



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

#### Contenido

<b>1. Total de Peticiones registradas en el mes.....</b>	<b>3</b>
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
<b>2. Canales de interacción.....</b>	<b>4</b>
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
<b>3. Tipologías o modalidades.....</b>	<b>4</b>
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. -Reclamos-.....	6
<b>4. Subtemas.....</b>	<b>6</b>
Tabla 3. -Subtemas-.....	7
<b>5. Peticiones trasladadas por no competencia.....</b>	<b>8</b>
Tabla 4. Traslados.....	8
<b>6. Subtema Veedurías Ciudadanas.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Peticiones cerradas del período.....</b>	<b>9</b>
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	9
<b>8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....</b>	<b>10</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. Requerimientos por 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>15</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>17</b>
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	17
<b>17. Solicitud de acceso a la información pública.....</b>	<b>17</b>
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	18
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	18
<b>18. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>19</b>

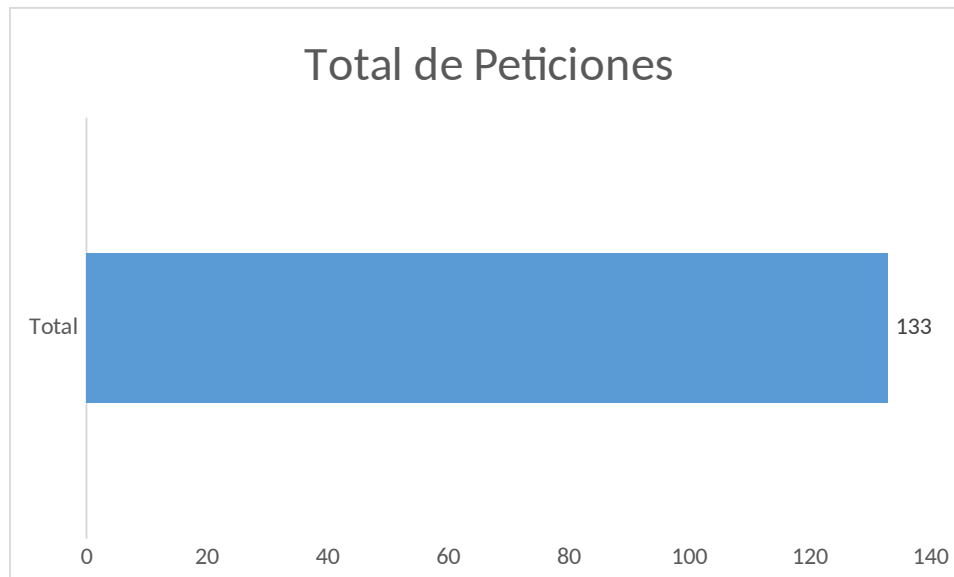




## INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE 2023

### 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 diciembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento treinta y tres (133) 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>.

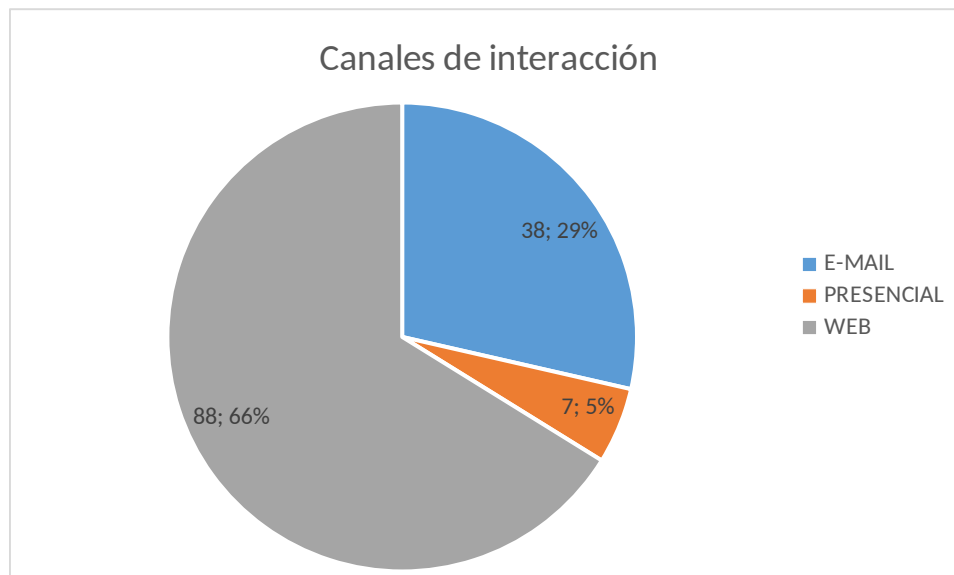
<sup>1</sup> **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia 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 diciembre 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 web como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 88 peticiones que corresponden el 66% de los requerimientos, seguido del correo electrónico con 38 peticiones que corresponden al 29% y el presencial con 7 peticiones que corresponden el 5% del total de las peticiones registradas.

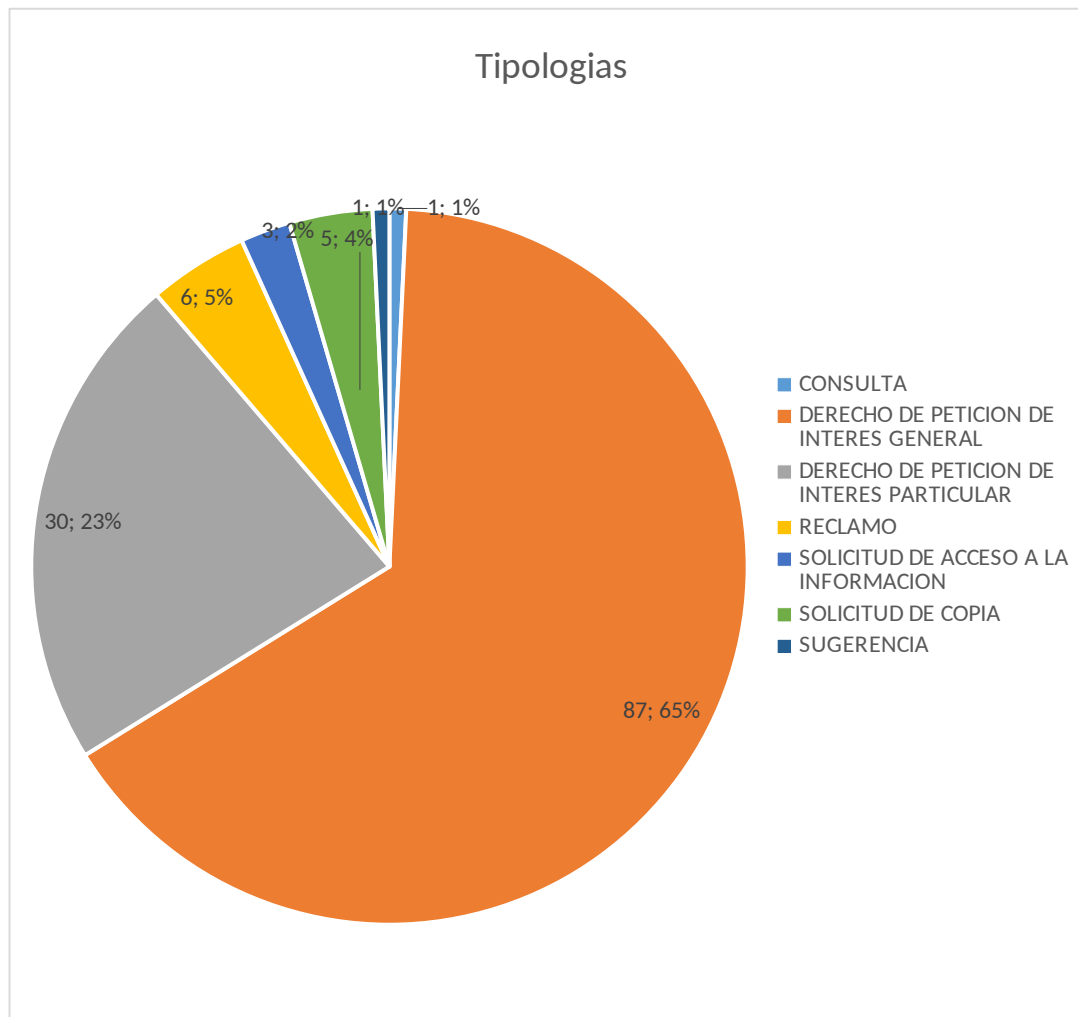
## 3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos,



sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía (v7, 26.12.2023), los 133 requerimientos registrados en el mes de diciembre corresponden a:

**Grafica 3. Tipologías**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

El derecho de petición de interés general fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones con un total de 87 registros, lo que corresponde al 65%. Las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento:

Derecho de petición de interés particular con 30 registros que corresponden al 23%, reclamo con un total de 6 registros, correspondientes al 4%, solicitud de copia con un total de 5 registros que corresponden al 4%, solicitud de acceso a la información con un total de 3 registros que corresponden al 2%, sugerencia con un total de 1 registro correspondiente al 1 % y 1 consulta que representa el 1%.





Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron seis (6) 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	5459632023	20235110107602	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	5474362023	20235110108382	Reclamo referente a la Corrección Concepto Técnico de autorización de solicitud de intervención.
3	5564652023	20235110110102	Reclamo referente a la falta de respuesta a Equiparación.
4	5686342023	20235110113302	Reclamo referente a la falta de respuesta a la solicitud de información sobre la condición patrimonial
5	5773312023	20235110115212	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
6	5784332023	20235110116122	Reclamo referente a la falta de respuesta del programa de enlucimiento de fachadas.

#### 4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de diciembre corresponde a la información del Sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de ciento cuarenta y nueve (149) en el mes de diciembre.

**Tabla 3. -Subtemas-**

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1,3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	2,0%
COPIA DE DOCUMENTOS	3	2,0%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	1,3%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	5	3,5%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	3	2,0%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	126	84,6%



MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	2	1,3%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,3%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron 126 solicitudes que representan el 84.56%, 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 diciembre fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 3.5%.
- Copia de Documentos: se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.0%.
- Administración de la gestión administrativa se respondieron tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.0%.
- Información de publicaciones del IDPC: tres (3) solicitudes, lo que representa el 2.0%.

## 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, del total de solicitudes recibidas durante el mes de diciembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a once (11) de ellas, con destino a las siguientes entidades:

**Tabla 4. Traslados**

Entidad	Número petición	Porcentaje
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	9,09%
IDPAC	1	9,09%
IDU	2	18,18%
IPES	2	18,18%
SECRETARIA DE CULTURA	4	36,36%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	9,09%
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se traslada una (1) petición a la FUGA, una (1) a IDPAC, dos (2) a la IDU, dos (2) a IPES, cuatro (4) a Secretaria de Cultura y una (1) 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**

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	12	3	15





SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	2	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	2	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3	4	7
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	89	25	114
<b>Total general</b>	<b>112</b>	<b>37</b>	<b>149</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 133 requerimientos registrados en el mes de diciembre en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 108 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 9 requerimientos ingresados y recibidos en diciembre (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 37 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			21					21
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	2					2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO					14	3	1	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			11			5	2	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			8		13			9
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	28	10	12	15	13	8		10
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</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: 15 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días promedio
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Queja: 15 días promedio
- Reclamo: 13 días promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 6 días promedio.
- Solicitud de copia: 2 días promedio.

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

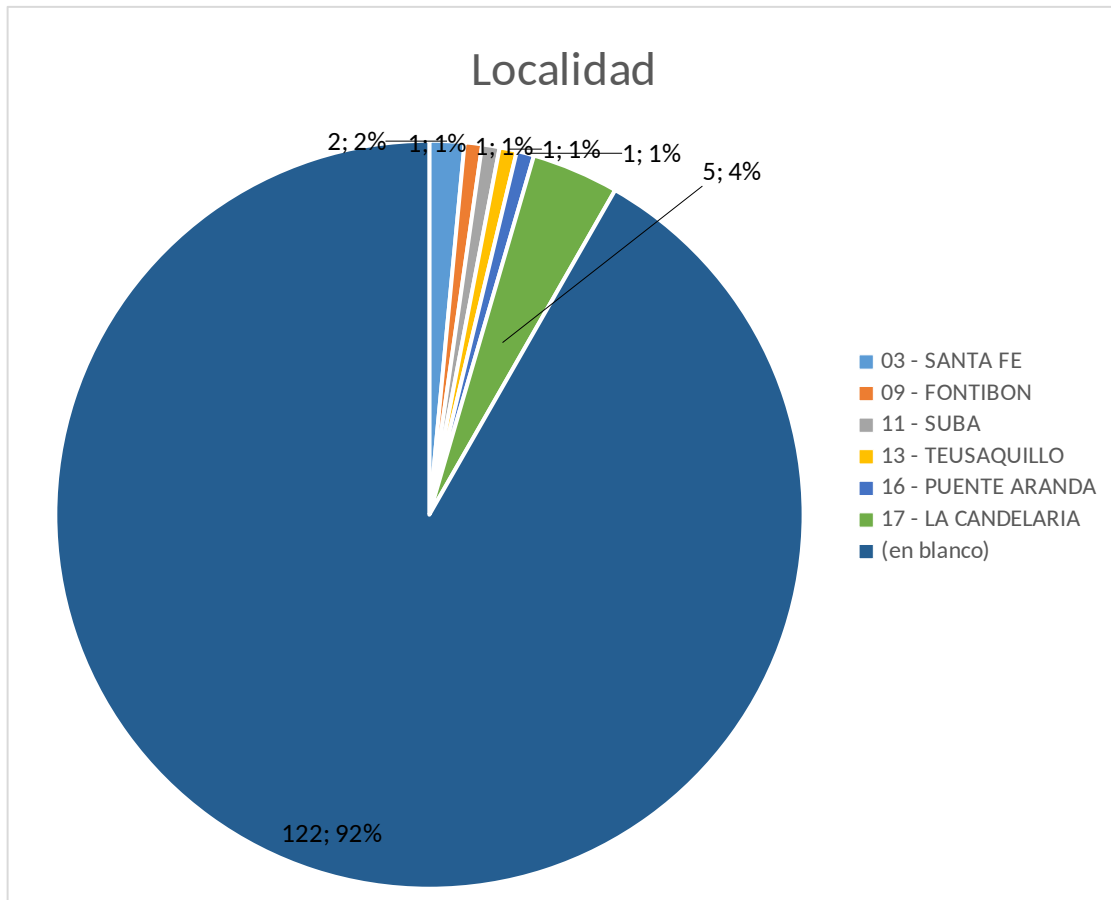
Nota: el tiempo de respuesta del derecho de petición de interés particular que arroja 21 días, fue porque esta solicitud no se alcanzó a resolver dentro de los tiempos iniciales y se le solicitó ampliación de términos a la persona para resolver de fondo la petición.





### 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 muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

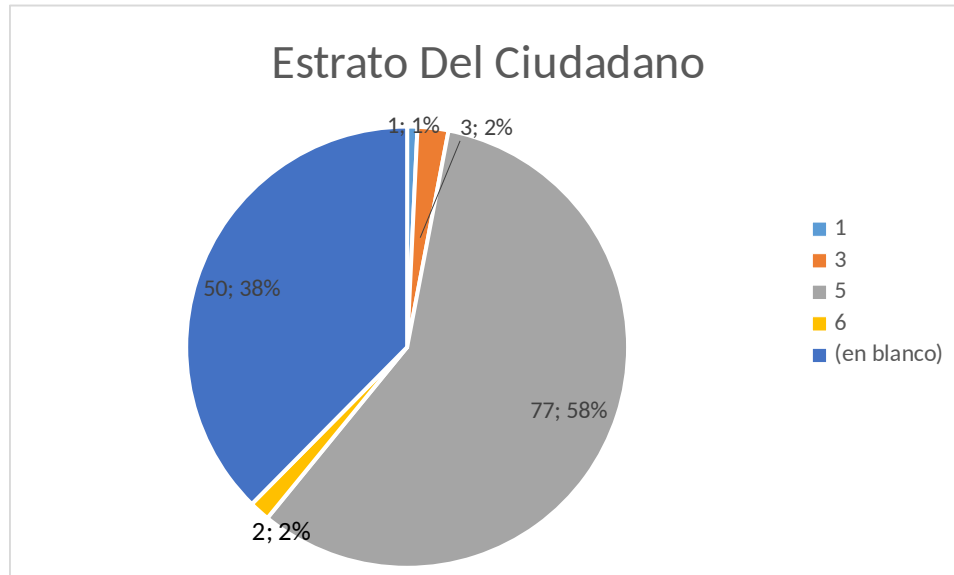
- 03-Santa Fe: se registró 2 que representa el 1.50%.
- 09-Fontibon: se registró 1 que representa el 0.75%.
- 11-Suba: se registró 1 que representa el 0.75%.
- 13-Teusaquillo: se registraron 1 que representan el 0.75%.
- 16-Puente Aranda: se registraron 1 que representan el 0.75%.
- 17-La candelaria: se registraron 5 que representan el 3.76%.
- En blanco: se registraron 122 que representa el 91.73%.





## 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 registraron 1 que representa el 0.75%.

Estrato 3: se registraron 3 que representa el 2.26%.

Estrato 5: se registraron 77 que representa el 57.89%.

Estrato 6: se registraron 2 que representa el 1.50%.

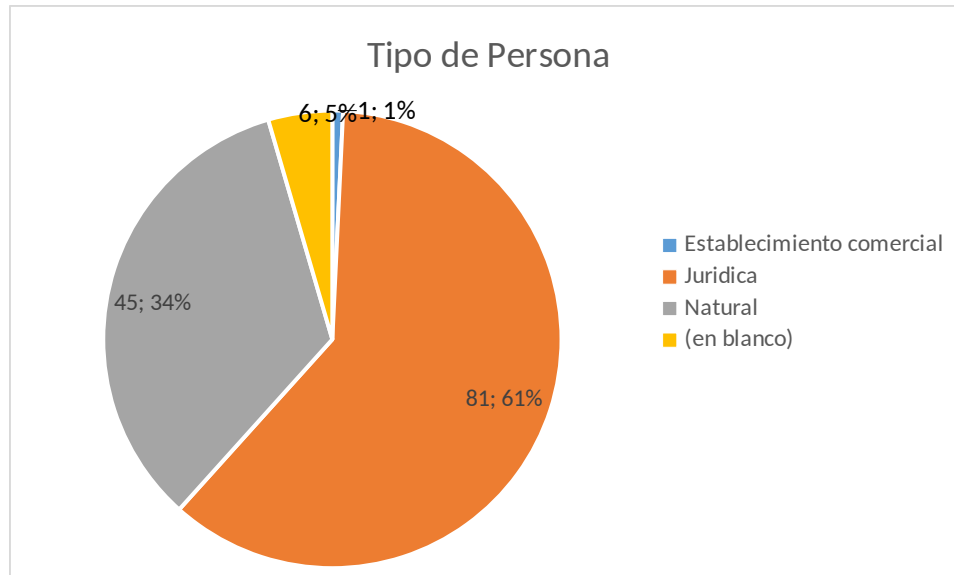
En blanco: se registraron 50 que representa el 37.59%.





## 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 Natural: se registró 1 petición que corresponde al 0.75%.
- Persona jurídica: se registraron 81 peticiones que corresponden al 60.90%.
- Persona natural: se registraron 45 peticiones que corresponden al 33.83%.
- En blanco: se registraron 6 petición que corresponde al 4.51%.

## 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	PORCENTAJ E
ESTABLECIMIENT O COMERCIAL	1	0.75%
IDENTIFICADO	126	94.75%
ANONIMO	6	4,5%
<b>Total general</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que una (1) solicitud, que representan el 0.75%, corresponden a establecimiento comercial, ciento veinte seis (126) solicitudes, que representan el 95.7%, corresponden a personas identificadas y seis (6) solicitudes, que representa el 4.5% fueron 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 diciembre 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

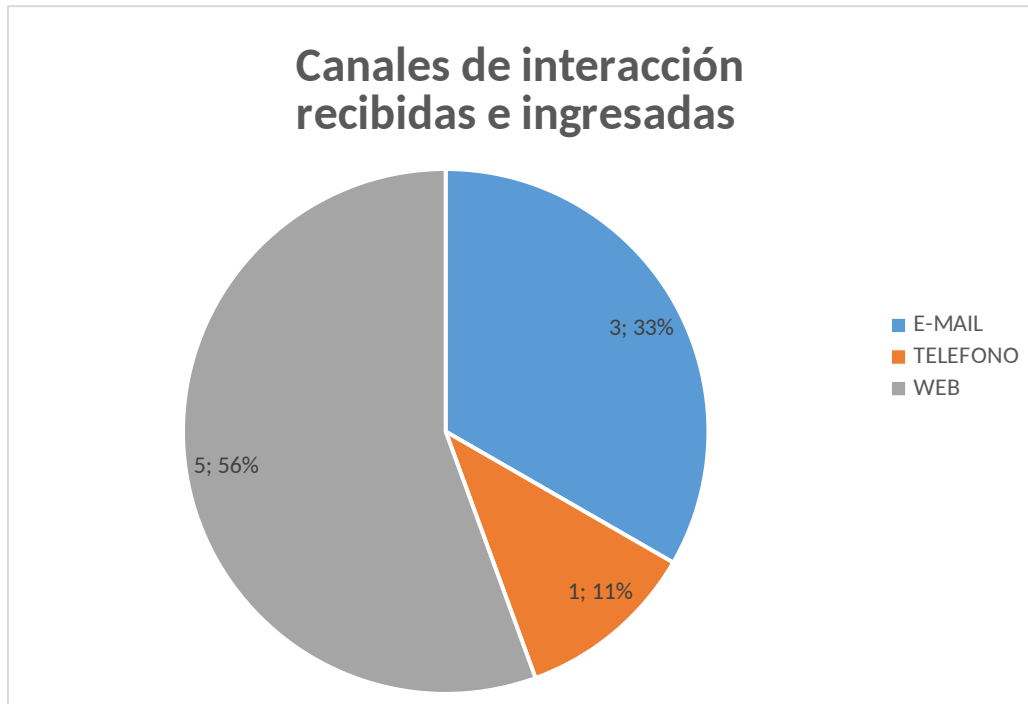


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 diciembre, 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, los canales que más utilizó la ciudadanía fue el web con cinco (5) solicitudes que representan el 56%, correo electrónico con tres (3) solicitudes que representan el 33% y el telefónico con una (1) solicitud que representan el 11% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

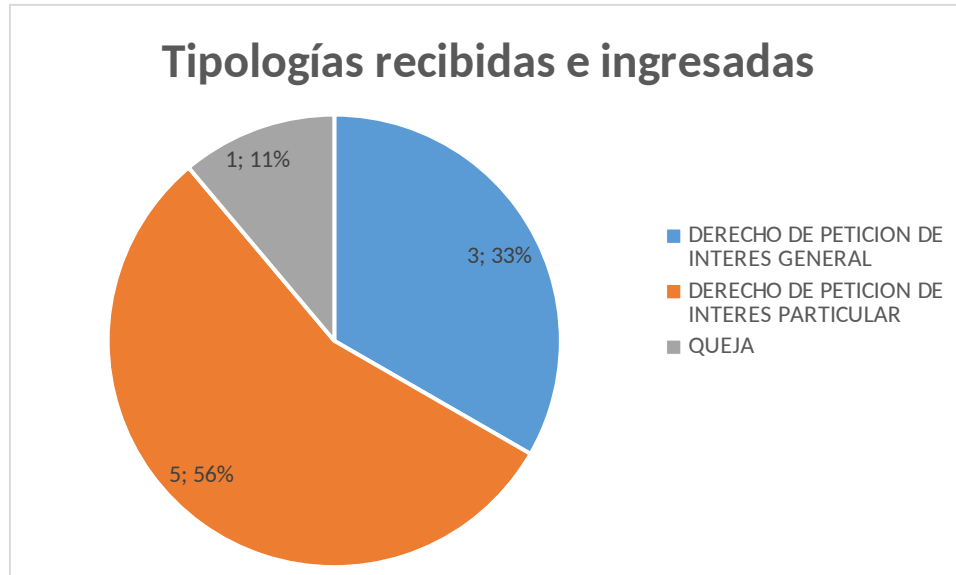
**15. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.**

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 (v7, 26.12.2023), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de diciembre corresponden a:





**Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran que la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de petición de interés particular con cinco (5) solicitudes que representan el 56%, Derecho de Petición de interés particular con tres (3) solicitudes que representa el 33% y una queja que representa el 11%.

**16. Calidad de peticionario.**

**Tabla 8. Calidad de Peticionario**

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	7	77.78
ANONIMO	2	22.22
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de diciembre. Se observa que siete (7) solicitudes, que representan el 77.78%, corresponden a personas identificadas y dos (2) solicitudes, que representan el 22.22% que corresponden a personas anónimas.



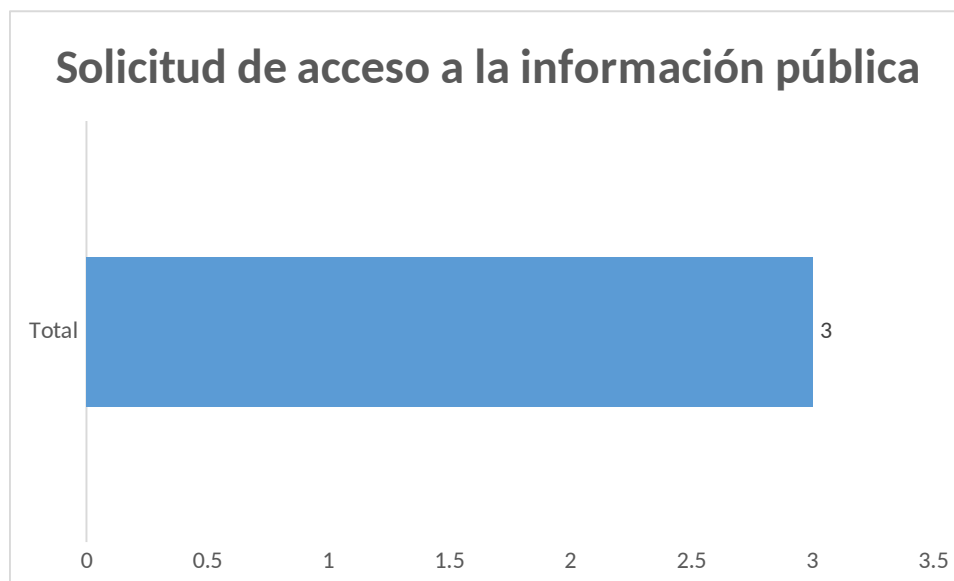


## 17. Solicitud de acceso a la información pública.

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 tres (3) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 3 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 recibió 1 por mujeres y 2 por empresas de las cuales se respondieron las 3 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo con el 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.

Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna y se respondieron con un tiempo promedio de respuesta de 6 días hábiles.

En la siguiente tabla se muestra los días hábiles de respuesta de cada solicitud de acceso a la información pública:

**Tabla 9. Días hábiles de respuesta**

Radicado Bogotá Te Escucha	Días Hábiles de respuesta
5498112023	5
5564762023	5
5565172023	2

**18. Conclusiones y recomendaciones.**

Durante el periodo en curso se registraron ciento treinta y tres (133) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión nueve (9) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2023.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento cuarenta y dos (142) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 112 peticiones del periodo actual y a otras 37 del 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.

<b>Documento 20245100021793 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-01-2024 17:00:14
<b>Revisó:</b>	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 b4cffaffcf88be84fa3eb122f082bddc0ee30209de5bbf50295634b29aeb9766 Codigo de Verificación CV: 082fd	