



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

Contenido

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

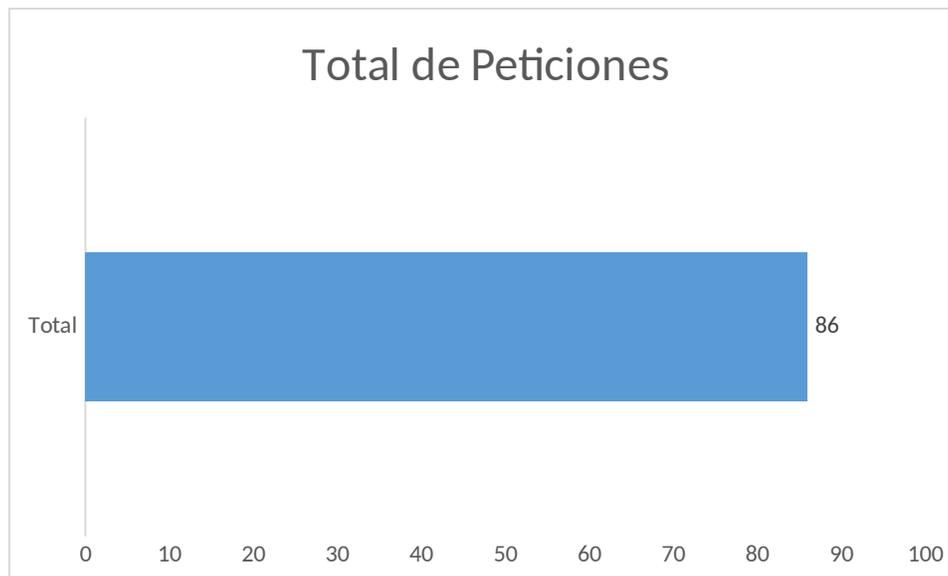




INFORME MENSUAL SDQS MES DE JULIO 2023

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 julio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ochenta y seis (86) 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.

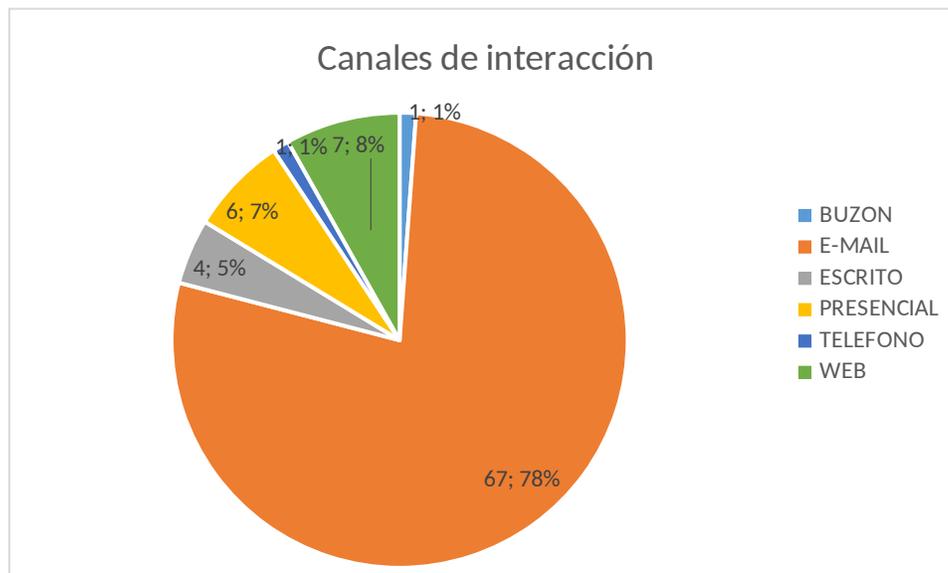
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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 julio 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 67 peticiones que corresponden el 78% de los requerimientos, seguido del canal web con 7 peticiones que corresponden el 8%, presencial con 6 peticiones que corresponden al 7%, el canal escrito con 4 peticiones que corresponden el 5%, seguido del canal telefónico con 1 peticiones que corresponden el 1% y buzón con 1 peticiones que corresponden al 1% del total de las peticiones registradas.

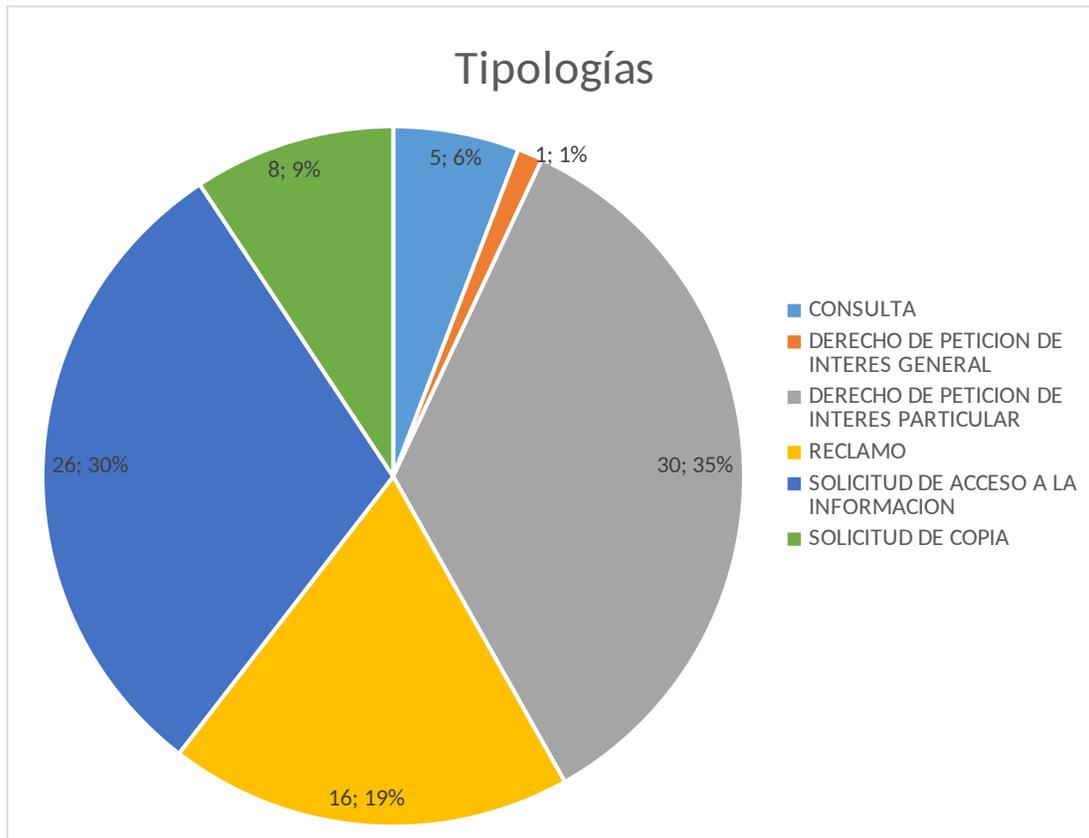
3. Tipologías o modalidades.

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 (v6, 31.05.2023), los 86 requerimientos registrados en el mes de julio 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 30 registros, lo que corresponde al 35%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con un total de 26 registros, correspondientes al 30%, los reclamos con un total de 16 registros que corresponden al 19%, solicitud de copia con un total de 8 registros que corresponden al 9%, consulta con 5 registros que corresponden al 6% y derecho de petición de interés general con 1 registros que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron dieciséis (16) 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	3026032023	20235110058012	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	3027502023	20235110058542	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
3	3027982023	20235110058772	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
4	3048102023	20235110059262	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	3084692023	20235110060202	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de control urbano.
6	3114962023	20235110061302	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
7	3157432023	20235110062762	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	3165432023	20235110062872	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	3166062023	20235110062952	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	3197872023	20235110063842	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	3210742023	20235110064262	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	3210912023	20235110064272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
13	3258202023	20235110065642	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
14	3269082023	20235110065252	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
15	3269642023	20235110065542	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
16	3306382023	20235110066162	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

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 2023, arroja los subtemas de todas las





peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de novena y nueve (99) en el mes de julio.

Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2,0%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1,0%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	1,0%
COPIA DE DOCUMENTOS	8	8,1%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	3,0%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1,0%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	17	17,2%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	4	4,0%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	1,0%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	39	39,4%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1,0%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	1	1,0%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	1,0%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	5	5,1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	3,0%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	2,0%



RECORRIDOS PATRIMONIALES.	9	9,1%
Total general	99	100,0%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron 39 solicitudes que representan el 39.4%, 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 julio fue el siguiente:

- Falta De Atención Y Respuesta: se respondieron diecisiete (17) solicitudes, lo que representa el 17.2%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 9.1%.
- Copia De Documentos: se respondieron ocho (8) solicitudes, lo que representa el 8.1%.
- Información Monumentos: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 5.1%.
- Información General De La Entidad: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 4.0%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, de las ochenta y seis (86) solicitudes registradas durante el mes de julio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a nueve (9) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	8,33%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	8,33%



IDT	2	16,67%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	8,33%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	8,33%
SECRETARIA DE CULTURA	2	16,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	16,67%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8,33%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	8,33%
Total general	12	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una (1) petición al Acueducto de Bogotá, una (1) a la ERU, una (1) a la empresa Metro de Bogotá, una (1) a la Secretaria de Ambiente, una (1) a la Secretaria de Integración Social, una (1) a la Secretaria de Planeación, dos (2) al IDT, dos (2) a la Secretaria de Cultura y dos (2) a Secretaria de Gobierno.

6. Subtema Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se registraron peticiones relacionadas con “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

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2



OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	1	3
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	7	2	9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3	8	11
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	6	6	12
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	31	30	61
Total general	51	48	99

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

- De los 86 requerimientos registrados en el mes de julio en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 47 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.
- De los 9 requerimientos ingresados y recibidos en julio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 4 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 48 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						9	9
OFICINA ASESORA JURIDICA			6		8		7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1			2			1
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			9		5		7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			19	1	4	5	9
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			13		8		10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	21	15	11	13	9	10	12
Total general	11	15	12	12	8	6	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

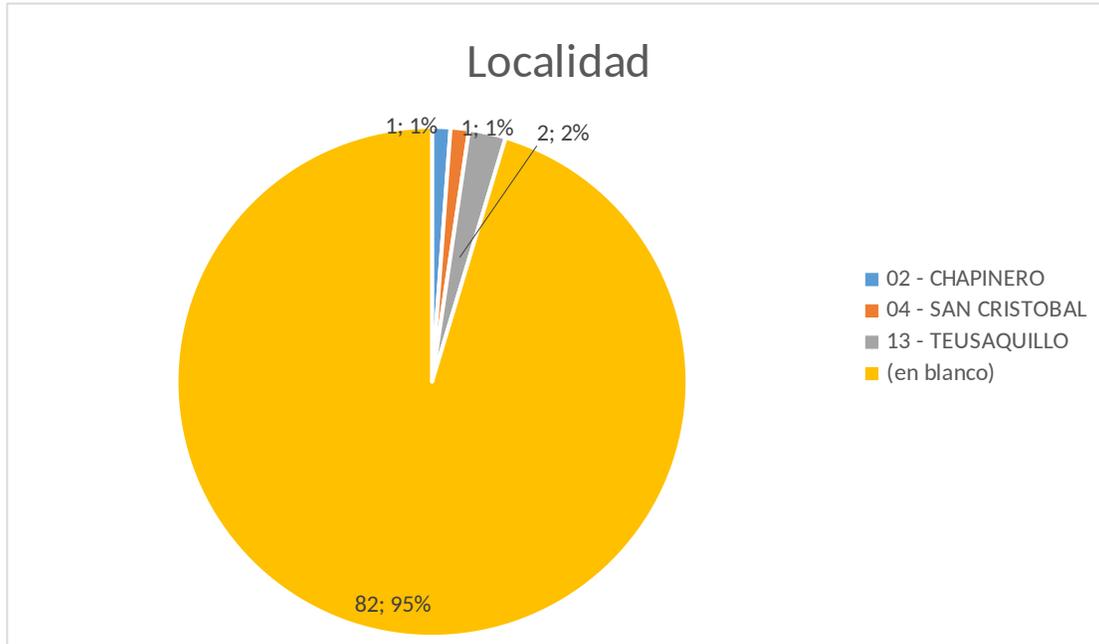
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 15 día promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 12 días promedio.
- Reclamo: 12 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 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. Requerimientos por localidad



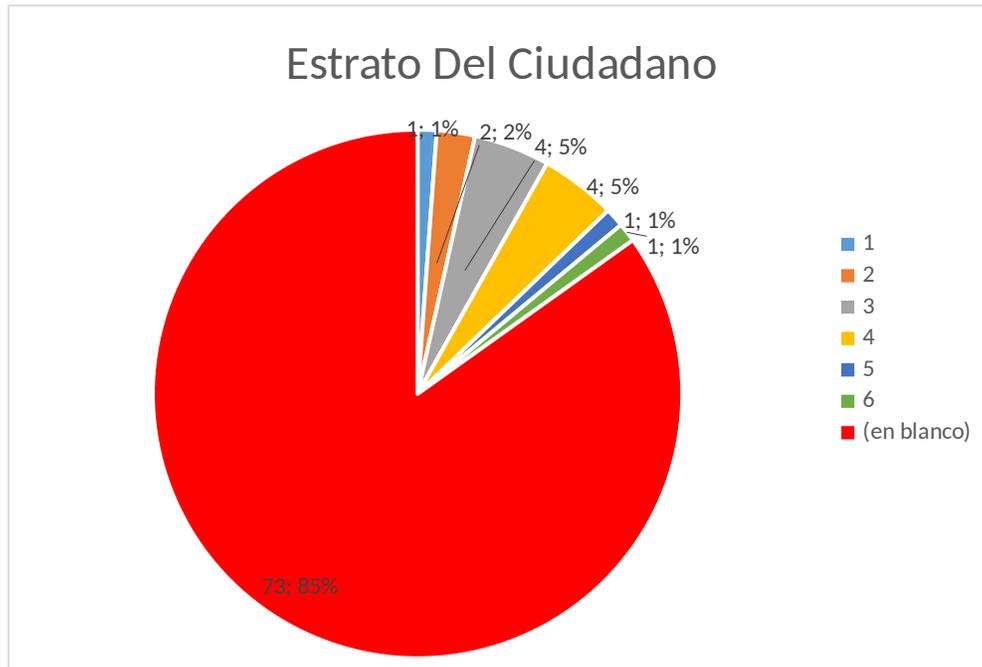
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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:

- 02 - Chapinero: 1 requerimiento que representa el 1%.
- 04 - San Cristóbal: 1 requerimiento que representa el 1%.
- 13 - Teusaquillo: 2 requerimiento que representan el 2%.
- (En Blanco): 82 requerimientos que representan el 95%.

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

Grafica 5. Estrato del ciudadano



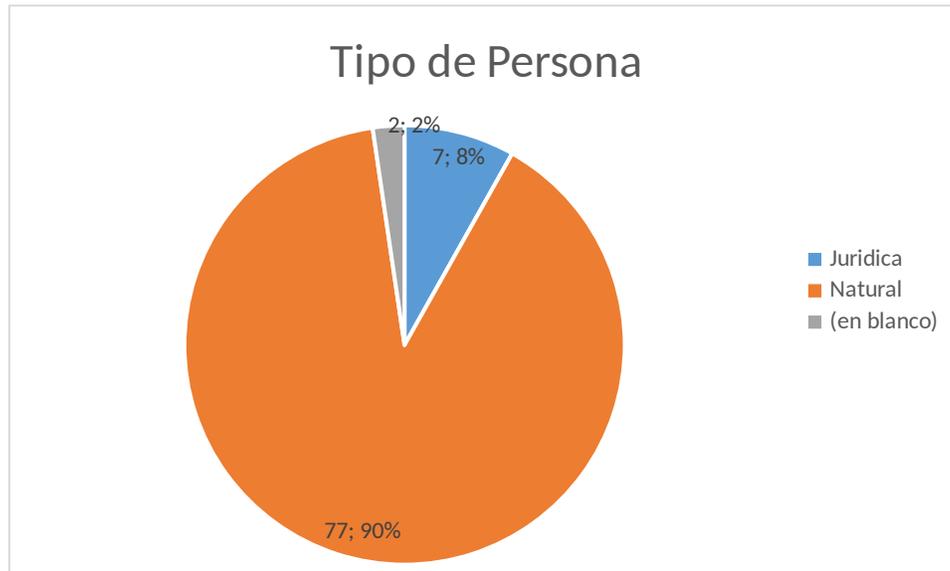
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- Estrato 1: se registró 1 que representa el 1%.
- Estrato 2: se registraron 2 que representa el 2%.
- Estrato 3: se registraron 4 que representa el 5%.
- Estrato 4: se registraron 4 que representa el 5%.
- Estrato 5: se registró 1 que representa el 1%.
- Estrato 6: se registró 1 que representa el 1%.
- En blanco: se registraron 73 que representa el 85%.

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:

- Persona jurídica: se registraron 7 peticiones que corresponden al 8%
- Persona natural: se registraron 77 peticiones que corresponden al 90%
- En blanco: se registraron 2 peticiones que corresponde al 2 %

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	84	98%
ANONIMO	2	2%
Total general	86	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que ochenta y cuatro (84) solicitudes, que representan el 98 %, corresponden a personas identificadas y dos (2) solicitudes, que representan el 2%, 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 julio se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de nueve (9) 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

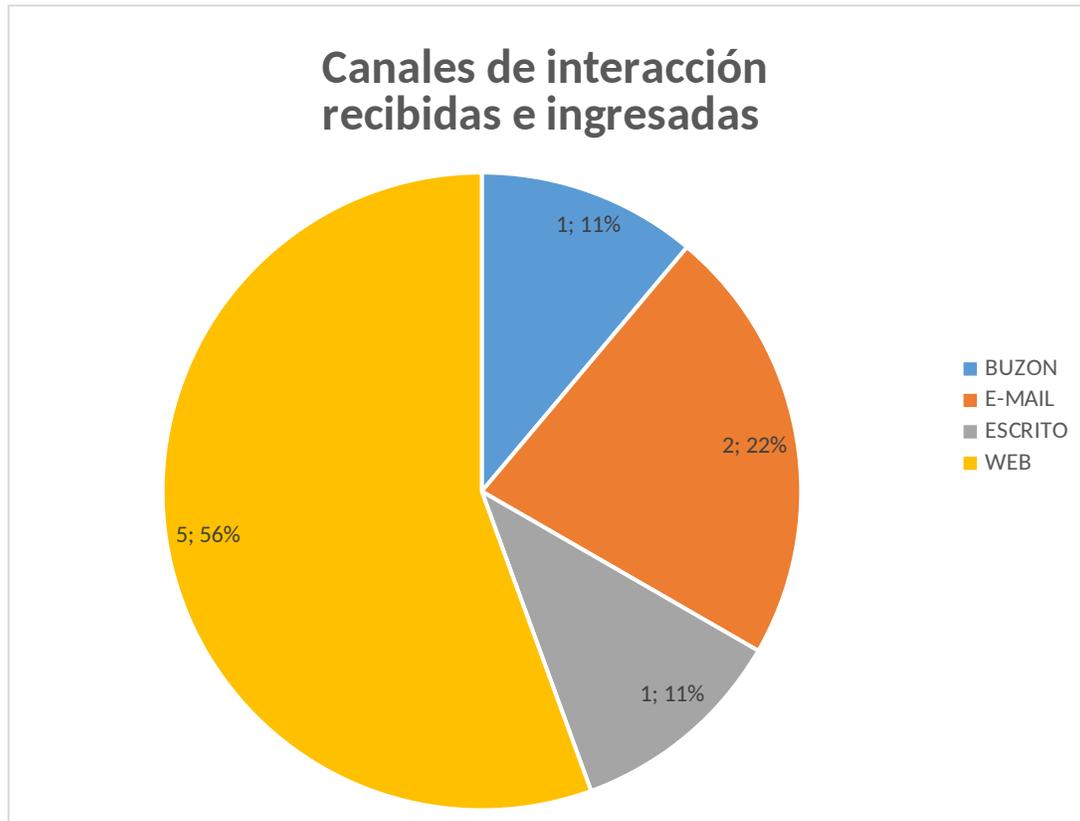


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 julio, 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 cinco (5) solicitudes que representan el 56%, correo electrónico con dos (2) solicitudes que representan con el 22%, escrito con una (1) solicitud que representan el 11% y buzón con una (1) solicitud que representa el 11% 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:





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 78%, Derecho de petición de interés general con una (1) solicitud que representa el 11% y Solicitud de Acceso a la información con una (1) solicitud que representa el 11%.





16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	9	100%
Total general	9	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

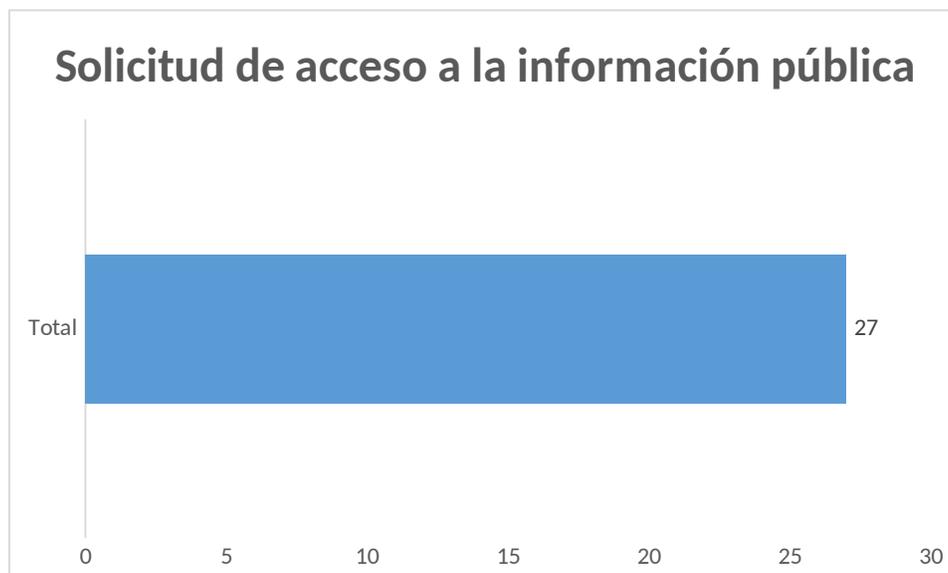
En la tabla anterior se muestra el total de a las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de julio. Se observa que las nueve (9) solicitudes, que representan el 100 %, corresponden a ciudadanos identificados.

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 veintisiete (27) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 27 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, 9 por hombres y 5 por empresas, de las cuales se respondieron 18 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 solicitudes no fue negada la información a ninguna.

18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ochenta y seis (86) 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 nueve (9) 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 nueve (9) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de julio 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 noventa y cinco (95) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 51 peticiones en el periodo actual y a otras 48 en el periodo anterior.

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

Documento 20235100114593 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 30-08-2023 17:26:05

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



982eaf305de3e35bae1da64d1af7fc1daa8c72dd09734b36621380f34cb6e2b1