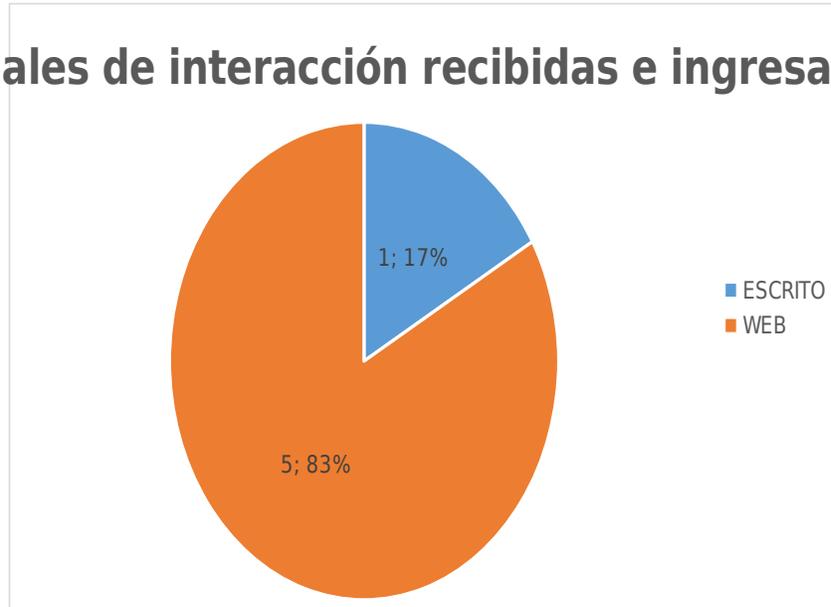
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha (6) en el mes de diciembre, 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 83% y escrito con el 17% total de las peticiones recibidas e ingresadas.

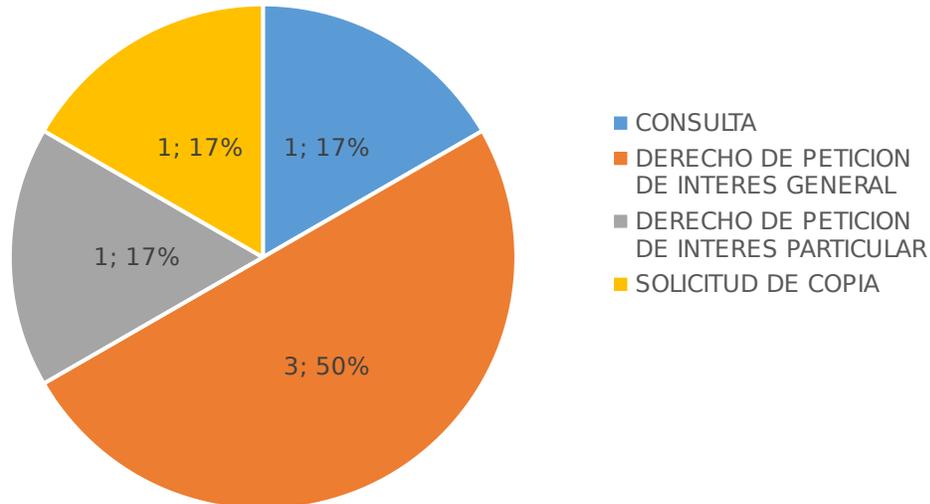
### 15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

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 diciembre corresponden a.





## Tipologías recibidas e ingresadas



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%, derecho de petición de interés particular con el 17%, solicitud de copia con el 17% y consulta con el 16% 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 50% corresponde a ciudadanos anónimos y el 50% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	3	50%
IDENTIFICADO	3	50%
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

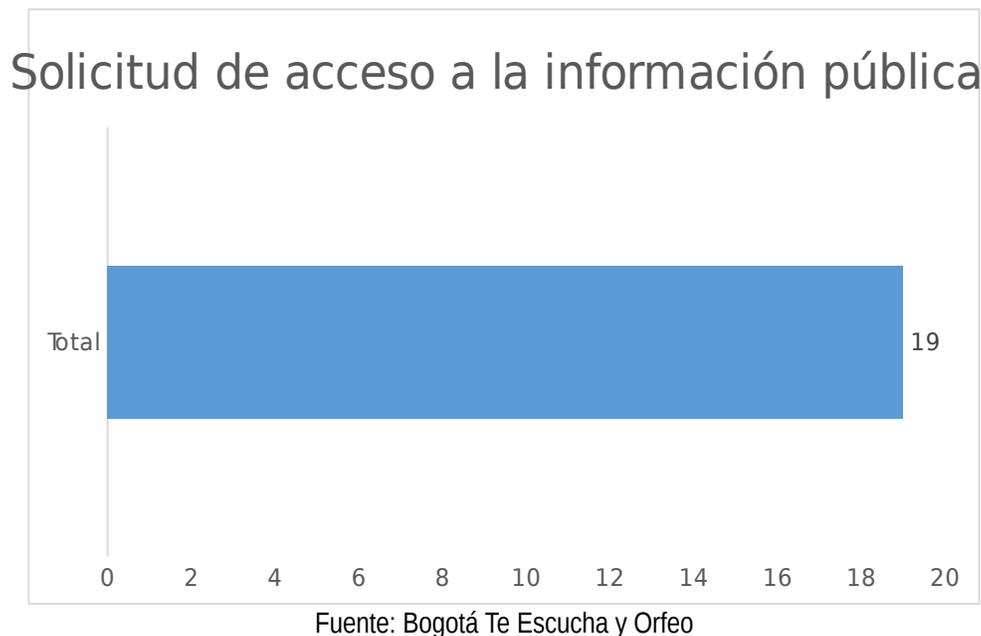
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

Del total de las 19 solicitudes de acceso a la información se respondieron 13 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 8 días. Las demás peticiones faltantes están pendientes por resolver en el siguiente periodo.



## 18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cuarenta y tres (43) 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 diciembre de 2021.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de diciembre de 2021 el IDPC registro, recibió e ingreso en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de cuarenta y nueve (49) de las cuales se dio



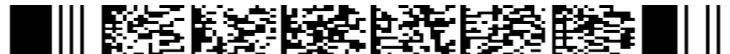
respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 33 (periodo actual) y 30 peticiones (periodo anterior).

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 20225100003913 firmado electrónicamente por:**

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 14-01-2022 16:26:09

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



b2c722a85b36a8199e52d0ebe66ebd1010d29afd417197741520b42e71981121

1a024

