



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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-
Mayo de 2023**

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

Mayo de 2023





Contenido

.....	2
1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	4
Grafica 1. Total de peticiones.....	4
2. Canales de interacción.....	5
Grafica 2. Canales de interacción.....	5
3. Tipologías o modalidades.....	5
Grafica 3. Tipologías.....	6
Tabla 1. -Reclamos-.....	7
Tabla 2. -Denuncia-.....	7
4. Subtemas.....	8
Tabla 3. -Subtemas-.....	8
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	9
Tabla 4. Traslados.....	9
6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	10
7. Peticiones cerradas del período.....	10
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	10
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	11
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	11
9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	12
Grafica 4. Localidad.....	12
10. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	13
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	13
11. Participación por tipo de requirente.....	14
Grafica 6. Tipo de persona.....	14
12. Calidad de requirente.....	14
Tabla 7. Calidad de requirente.....	14
13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	15





Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	15
14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	16
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	16
15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	16
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	17
16. Calidad de peticionario.....	18
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	18
17. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
18. Conclusiones y recomendaciones.....	19

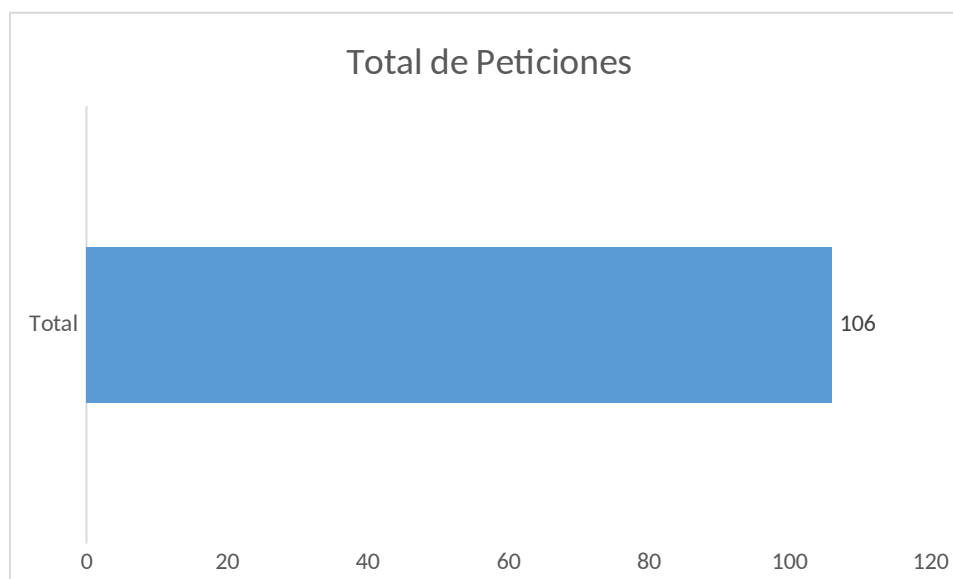




INFORME MENSUAL SDQS MES DE MAYO 2023

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de mayo se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento seis (106) peticiones ciudadanas. Éstas 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 2010¹.

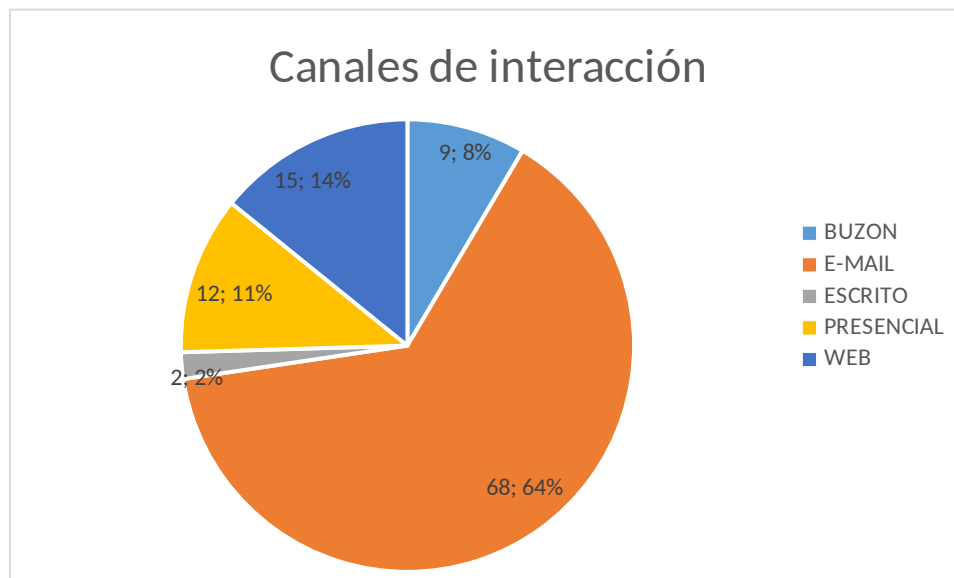
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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.



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 mayo se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud, a través del cual se recibieron 68 peticiones que corresponden el 64% de los requerimientos, seguido del canal web con 15 peticiones que corresponden el 14%, presencial con 12 peticiones que corresponden al 11%, buzón con 9 peticiones que corresponden al 9% y escrito con 2 peticiones que corresponden al 2% del total de las peticiones registradas.

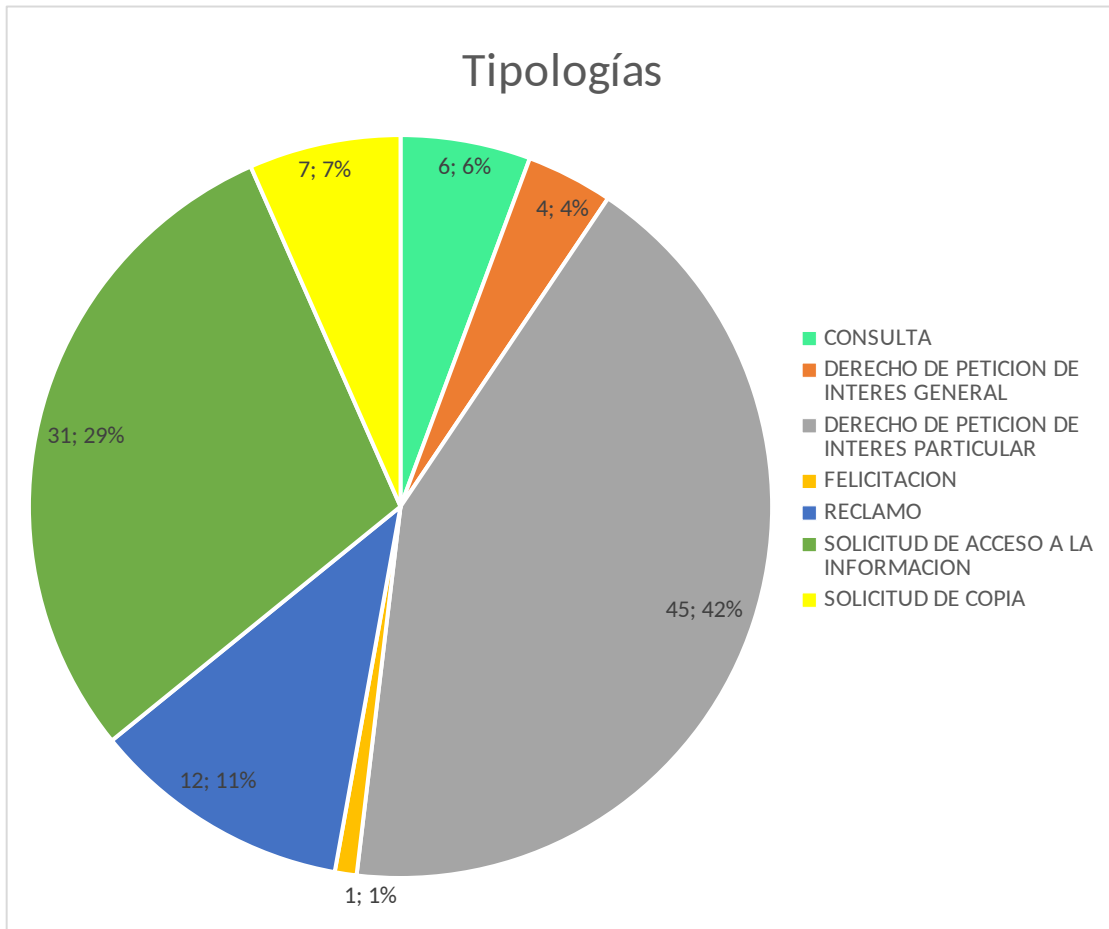
3. Tipologías o modalidades.

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 101 requerimientos registrados en el mes de mayo corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

El derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones con un total de 45 registros, lo que corresponde al 42%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con un total de 31 registros, correspondientes al 29%, los reclamos con un total de 12 registros que corresponden al 11%, solicitud de copia con un total de 7 registros que corresponden al 7%, consulta con 6 registros que corresponden al 6%, derecho de petición de interés general con 4 registros que corresponden al 4%, y felicitación con un registro que corresponde al 1%.





Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron doce (12) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. -Reclamos-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	2129982023	20235110037292	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	2188522023	20235110038732	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
3	2199822023	20235110038462	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
4	2207932023	20235110038642	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	2208932023	20235110038872	Reclamo referente a la convocatoria de grafiti
6	2222432023	20235110039122	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Certificación de Usos y Altura.
7	2269772023	20235110040142	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Certificación de Usos y Altura.
8	2318722023	20235110041652	Reclamo referente a corrección certificación de contrato.
9	2319102023	20235110041642	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud acata de liquidación de contrato
10	2478682023	20235110044152	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
11	2511632023	20235110045932	Reclamo referente a la falta de respuesta de fondo a solicitud de reconocimiento de edificabilidad.
12	2544812023	20235110047752	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de mayo 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 un total de ciento treinta y siete (137) en el mes de mayo.

Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaj
---------	-------	-----------



		e
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	1,5%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	1,5%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	4	2,9%
COPIA DE DOCUMENTOS	1	0,7%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	9	6,6%
INFORMACIÓN GENERAL	93	68%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	2	1,5%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES	1	0,7%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	3	2,2%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	0,7%
PARTICIPACIÓN	1	0,7%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	4	2,9%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,7%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	8	5,8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	0,7%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,7%
Total general	137	100,0%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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



- Información General: Se respondieron 93 solicitudes que representan el 68%, 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.

El comportamiento de los demás subtemas en el mes de mayo fue el siguiente:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 6.6%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron ocho (8) solicitudes, lo que representa el 5.8%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 2,9%.
- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 2.9%.
- Administrativo del Talento Humano: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.2%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las ciento seis (106) solicitudes registradas durante el mes de mayo, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a veinte (20) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
CATASTRO	1	5%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	5%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	5%
IDPAC	1	5%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	5%



SECRETARIA DE CULTURA	5	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	20%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	20%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
Total general	20	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una (1) petición al Catastro, una (1) a la Defensoría del Espacio Público, una (1) a IDARTES, una (1) a IDPAC, una (1) al Jardín Botánico, una (1) a la Secretaría de Ambiente, cinco (5) a la Secretaría de Cultura, cuatro (4) a la Secretaría de Gobierno, cuatro (4) a la Secretaría de Hacienda y una (1) a la Secretaría de Movilidad.

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.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		3	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	2		2



OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	17	5	22
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	4	14
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	12	5	17
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	35	44	79
Total general	76	61	137

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 106 requerimientos registrados en el mes de mayo en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 68 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 14 requerimientos ingresados y recibidos en mayo (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 8 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 61 en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de respuesta promedio en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones y discriminados por tipo de requerimiento:

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta



	CONSULTA	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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	22		15				8		15
OFICINA ASESORA JURIDICA			15			4			10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1	5		15	15	6		5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			11			10	7	6	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			11				6		9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	15	11	12	8		14	9	5	12
Total general	9	7	11	8	15	13	7	6	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

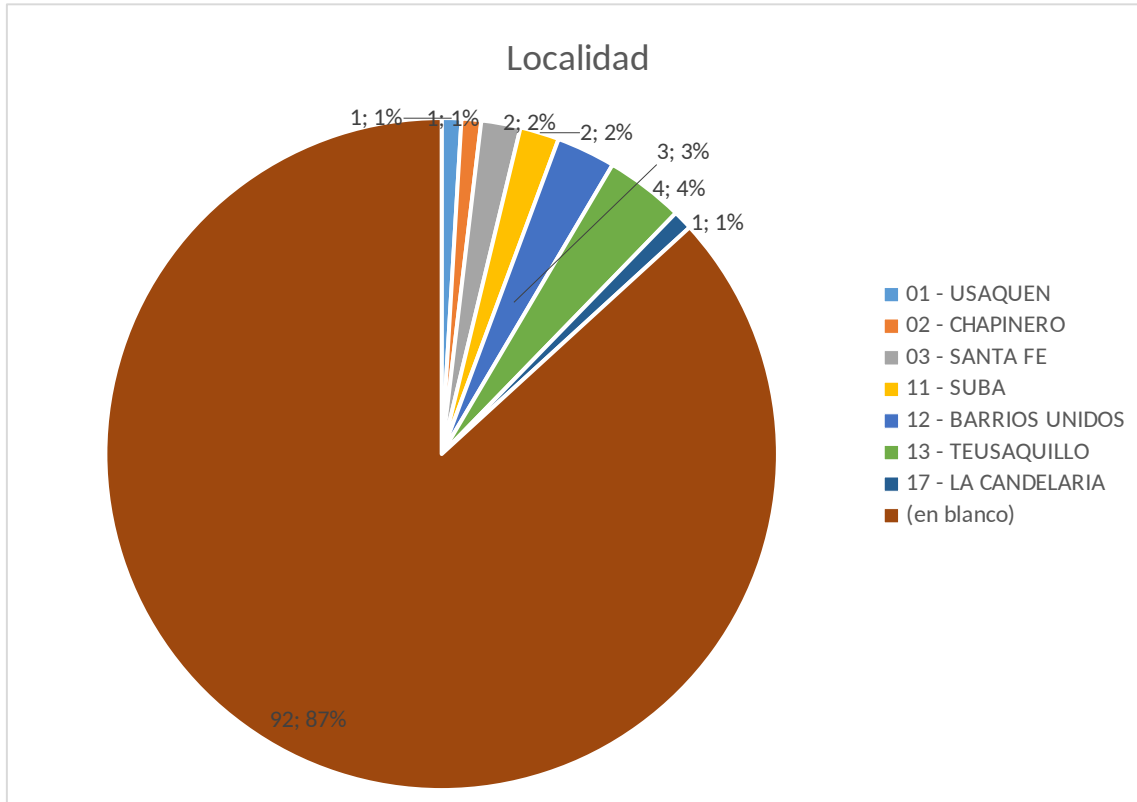
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Felicitación: 8 días promedio.
- Queja: 15 días promedio.
- Reclamo: 13 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 días promedio.

Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, 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.

Grafica 4. Localidad



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

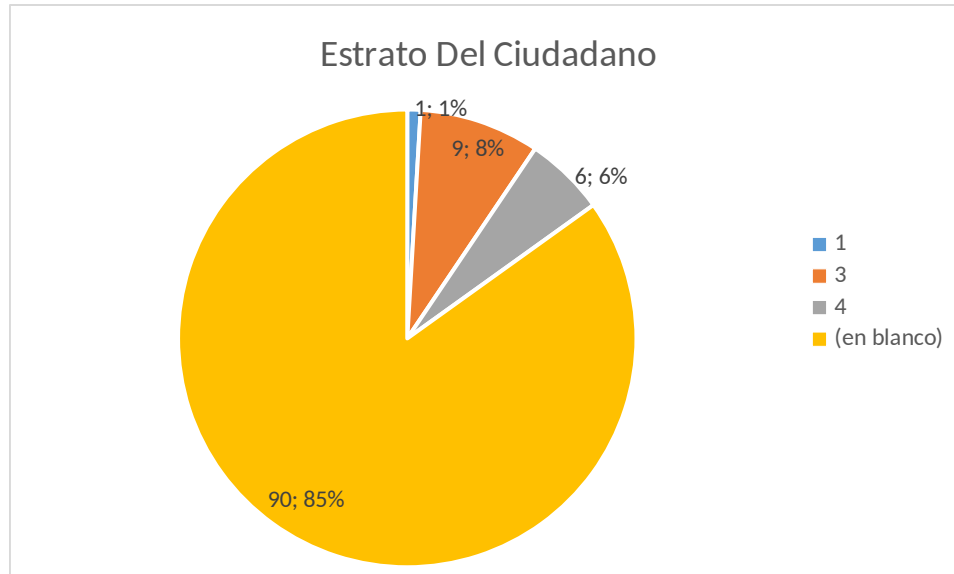
En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados de las diferentes localidades que se presentaron durante este periodo de la siguiente manera:

- 01 – Usaquén: 1 requerimiento que representa el 0.94%.
- 02 – Chapinero: 1 requerimiento que representa el 0.94%.
- 03 - Santa Fe: 2 requerimiento que representa el 1.89%.
- 11 – Suba: 2 requerimiento que representa el 1.89%.
- 12 – Barrios Unidos: 3 requerimiento que representa el 2.84%.
- 13 - Teusaquillo: 4 requerimiento que representa el 3.77%.
- 17 – La Candelaria: 1 requerimiento que representa el 0.94%.
- (En Blanco): 92 requerimientos que representa el 86.79%.

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



Grafica 5. Estrato del ciudadano

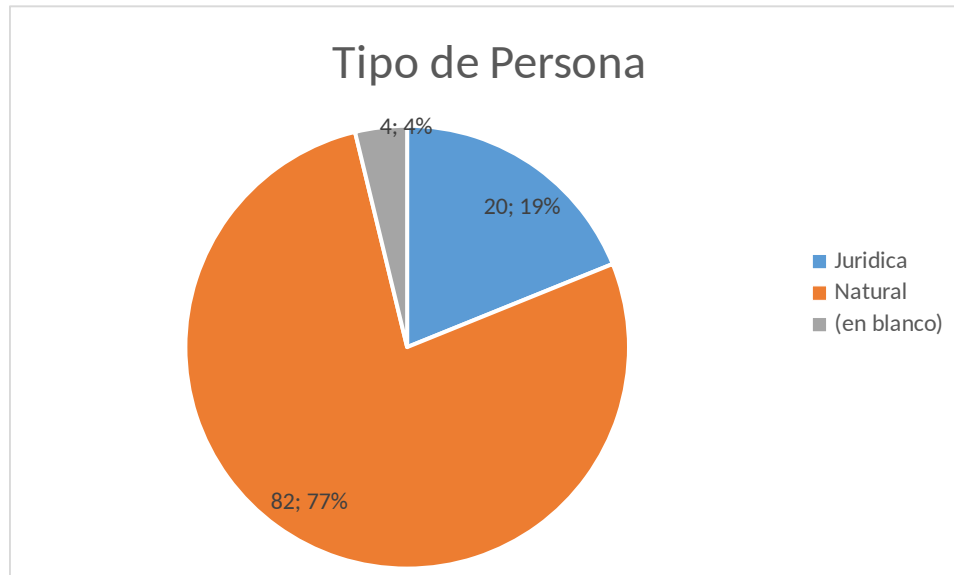


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera: se registraron nueve (9) peticiones en el estrato tres, seis (6) peticiones en el estrato cuatro, una (1) en el estrato uno. En las demás peticiones, noventa (90), no se reportó el estrato.

11. Participación por tipo de requirente.

Grafica 6. Tipo de persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior se muestra el total de requerimientos registrados por tipo de persona que durante este periodo registraron sus peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha, de la siguiente manera: 82 de ellas y que corresponden al 77%, fueron realizadas por personas naturales; 20 peticiones, que corresponden al 19%, fueron realizadas por personas jurídicas y 4 peticiones que corresponden al 4%, no reportaron la calidad del requirente. Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2023.

12. Calidad de requirente.

En la siguiente tabla se muestra la calidad de requirente que registraron sus solicitudes:

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	102	96%
ANONIMO	4	4%
Total general	106	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Se observa que ciento dos (102) solicitudes, que representan el 96 %, corresponden a personas identificadas y cuatro (4) solicitudes, que representa el 4%, corresponden a personas anónimas.

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 mayo se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de catorce (14) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



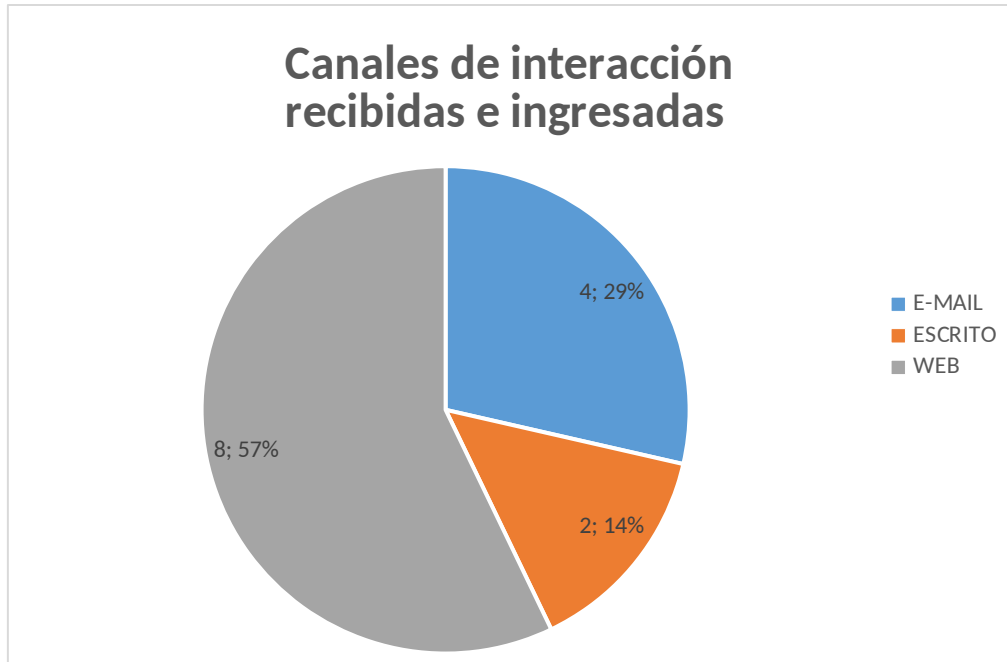
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 en el mes de mayo, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

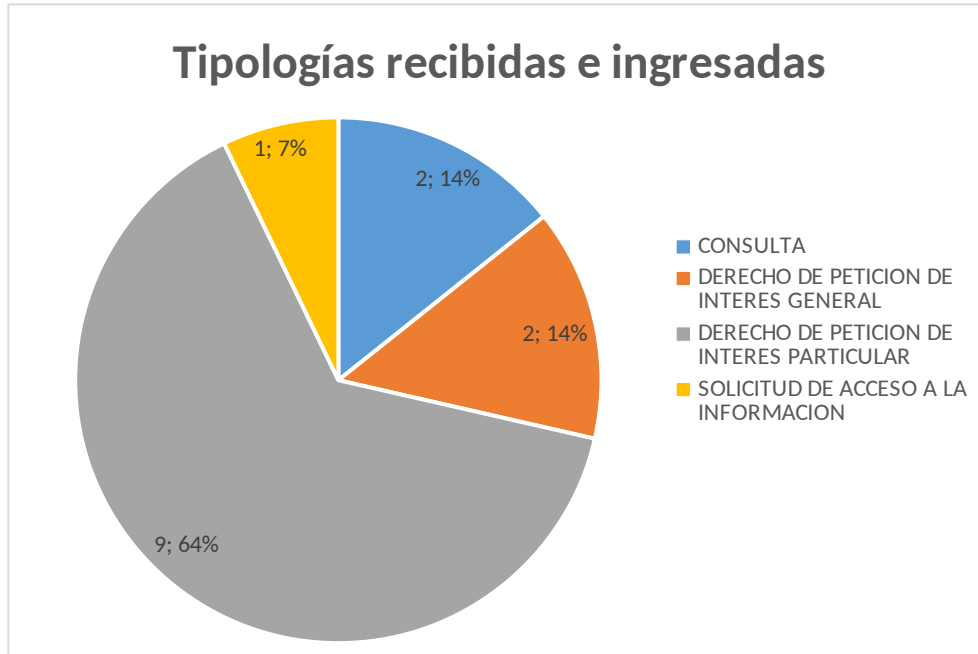
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el web con ocho (8) solicitudes que representan el 57%, correo electrónico con cuatro (4) solicitudes que representan con el 29% y escrito con dos (2) solicitudes que representan el 14% 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 mayo corresponden a:



Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran las diferentes tipologías que durante este periodo fueron recibidas e ingresadas. Se observa que las tipologías utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones se comportaron de la siguiente manera: Derecho de petición de interés particular con nueve (9) solicitudes que representan el 65%, consulta con dos (2) solicitudes que representan el 14%, Derecho de petición de interés general con dos (2) solicitudes que representan el 14% y Solicitud de Acceso a la información con una (1) solicitud que representa el 7%.

16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIERENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	10	71%
ANONIMO	4	29%
Total general	14	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





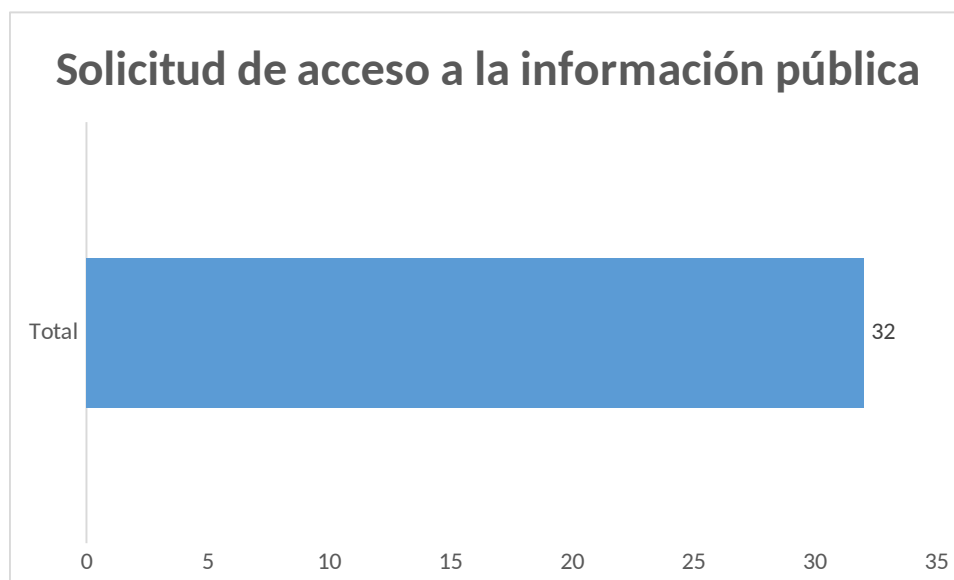
En la tabla anterior se muestra el total de las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de mayo. Se observa que diez (10) solicitudes, que representan el 71 %, corresponden a ciudadanos identificados y cuatro (4) solicitudes, que representan el 29%, corresponde a ciudadanía anónima.

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 treinta dos (32) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 32 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes, se recibieron 12 por mujeres, 10 por hombres, 1 persona anónima y 9 por empresas, de las cuales se respondieron 24 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles. Del total de las solicitudes no fue negada la información a ninguna solicitud.



18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento seis (106) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 al 12 del presente informe.

Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión catorce (14) 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 catorce (14) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de mayo de 2023.

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 ciento veinte (120) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 76 peticiones en el periodo actual y a otras 61 para periodo anterior.

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20235100089353 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 30-06-2023 14:04:43

Revisó: CAMILA GIRALDO - Profesional especializado - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



95e0ed9da97b1cf4ed56241f13d51ed1ce36c1d524142ed8b8018b63a65ca9a2