



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

### Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- Diciembre de 2024

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





<b>14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....</b>	<b>15</b>
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	16
<b>15. Calidad de peticionario.....</b>	<b>16</b>
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	16
<b>16. Solicitud de acceso a la información pública.....</b>	<b>17</b>
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	17
<b>17. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>18</b>

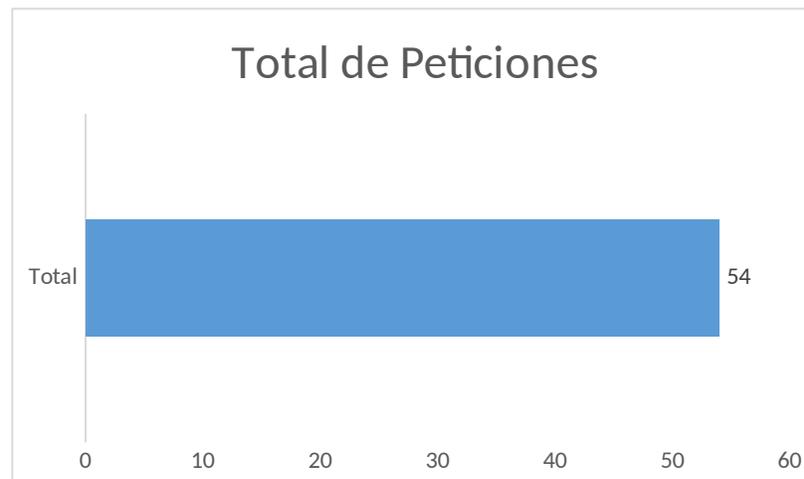




## INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE DEL 2024

### 1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

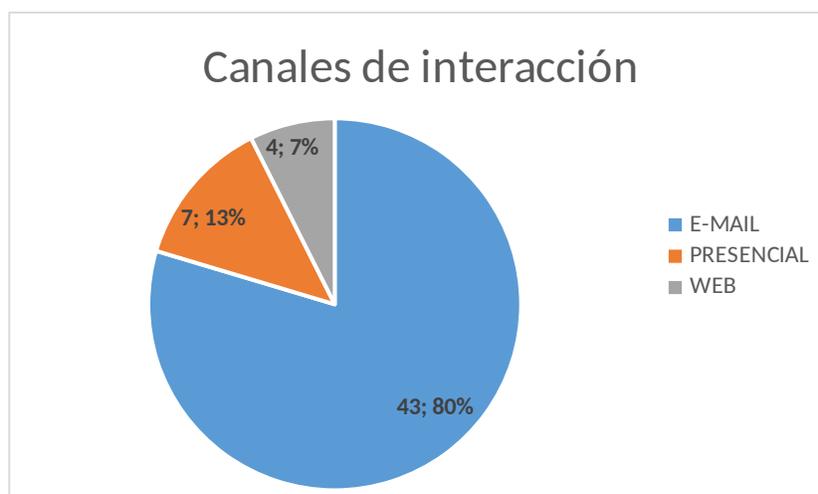
Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de cincuenta y cuatro (54) 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>.

### 2. Canales de interacción.

<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.

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

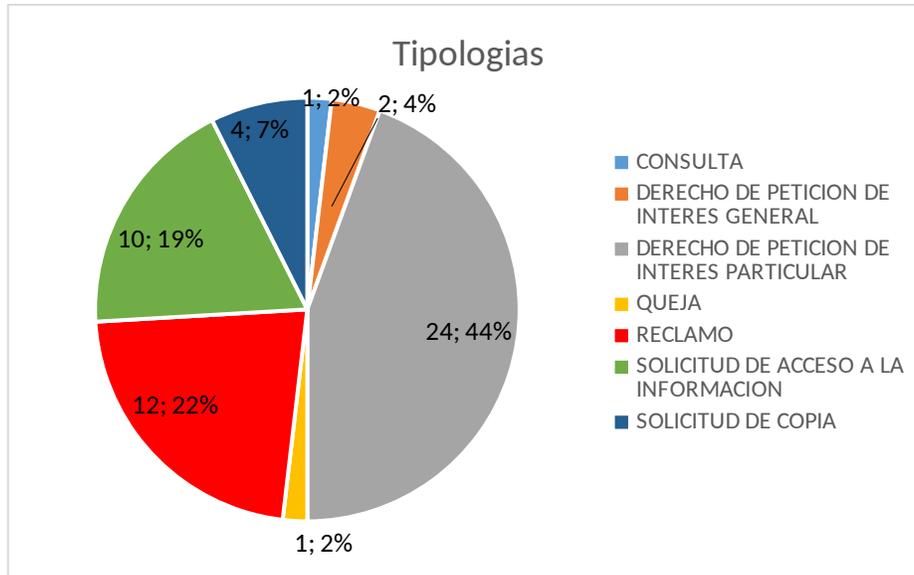
En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 43 peticiones que corresponden el 80% de los requerimientos, seguido del presencial con 7 peticiones que corresponden al 13% y web con 4 peticiones que corresponde el 7% 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 (v8, 30.09.2024), cincuenta y cuatro (54) requerimientos registrados en el mes de diciembre. corresponden a:



**Grafica 3. Tipologías**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 24 registros, correspondiente al 44%, reclamo con 12 registros que corresponden al 22%, solicitud de acceso a la información con un total de 10 registros, correspondientes al 19%, solicitud de copia con un total de 4 registros que corresponden al 7%, derecho de petición de interés general con un total de 2 registros que corresponden al 4% consulta con un total de 1 registros, corresponden al 2% y 1 queja correspondiente 2%.

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

**Tabla 1. -Reclamos-**

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	5390522024	20245110107912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
2	5440652024	20245110108462	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
3	5441842024	20245110108622	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
4	5534712024	20245110109602	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas
5	5535472024	20245110110362	Reclamo referente a la falta de respuesta a





No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
			solicitud de anteproyectos
6	5577342024	20245110111282	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	5577522024	20245110111342	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
8	5693632024	20245110112652	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
9	5693882024	20245110113312	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	5748802024	20245110114362	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Equiparación a estrato uno.
11	5798512024	20245110115512	Reclamo referente a corrección de certificado de contrato.
12	5798532024	20245110115902	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

#### 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 cincuenta y nueve (159) en el mes de diciembre.

**Tabla 3. -Subtemas-**

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,88%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	2,63%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	0,88%
COPIA DE DOCUMENTOS	10	8,77%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	0,88%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	7	6,14%



FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	29	25,44%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,75%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	0,88%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	48	42,11%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	1	0,88%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	1	0,88%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	0,88%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	1	0,88%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	0,88%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	5	4,39%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,88%
<b>Total general</b>	<b>114</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 diciembre fue:

- Información Tramites Y Servicios: Se respondieron cuarenta y ocho (48) solicitudes que representan el 41.11%, 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 veintinueve (29) solicitudes, lo que representa el 25.44%.
- Copia de Documentos: se respondieron diez (10) solicitudes, lo que representa el 8.77%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 4.39%.

## 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 una (1) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

**Tabla 4. Traslados**

Entidad	Número petición	Porcentaje
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	100.00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó una petición al Entidad Nacional.

## 6. 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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	5	7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	3	7	10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	6	6	12
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		2	2
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	31	49	80
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>114</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo





De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 57 requerimientos registrados en el mes de diciembre en el sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 40 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 6 requerimientos ingresados y recibidos en diciembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 5 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 69 de las solicitudes en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

## 7. 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	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
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5			7				6
OFICINA ASESORA JURIDICA				7					7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			4	8					7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	19		9	11			7		9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA				9			7	7	8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			15	14					15
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	23		15	11		13	8		12
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11</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: 22 días hábiles promedio.
- Denuncia por actos de corrupción: 5 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días hábiles promedio.

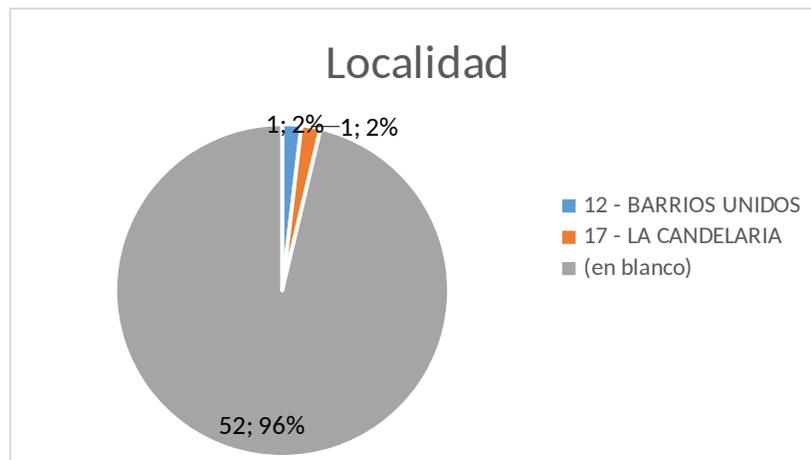


- Queja: 7 días hábiles promedio.
- Reclamo: 13 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 7 días hábiles promedio.

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.

#### 8. 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:

12 – Barrios Unidos: se registró 1 que representa el 1.85%.

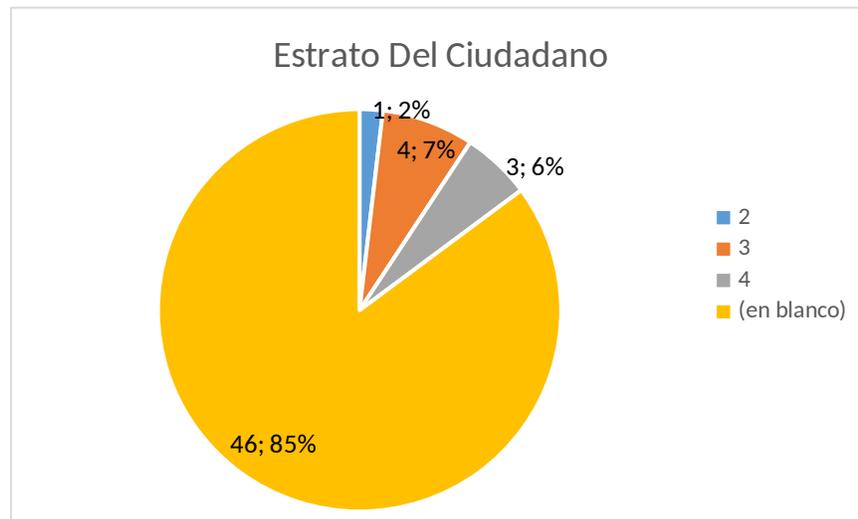
17 – La Candelaria: 1 que representa el 1.85%.

En blanco: se registraron 52 que representan el 96.30%.



**9. 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 2: se registraron 1 que representa el 1.85%.

Estrato 3: se registraron 4 que representa el 7.41%.

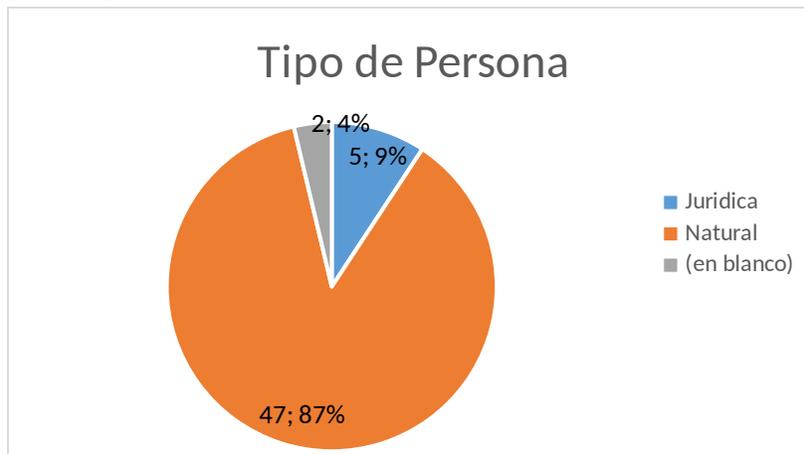
Estrato 4: se registraron 3 que representa el 5.56%.

En blanco: se registraron 46 que representa el 85.19%.



## 10. 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 tipos de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 5 peticiones que corresponden al 9.26%.
- Persona natural: se registraron 47 peticiones que corresponden al 87.04%.
- En blanco: se registraron 2 peticiones que corresponden al 3.70%.

## 11. Calidad de requirente.

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

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL REQUIRENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	52	96%
ANONIMO	2	4%
<b>Total general</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



Se observa que ciento dieciséis (52) solicitudes, que representan el 96%, corresponden a personas identificadas y dos (2) solicitudes, que representan el 4%, fueron anónimas.

## 12. 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 seis (6) peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran también registradas en el sistema de gestión documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:

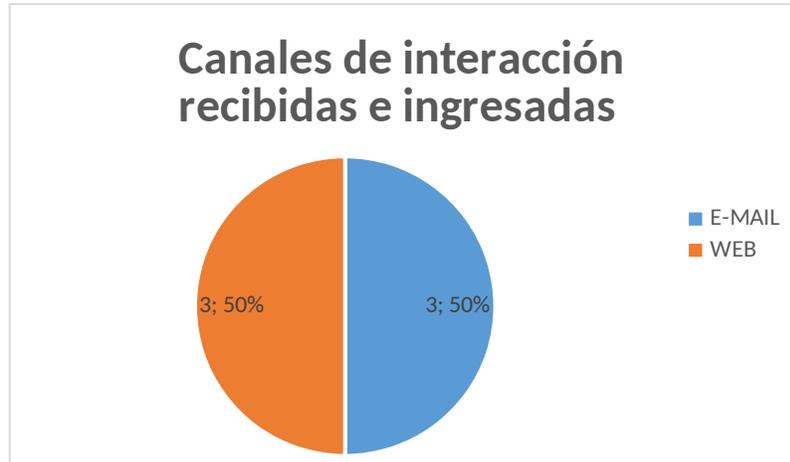
### Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 13. 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

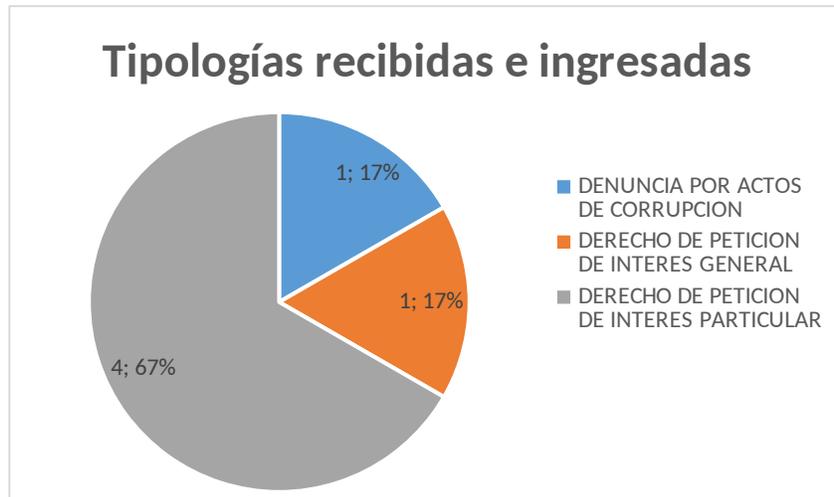
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, los canales más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico con tres (3) solicitudes que representan el 50%, y web con tres (3) solicitudes que representan el 50%.

**14. 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 (v8, 30.09.2024), 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 cuatro (4) solicitudes que representan el 67%, derecho de petición de interés general con una (1) petición que representa el 17% y denuncia por actos de corrupción con una (1) solicitud que representan el 16%.

### 15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	3	50%
ANONIMO	3	50%
<b>Total general</b>	<b>6</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 tres (3) solicitudes, que representan el 50%, corresponden a persona identificada y tres (3) solicitudes, que representan el 50%, corresponden a personas anónimas.

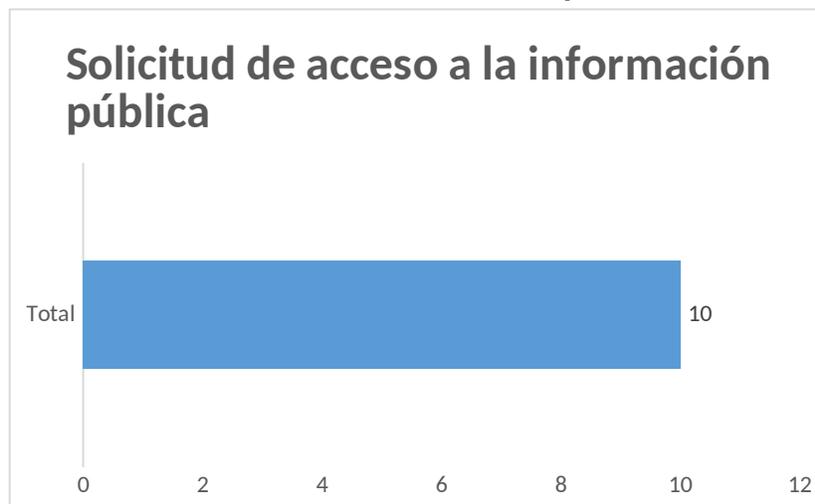


## 16. Solicitud de acceso a la información pública.

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 diez (10) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 10 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 5 por mujeres, 4 por hombres y 1 por empresas, de ellas se respondieron 14 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo al 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 7 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	Días hábiles
---	--------------------	--------------



	Escucha	de respuesta
1.	5389172024	6
2.	5389832024	7
3.	5390162024	6
4.	5418612024	10
5.	5418722024	9
6.	5442162024	6
7.	5442292024	7
8.	5490202024	5
9.	5490212024	5

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron cincuenta y cuatro (54) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión seis (6) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2024.

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 sesenta (60) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 45 peticiones del periodo actual y a otras 69 del periodo anterior.

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

<b>Documento 20255100002373 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ</b>	Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 15-01-2025 11:08:30 Fecha firma: 15-01-2025 11:08:30
<b>Proyectó:</b>	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 1c9ce44dd951074c637ea33e90dba08115543940fb14d75b5a71dea4af41f049 Codigo de Verificación CV: a5585	