



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

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

**Junio de 2023**





## Contenido

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





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

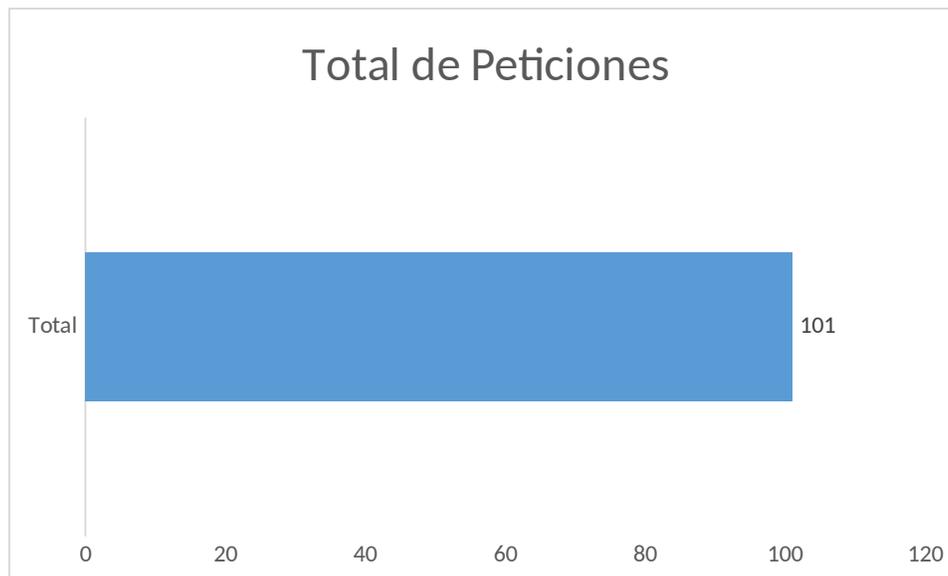




## INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2023

### 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 junio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento uno (101) 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 2010<sup>1</sup>.

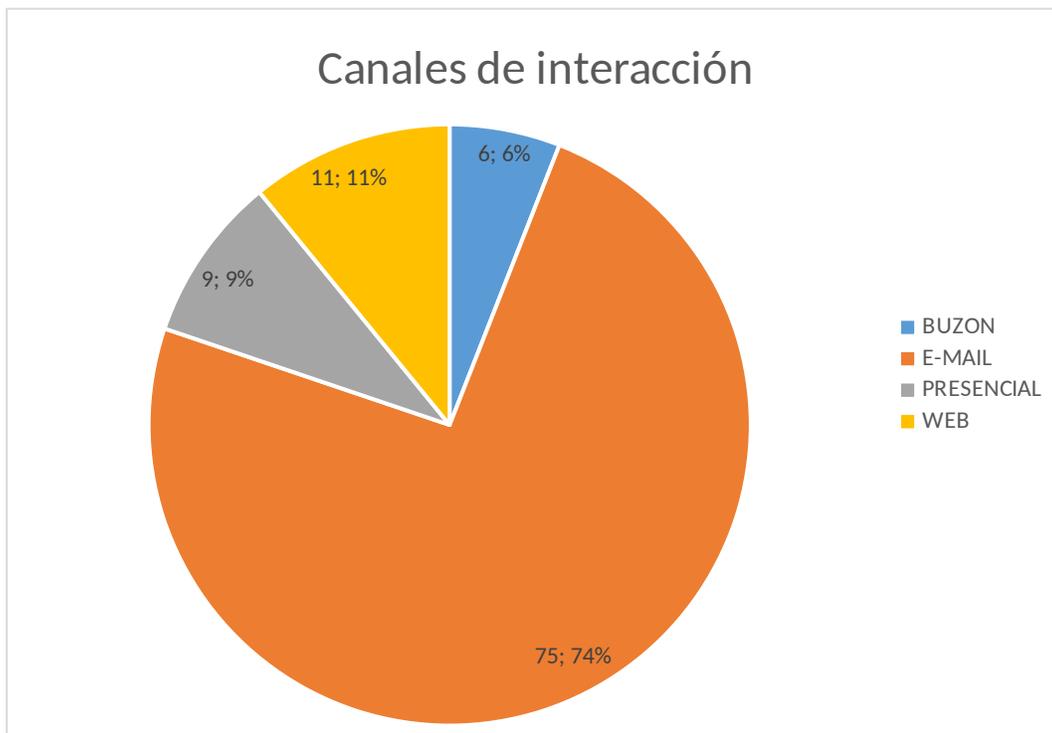
<sup>1</sup> **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia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



## 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 junio se recibieron a través de los siguientes canales:

**Grafica 2. Canales de interacción**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

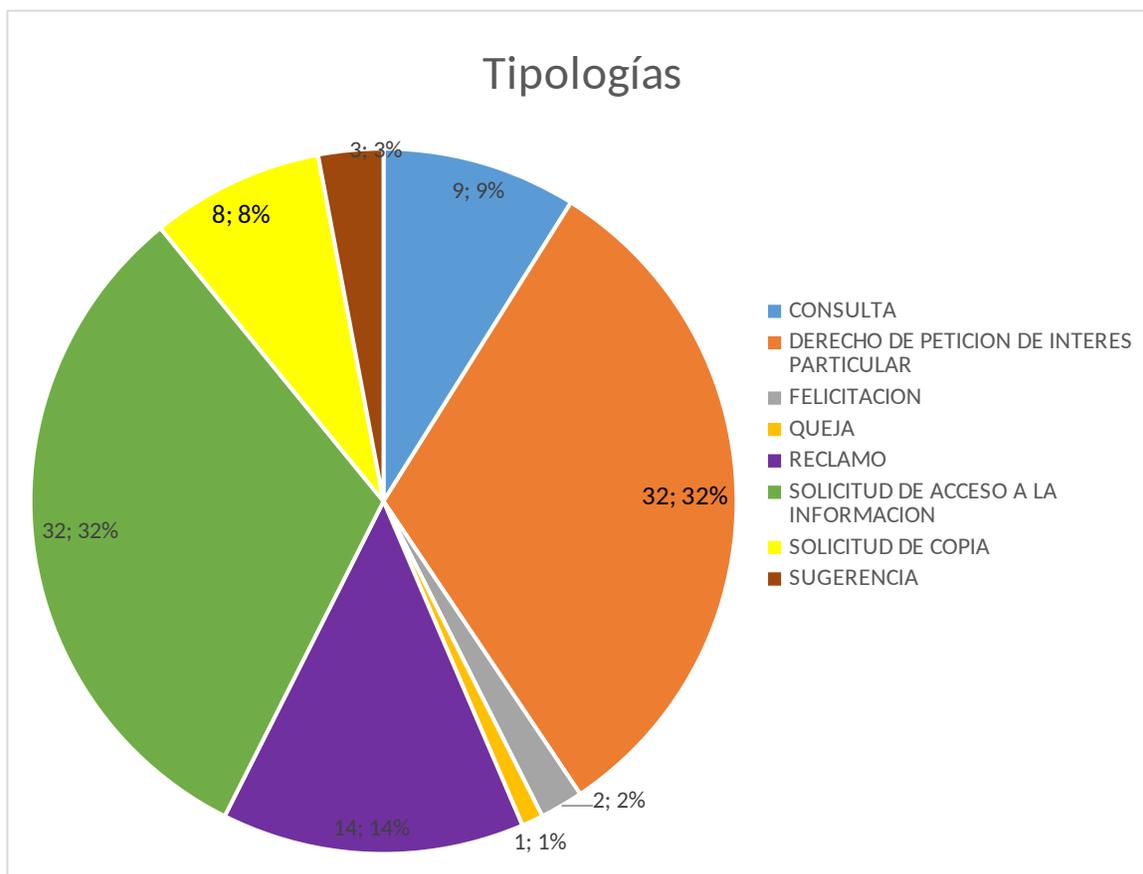
En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 75 peticiones que corresponden el 74% de los requerimientos, seguido del canal web con 11 peticiones que corresponden el 11%, presencial con 9 peticiones que corresponden al 9% y buzón con 6 peticiones que corresponden al 6% 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 junio 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 32 registros, lo que corresponde al 32%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con un total de 32 registros, correspondientes al 32%, los reclamos con un total de 14 registros que corresponden al 14%, consulta con 9 registros que corresponden al 9%, solicitud de copia con un total de 8 registros que corresponden al 8%, sugerencia con 3



registros que corresponden al 3%, felicitación con 2 registro que corresponde al 2% y queja con un registro que corresponde al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron catorce (14) 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	2584752023	20235110048152	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas
2	2585052023	20235110048412	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de publicidad exterior.
3	2619902023	20235110049002	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de publicidad exterior
4	2663782023	20235110050652	Reclamo referente a la falta de accesibilidad del museo Auto Construida.
5	2757332023	20235110052322	Reclamo referente a la inconformidad ante atención del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
6	2768812023	20235110052522	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
7	2780832023	20235110052992	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
8	2780302023	20235110052972	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	2790952023	20235110053202	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	2868582023	20235110054592	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
11	2906932023	20235110055492	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	2992102023	20235110057692	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
13	2992402023	20235110057712	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
14	2993492023	20235110057612	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación de pasantías.

#### 4. Subtemas.





La identificación de los subtemas principales durante el mes de junio corresponde a la información del Sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de ciento cinco (105) en el mes de junio.

**Tabla 3. -Subtemas-**

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	3,81%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	1,90%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	0,95%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	1,90%
COPIA DE DOCUMENTOS	9	8,57%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	0,95%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	9	8,57%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	6	5,71%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	1	0,95%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	1	0,95%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	9	8,57%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES	1	0,95%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1,90%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	30	28,57%



INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	2	1,90%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2	1,90%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	5	4,76%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	3	2,86%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,90%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	2,86%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	7	6,72%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO	1	0,95%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0,95%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,95%
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron 30 solicitudes que representan el 28.57%, 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 junio fue el siguiente:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 8.57%.
- Copia de documentos: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 8.57%.
- Información General de la Entidad: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 8.57%.



- Recorridos Patrimoniales: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 6.72%.
- Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 5.71%.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las ciento una (101) solicitudes registradas durante el mes de junio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a cinco (5) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

**Tabla 4. Traslados**

Entidad	Número petición	Porcentaje
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	20%
IDPAC	1	20%
SECRETARIA DE CULTURA	1	20%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	20%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	20%
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una (1) petición a Defensoría de Espacio Público, una (1) al IDPAC, una (1) a Secretaría de Cultura, una (1) a la Secretaría de Gobierno y una (1) a la Secretaría de Hacienda.

## 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**

	<b>PERIODO ACTUAL</b>	<b>PERIODO ANTERIOR</b>	<b>Total general</b>
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	1	8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	12	2	14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	9	6	15
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	7	3	10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	21	28	49
<b>Total general</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>105</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 101 requerimientos registrados en el mes de junio en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 56 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 13 requerimientos ingresados y recibidos en junio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 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 43 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	SUGERENCIA	Total general
DEFENSOR DEL CIUDADANO					4	7				6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			15				10			13
OFICINA ASESORA JURIDICA			9					8		8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1			1					1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO				5		13	6		5	6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			13				5	5		9
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	11		13				8			10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	23		12			13	9	9	15	13
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2,5</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>

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: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 1 día promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 12 días promedio.
- Felicitación: 5 días promedio.
- Queja: 2.5 días promedio.
- Reclamo: 13 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copia: 6 días promedio.
- Sugerencia: 8 días promedio.

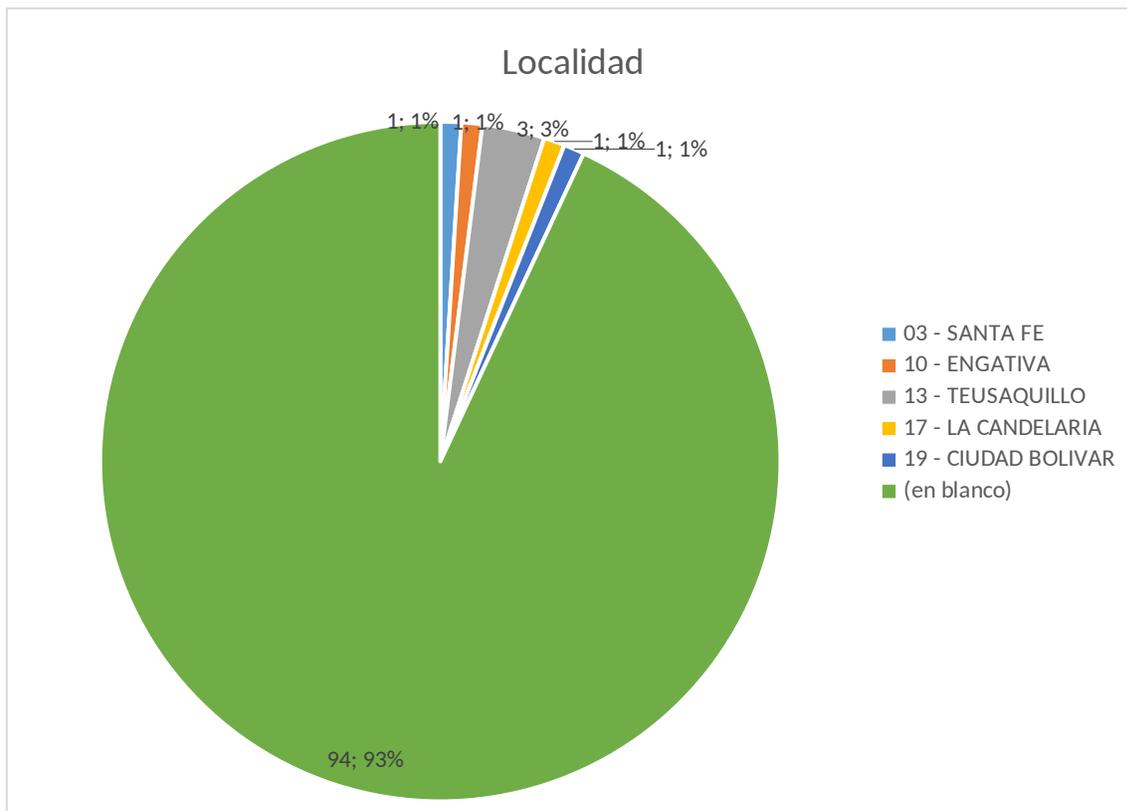
Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia, realiza seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada una de las áreas



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

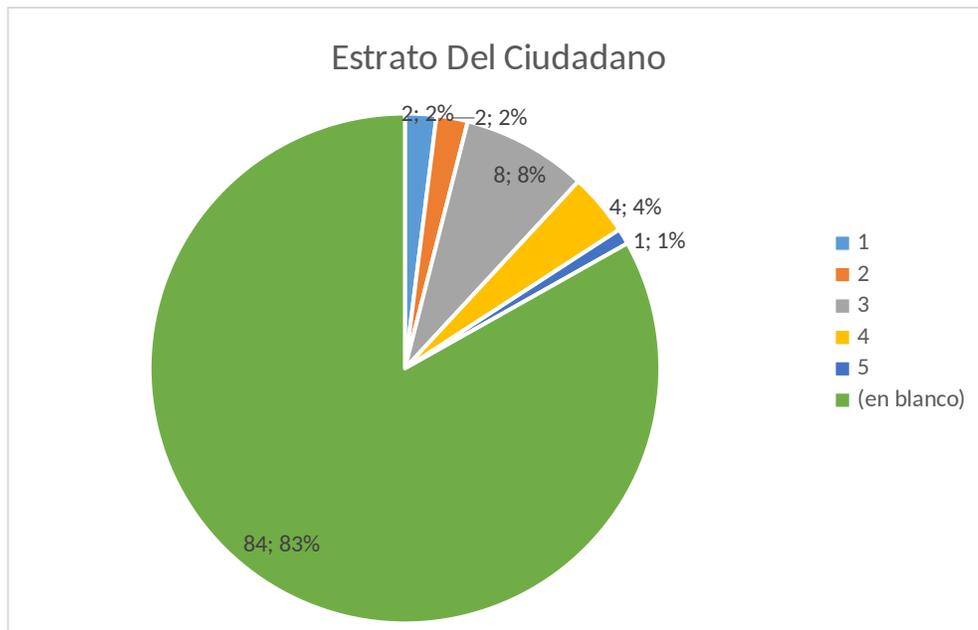
En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados de las diferentes localidades que se presentaron durante este periodo de la siguiente manera:

- 03 - SANTA FE: 1 requerimiento que representa el 0.99%.
- 10 - ENGATIVA: 1 requerimiento que representa el 0.99%.
- 13 - TEUSAQUILLO: 3 requerimiento que representan el 2.97%.
- 17 - LA CANDELARIA: 1 requerimiento que representa el 0.99%.
- 19 - CIUDAD BOLIVAR: 1 requerimiento que representa el 0,99%.
- (En Blanco): 94 requerimientos que representan el 93.07%.



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

**Gráfica 5. Estrato del ciudadano**

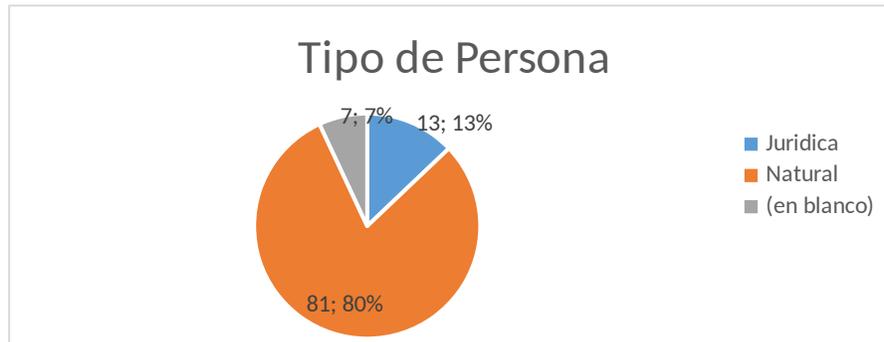


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 ocho (8) peticiones en el estrato tres, cuatro (4) peticiones en el estrato cuatro, dos (2) en el estrato dos, dos (2) en el estrato uno y una (1) en el estrato cinco. En las demás peticiones, ochenta y cuatro (84), no se reportó el estrato.

## 11. Participación por tipo de requirente.

**Gráfica 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: 81 de ellas y que corresponden al 80%, fueron realizadas por personas naturales; 13 peticiones, que corresponden al 13%, fueron realizadas por personas jurídicas y 7 peticiones que corresponden al 7%, no reportaron la calidad del requirente. Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de junio 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 REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	94	93%
ANONIMO	7	7%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que noventa y cuatro (94) solicitudes, que representan el 93 %, corresponden a personas identificadas y siete (7) solicitudes, que representan el 7%, 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 junio se recibieron e



ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de trece (13) 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



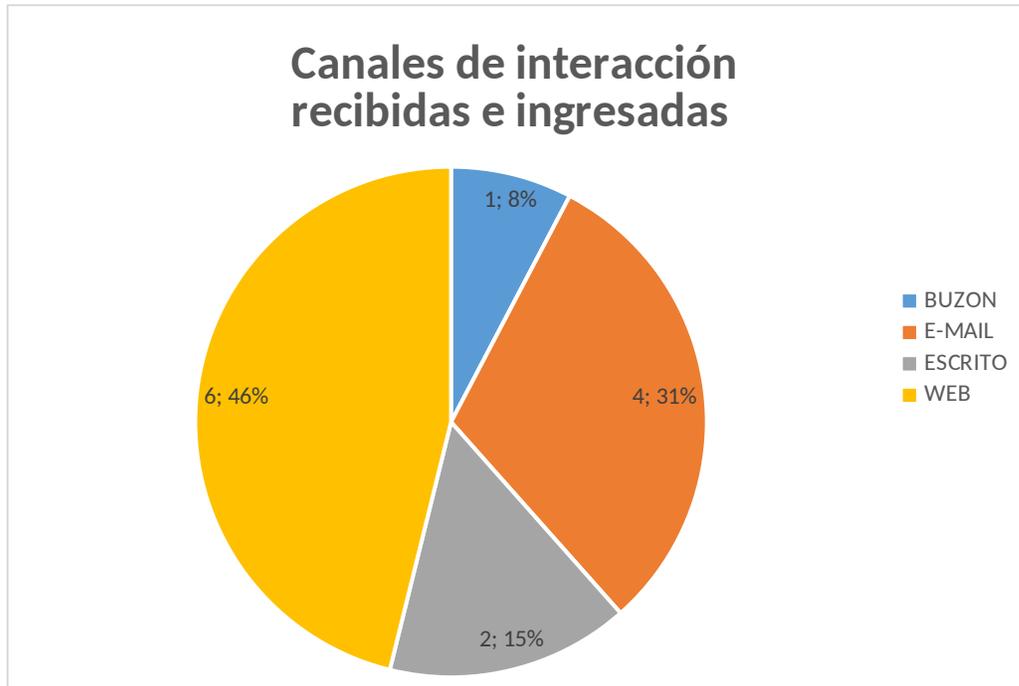
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 junio, 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 seis (6) solicitudes que representan el 46%, correo electrónico con cuatro (4) solicitudes que representan con el 31%, escrito con dos (2) solicitudes que representan el 15% y buzón con una (1) solicitud que representa el 15% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

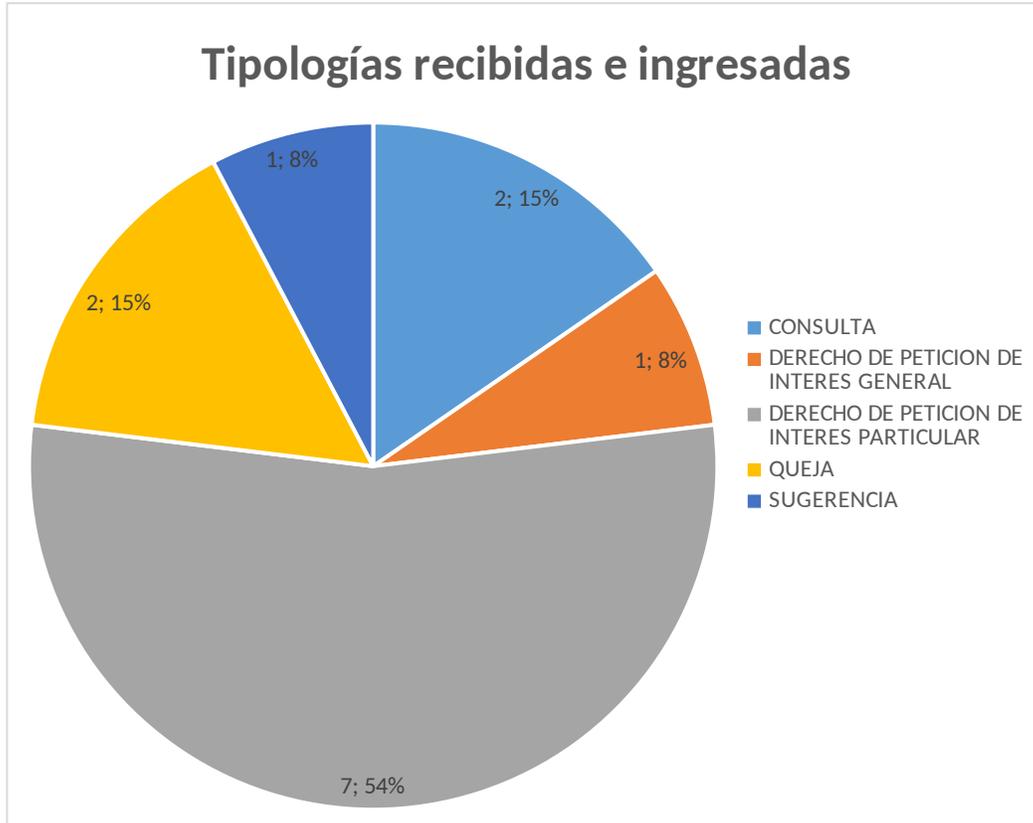
**15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.**

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 junio 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 siete (7) solicitudes que representan el 54%, consulta con dos (2) solicitudes que representan el 15%, queja con dos (2) solicitudes que representan el 15%, Derecho de petición de interés general con una (1) solicitud que representan el 8% y Solicitud de Acceso a la información sugerencia con una (1) solicitud que representa el 8%.

**16. Calidad de peticionario.**

**Tabla 8. Calidad de Peticionario**

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJ E
IDENTIFICADO	11	85%





ANONIMO	2	15%
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

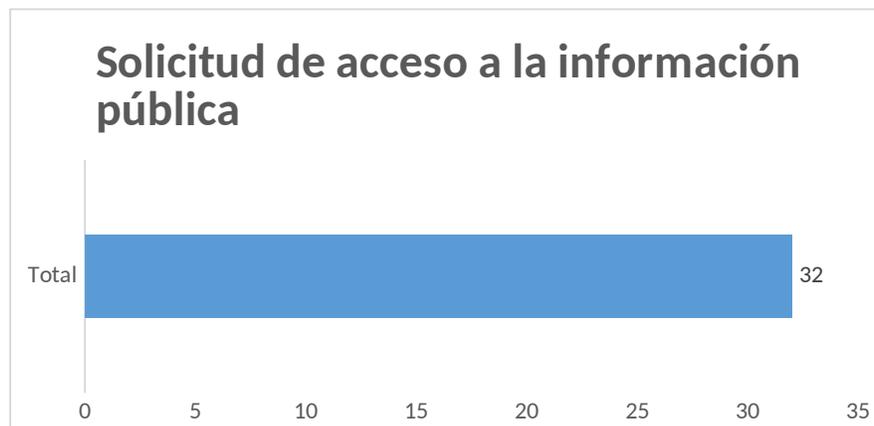
En la tabla anterior se muestra el total de las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de junio. Se observa que once (11) solicitudes, que representan el 85 %, corresponden a ciudadanos identificados y dos (2) solicitudes, que representan el 15%, corresponde a ciudadanía 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 13 por mujeres, 11 por hombres y 8 por empresas, de las cuales se respondieron 21 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta con un tiempo promedio de respuesta de 8 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 una (101) 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 trece (13) 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 trece (13) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio 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 catorce (114) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 62 peticiones en el periodo actual y a otras 43 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 20235100100953 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, Subdirectora de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 27-07-2023 10:44:31

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



80a2f4df6490ca72c34afa98733b748e6b7e8257832c67eefe4779781fcac328