



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

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

Abril 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

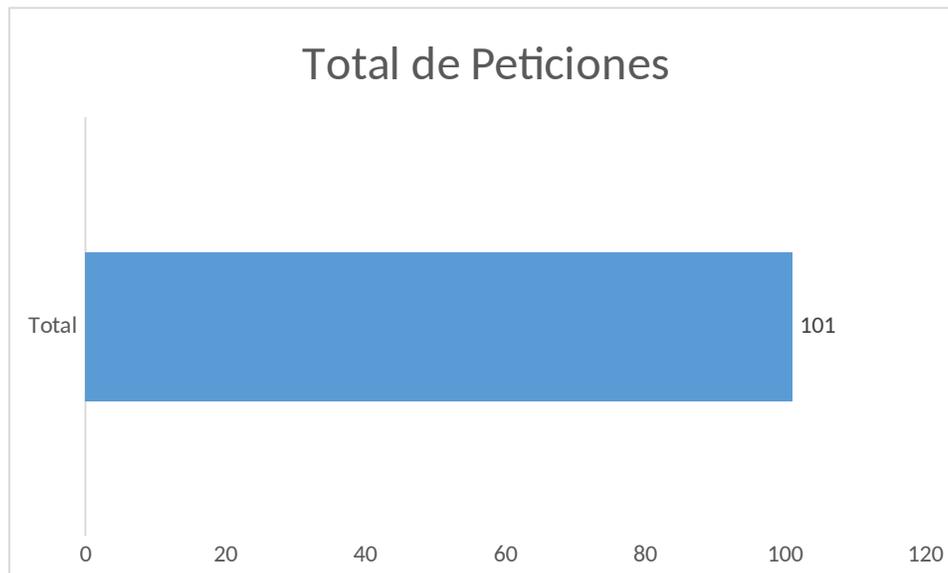




INFORME MENSUAL SDQS MES DE ABRIL 2023

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 abril se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento una (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 2010¹.

2. Canales de interacción.

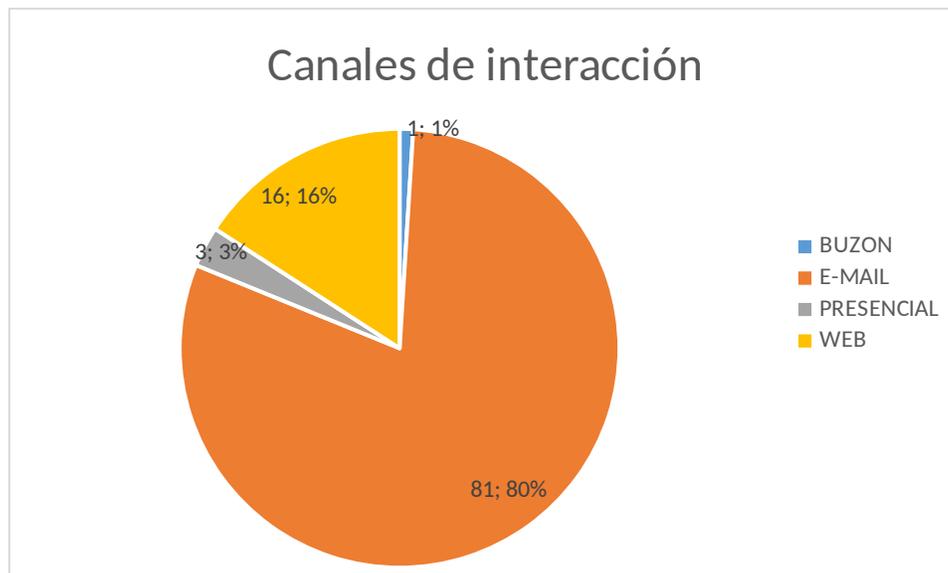
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto,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





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 abril se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



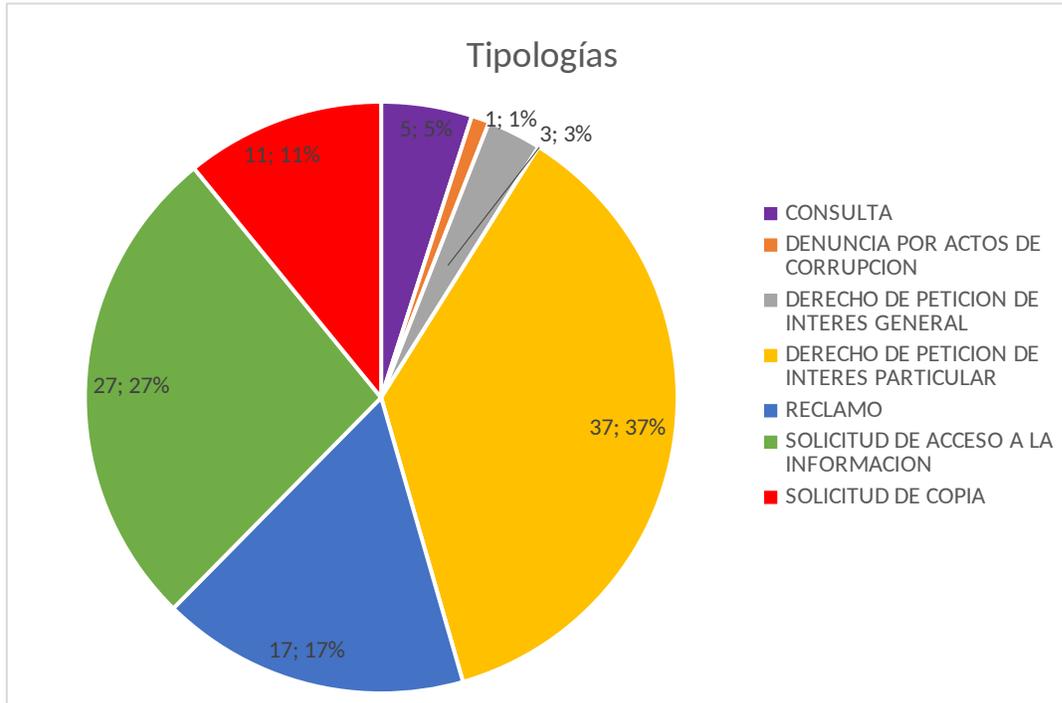
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 81 peticiones que corresponden el 80% de los requerimientos; seguido del canal web con 16 peticiones que corresponden el 16%, presencial con el 3 peticiones que corresponden al 3% y el buzón con 1 petición, que corresponde 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 (v5, 30.11.2020), los 101 requerimientos registrados en el mes de abril 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 37 registros, lo que corresponde al 36%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información pública con un total de 27 registros, correspondientes al 27%, los reclamos con un total de 17 registros que corresponden al 17%, solicitud de copia con un total de 11 registros que corresponden al 11%, consulta con 5 registros que corresponden al 5%, derecho de petición de interés general con 3 registros que corresponden al 3%, y denuncia con un registro que corresponde al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron diecisiete (17) reclamos y una (1) denuncia, 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	1690592023	20235110027372	Reclamo referente a Solicitud corrección de dirección de Inmueble Equiparado - Radicado IDPC No. 20223050065321.
2	1767372023	20235110028672	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Certificación de Usos y Altura.
3	1767652023	20235110029062	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de





			anteproyectos.
4	1772922023	20235110029162	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	1775812023	20235110029312	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
6	1831432023	20235110030352	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Reparaciones Locativas.
7	1859172023	20235110030982	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Certificación de Usos y Altura.
8	1934652023	20235110032052	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Certificación de Usos y Altura.
9	1953232023	20235110032912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Consulta de Norma.
10	1953982023	20235110033102	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	2006942023	20235110034082	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	2007272023	20235110034182	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
13	2007512023	20235110034262	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
14	2008092023	20235110034302	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación BIC
15	2040502023	20235110034482	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
16	2042942023	20235110034912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Consulta de Norma.
17	2072582023	20235110035162	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

Tabla 2. -Denuncia-

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Sugerencia
1	2016962023	20235110037482	La Denuncia por actos de corrupción, fue un control urbano.

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales durante el mes de marzo 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 uno (101) en el mes de abril.



Tabla 3. -Subtemas-

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	4,44%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	2,22%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	3	3,33%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	2,22%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1,11%
INFORMACIÓN GENERAL	74	82,22%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	2,22%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	2,22%
Total general	90	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información General: Se respondieron 74 solicitudes que representan el 82,22%, 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 abril fue el siguiente:

- Administrativo del Talento Humano: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 4,44%.
- Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 3,33%.



- Administrativo gestión jurídica y legal: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 2,22%.
- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 2,22%.
- Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 2,22%.
- Programa Distrital De Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron dos (2) solicitudes, lo que representa el 2,22%.
- Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá: se respondió una (1) solicitudes, lo que representa el 1,11%.

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 abril, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a seis (6) de ellas con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
CATASTRO	1	16,7%
IPES	1	16,7%
SECRETARIA DE CULTURA	1	16,7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	16,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	16,7%
TRANSMILENIO	1	16,7%
Total general	6	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una (1) petición al Catastro, una (1) al IPES, una (1) a la Secretaría de Cultura, una (1) a Secretaría de Gobierno, una (1) a Secretaria de Planeación y una (1) a Transmilenio.

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 JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	9	3	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	6	16
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	7	5	12
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	22	27	49
Total general	48	42	90

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 abril 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 11 requerimientos ingresados y recibidos en abril (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 1 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 42 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
OFICINA ASESORA JURIDICA			15				15
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	12	3		7		6
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			15		7	7	10
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		14	11		6		9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	14	7	11	11	8	6	10
Total general	11	9	11	11	7	7	9

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:

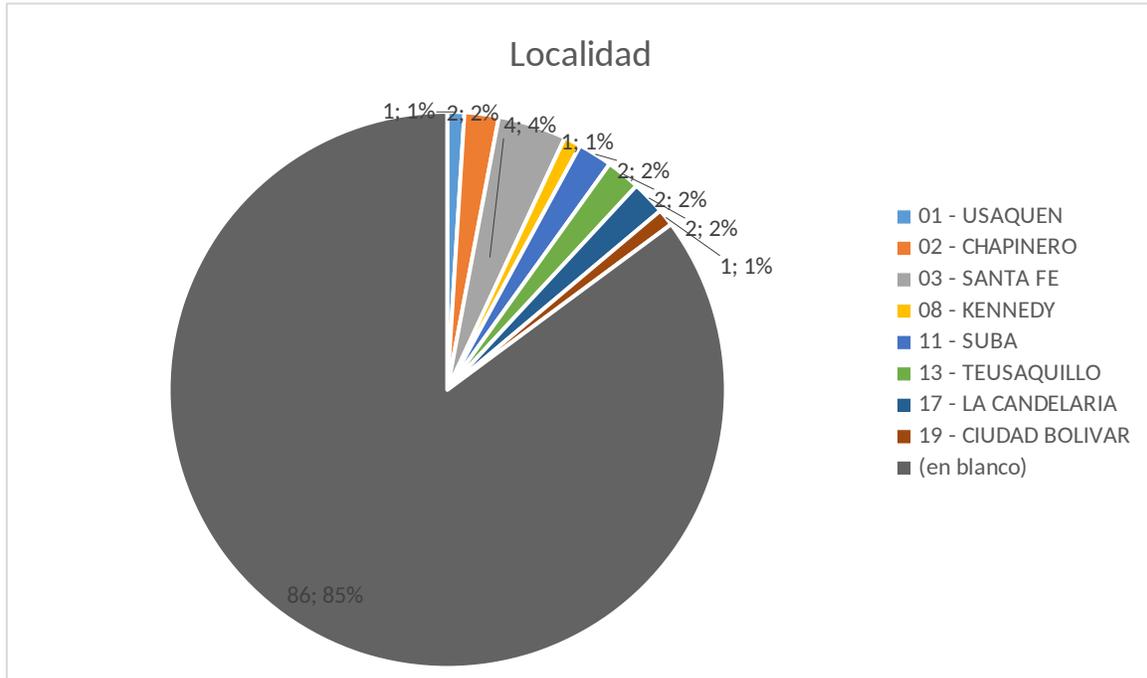
- Consulta: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días promedio.
- Reclamo: 11 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copia: 7 días promedio.

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

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

Grafica 4. Localidad





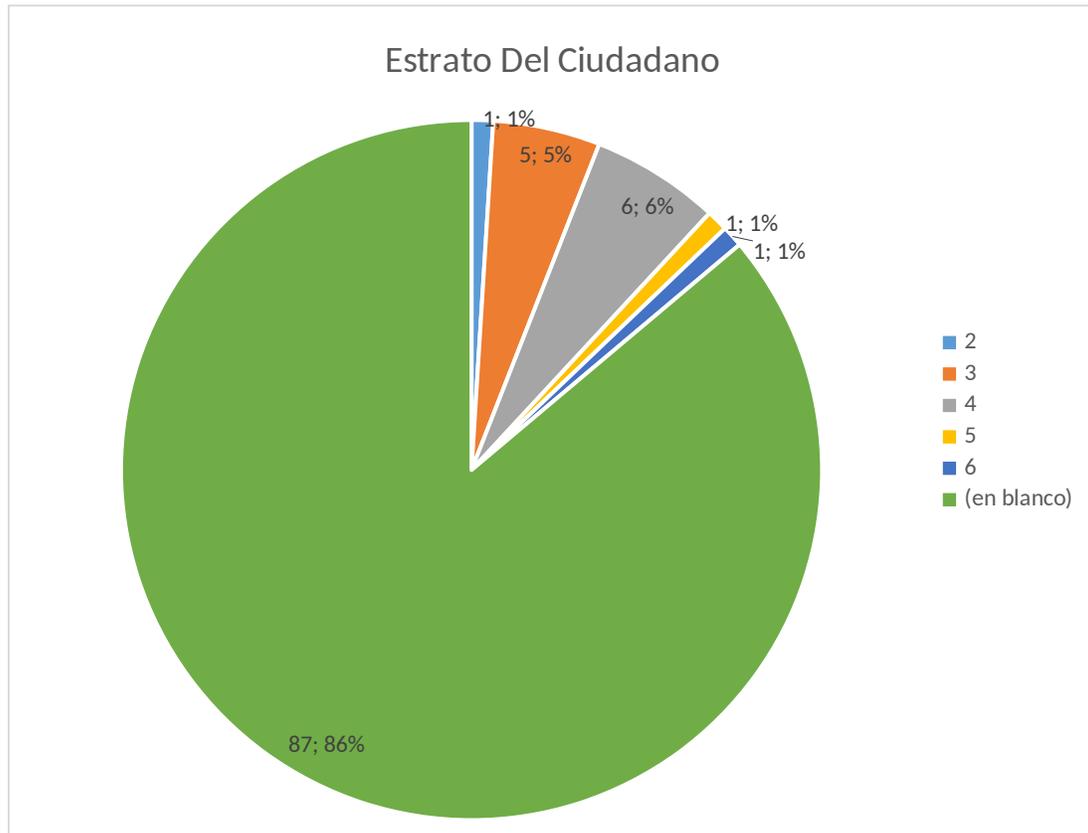
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 1%
- 02 – Chapinero: 2 requerimiento que representa el 2%
- 03 - Santa Fe: 4 requerimiento que representa el 4%
- 08 – Kennedy: 1 requerimiento que representa el 1%
- 11 – Suba: 2 requerimiento que representa el 2%
- 13 – Teusaquillo: 2 requerimiento que representa el 2%
- 17 - La Candelaria: 2 requerimiento que representa el 2%
- 19 - Ciudad Bolívar: 1 requerimiento que representa el 1%
- (En Blanco): 86 requerimientos que representa el 85%

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

Grafica 5. Estrato del ciudadano

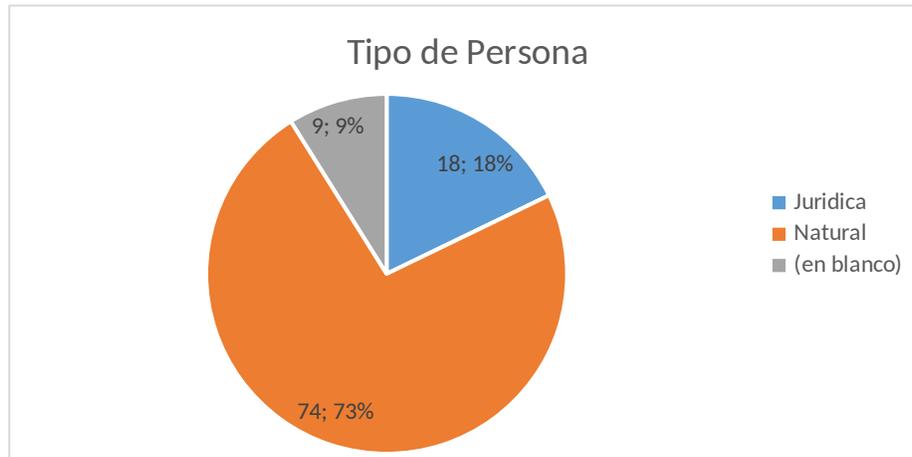


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 seis (6) peticiones en el estrato cuatro, cinco (5) peticiones en el estrato tres, una (1) en el estrato dos, una (1) en el estrato cinco y una (1) en el trato seis. En las demás peticiones, ochenta y siete (87), 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: 74 de ellas y que corresponden al 73%, fueron realizadas por personas naturales; 18 peticiones, que corresponden al 18%, fueron realizadas por personas jurídicas y 9 peticiones que corresponden al 9%, no reportaron la calidad del requirente. Lo anterior, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha durante el mes de abril 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	92	91%
ANONIMO	9	9%
Total general	101	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que noventa y dos (92) solicitudes, que representan el 91 %, corresponden a personas identificadas y nueve (9) solicitudes, que representa el 9%, corresponden a una persona anónima.

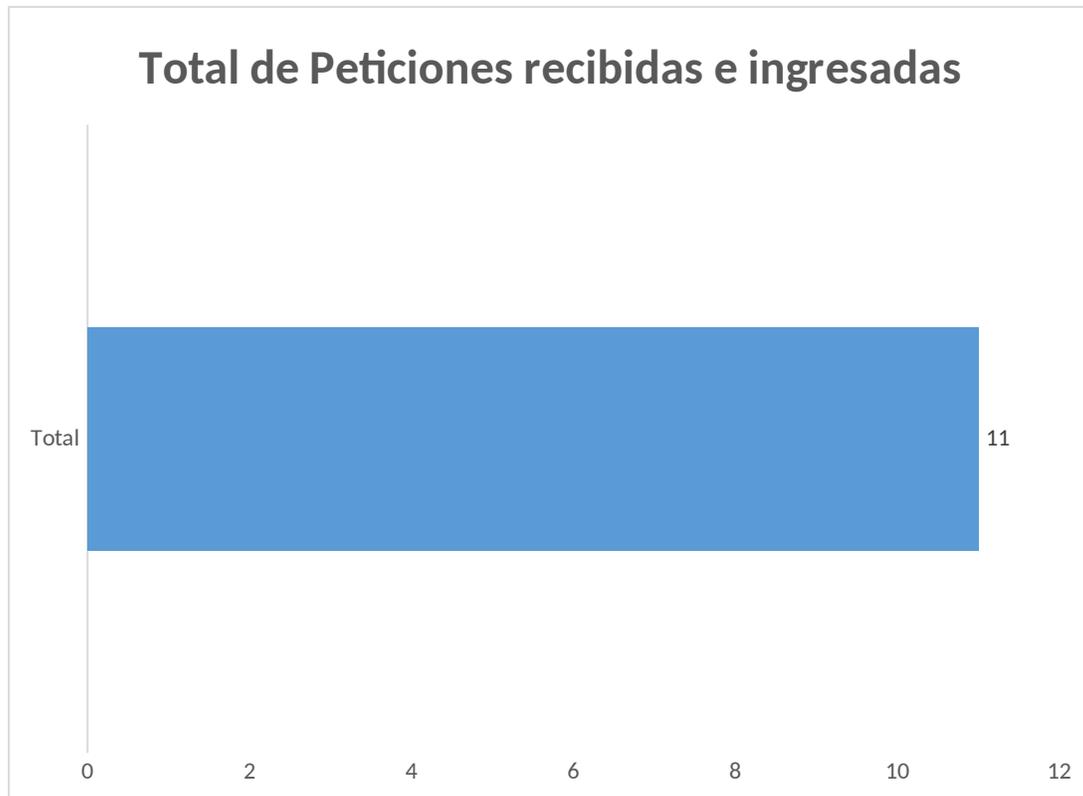
13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de abril se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –



SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de once (11) 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



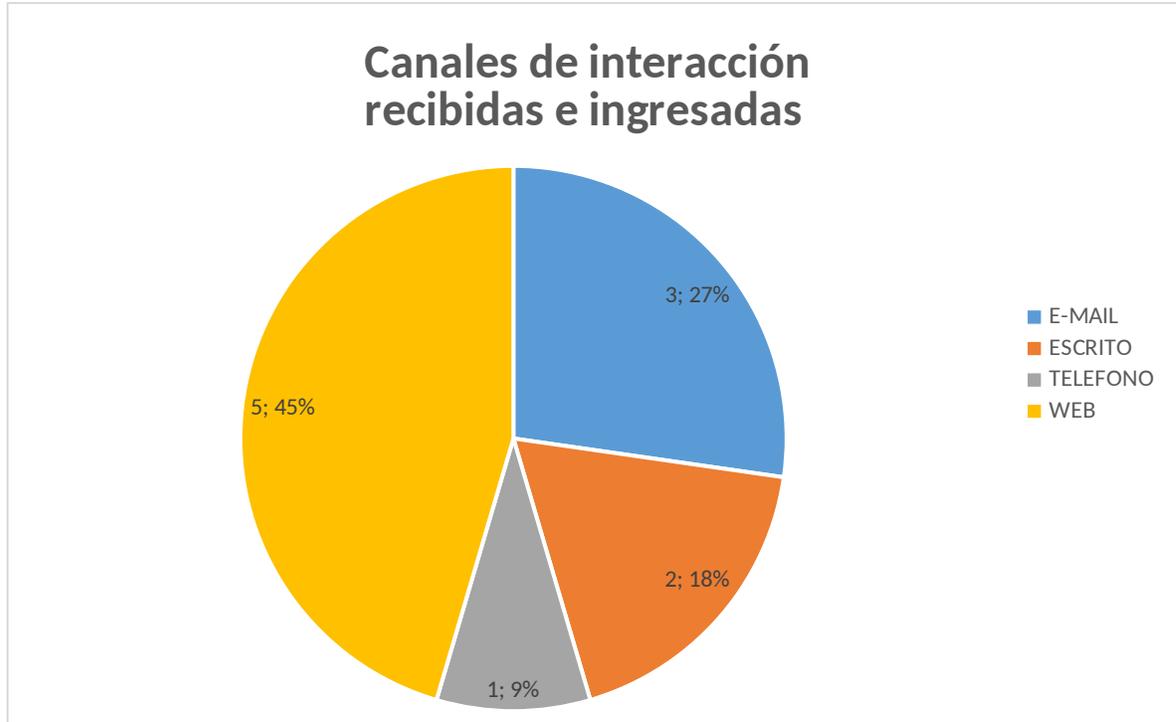
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 marzo, 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

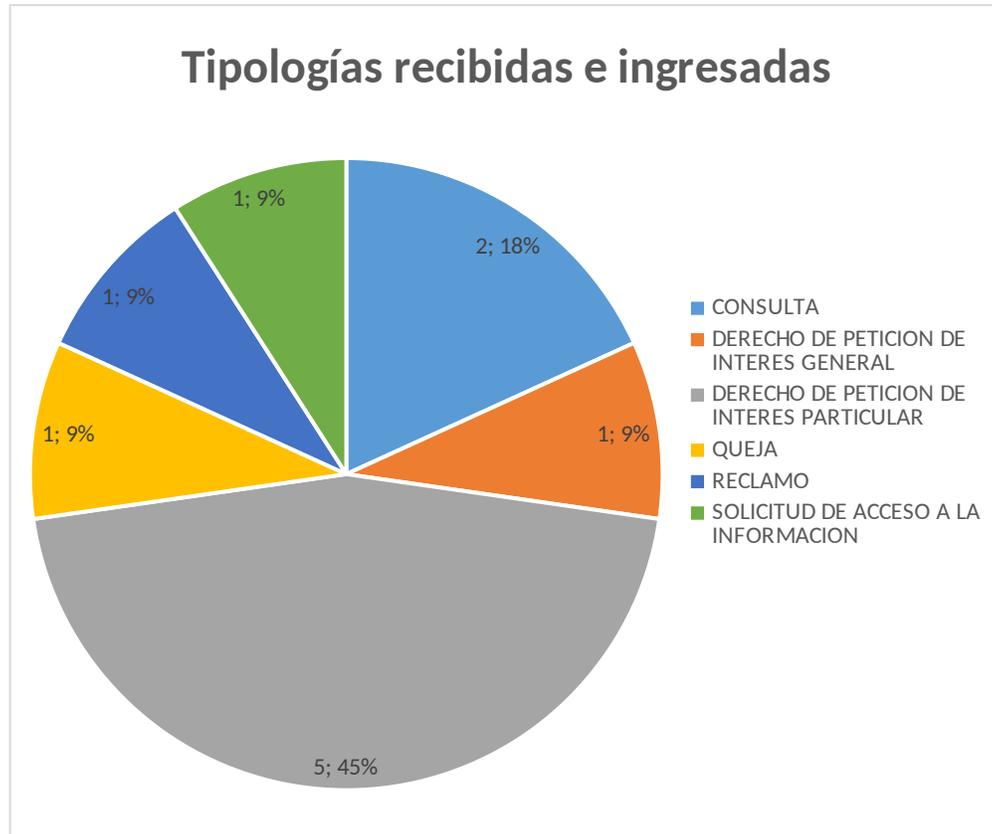
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, el canal que más utilizó la ciudadanía fue el web con cinco (5) solicitudes que representan el 46%, correo electrónico con tres (3) solicitudes que representan con el 27%, escrito con dos (2) solicitudes que representan el 18% y telefónico con una (1) solicitud que representa el 9% 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 abril 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 recibidos e ingresados. Se observa que las tipología utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones se comportaron de la siguiente manera: Derecho de petición de interés particular con cinco (5) solicitudes que representan el 46%, consulta con dos (2) solicitudes que representan el 18%, Derecho de petición de interés general con una (1) solicitud que representa el 9%, Solicitud de Acceso a la información con una (1) solicitud que representa el 9%, reclamo con una (1) solicitud que representa el 9% y queja con una (1) solicitud que representa el 9%

16. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	10	91%
ANONIMO	1	9%
Total general	11	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





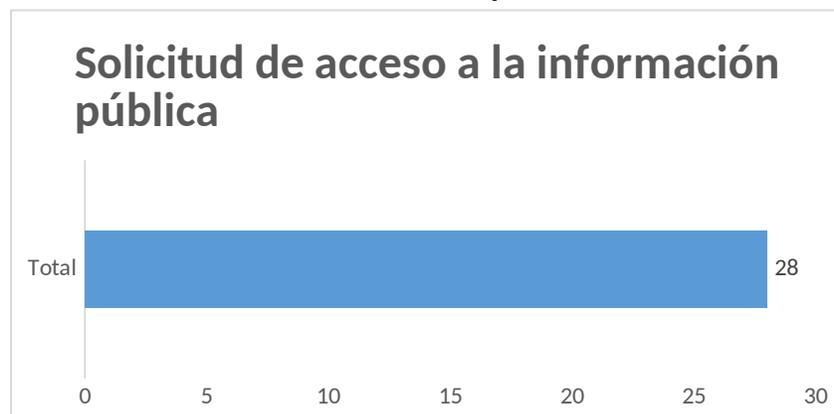
En la tabla anterior se muestra el total de las personas que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de abril. Se observa que diez (10) solicitudes, que representan el 91 %, corresponden a ciudadanos identificados y una (1) solicitud, que representan el 9%, corresponde a un o una ciudadana 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 veinte ocho (28) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 28 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 11 por mujeres, 8 por hombres, 1 persona anónima y 8 por empresas, de las cuales se respondieron 17 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 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 once (11) 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 diecisiete (11) solicitudes recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de marzo 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 doce (112) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 48 peticiones en el periodo actual y a otras 42 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 20235100074973 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 31-05-2023 17:19:32

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



79040aae24b2c7fa89ec35a9f0265a2cad99f8ff43c333c11ab381b0868bd7c0