

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL  
- IDPC -

Informe mensual del Sistema "*Bogotá te escucha*"  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Septiembre 2020

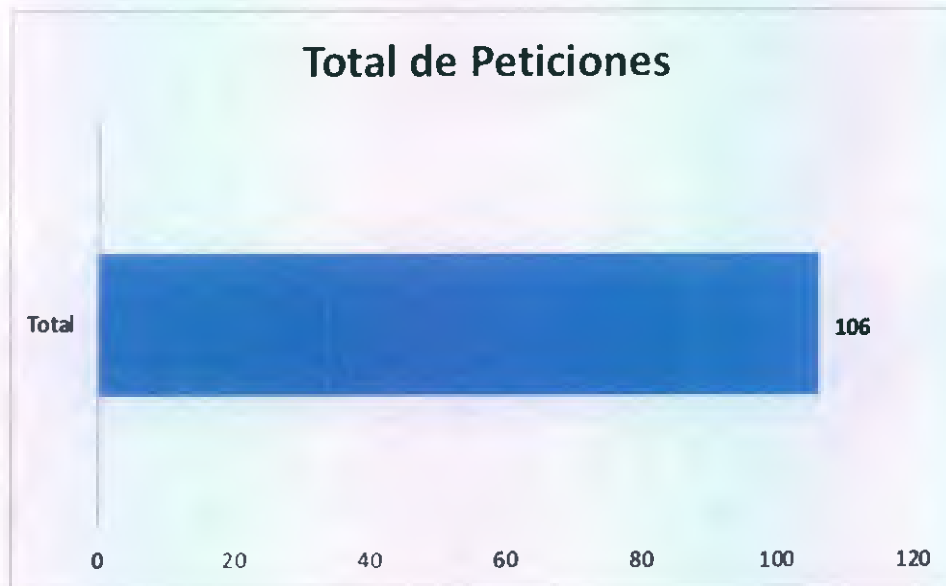
Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 "*Estatuto Orgánico de Bogotá*", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Septiembre 2020



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2020

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



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

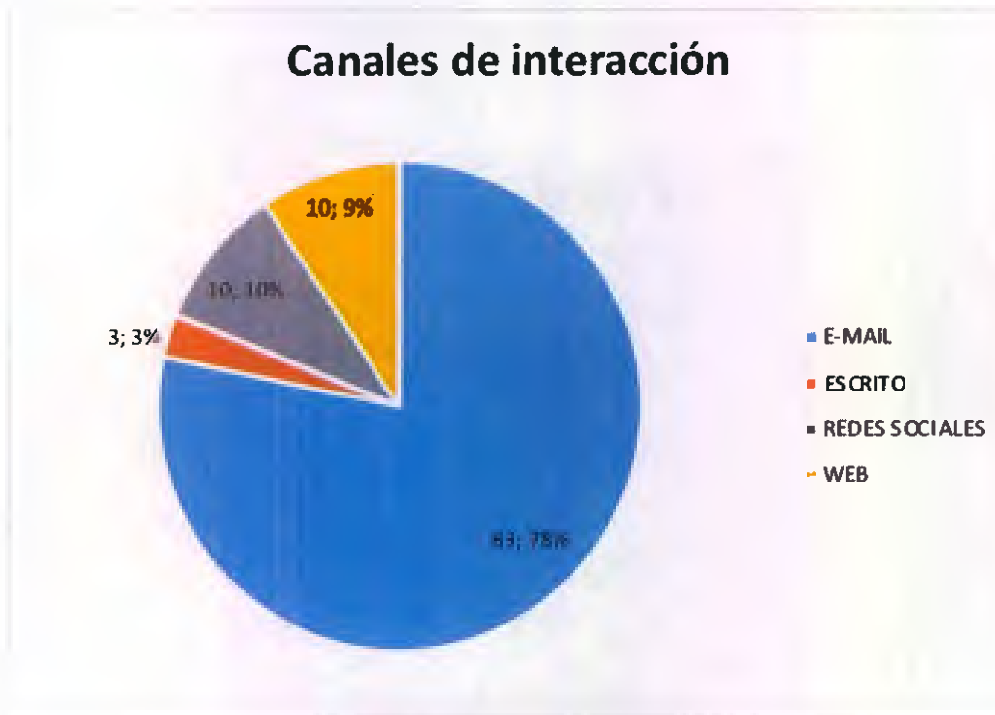
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de ciento seis (106) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, 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.

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

<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 recibe 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.

interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre se recibieron a través de los siguientes canales:

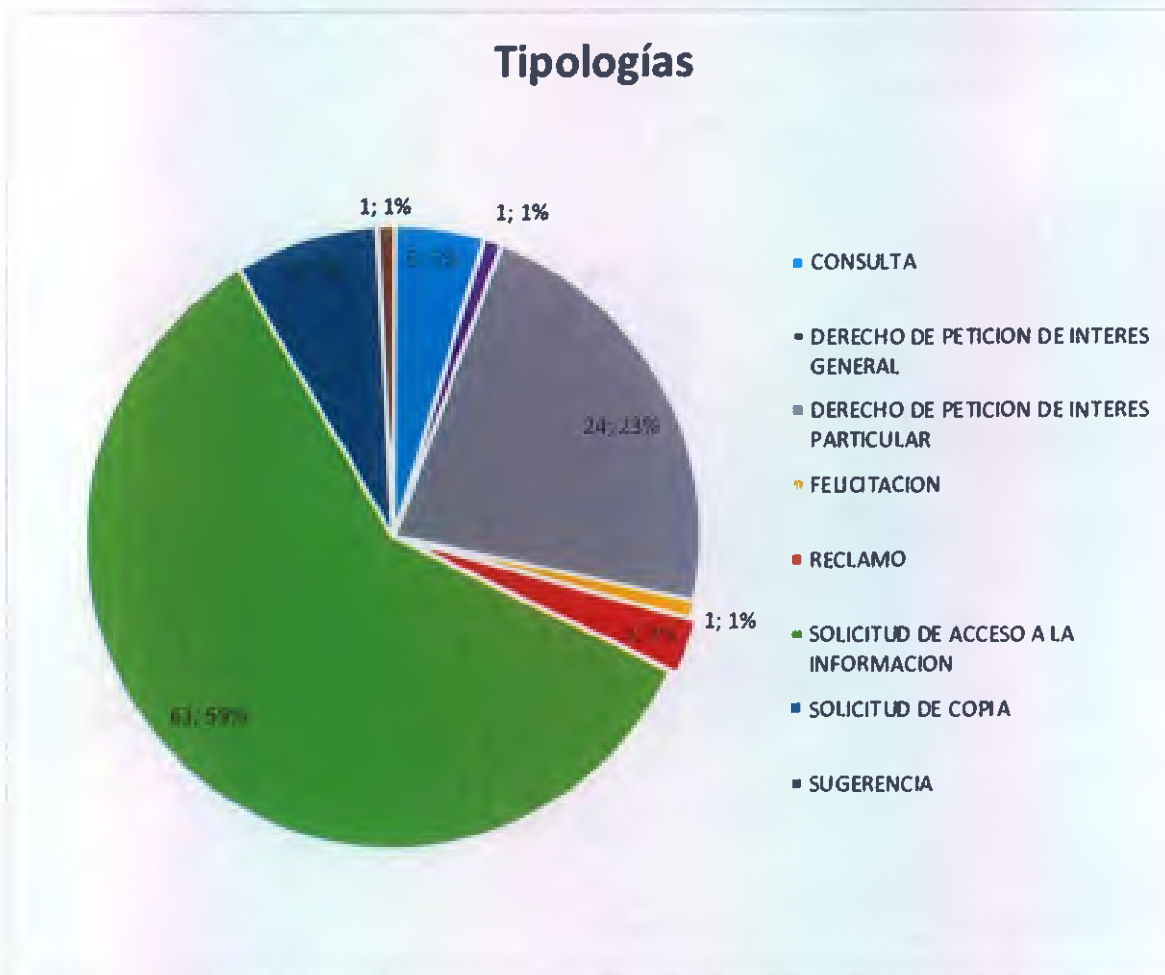


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 78% de los requerimientos; seguido del canal web con el 9%, redes sociales con el 10% y escrito con el 3% 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 (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de septiembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (106), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 59%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 23%, solicitud de copia con el 7%, consulta con el 5%, reclamo con el 3% las demás peticiones como lo son felicitaciones, derecho de petición de interés general y sugerencia tuvieron un comportamiento con 1% respectivamente.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron tres reclamos y se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2431862020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110052982. El reclamo es referente a que quedó mal la respuesta a una certificación de contrato.

- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2670772020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110057452. El reclamo es una inconformidad con la restauración del monumento de la Alameda.
- Se registró en el sistema Bogotá Te Escucha con el número de radicado 2670792020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110057462. El reclamo es una inconformidad con la restauración del monumento de la Alameda.

#### 4. Subtemas.

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	6	5%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	5	4%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	1%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	1	1%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	10	8%
INFORMACION GENERAL	89	75%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTIMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	3	3%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	1	1%
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de septiembre 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 (106).

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

- Información General: Se respondieron (89) solicitudes que representan el 75%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Los subtemas con menos registros durante el mes de septiembre fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron (10) solicitudes que representa el 8%.
- Administración Del Talento Humano: se respondieron (6) solicitudes, lo que representa el 5%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron (5) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron (3) solicitudes, lo que representa el 3%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Consulta De Datos Habeas Data: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Consulta En Sala Del Archivo De Bienes De Interés Cultural: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Planes Especiales De Manejo y Protección Del Patrimonio Cultural: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Recorridos Patrimoniales: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.

#### 5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las 106 solicitudes registradas durante el mes de septiembre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a las siguientes entidades:

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	2	14%
IPES	1	7%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	7%
SECRETARIA DE CULTURA	7	50%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	7%
SECRETARIA DE SALUD	1	7%
SECRETARIA GENERAL	1	7%
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

#### 6. Subtema Veedurías Ciudadanas.

Durante este periodo no se registraron peticiones referentes a "Veedurías Ciudadanas".

### 7. Peticiones cerradas del periodo.

En la siguiente tabla se despliega la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el periodo de análisis, así como las peticiones cerradas de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	5
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	7	10
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	8	4	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	9	19	28
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	1		1
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	18	42	60
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>77</b>	<b>119</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 106 requerimientos registrados en septiembre en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 41 requerimientos en el periodo actual, los cuales fueron resueltos oportunamente, todos ellos dentro de los términos legales, cumpliendo al 100% con un criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 10 requerimientos ingresados y recibidos en septiembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 1 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de periodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 77 requerimientos, en términos y los plazos legales, con un cumplimiento del 100%.

### 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

A continuación, se detallan los tiempos de respuesta promedio utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones, discriminados por tipo de requerimiento:

	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						14	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			23				
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8			3		13	
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	19		18		1		
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO					15		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		26	8		11	11	
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO					8		
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	30	18	16		14		18
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>18</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:

- Consulta: 21 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 19 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 16 días promedio.
- Reclamo: 3 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 13 días promedio.
- Solicitud de Copia: 11 días promedio
- Sugerencia: 18 días promedio

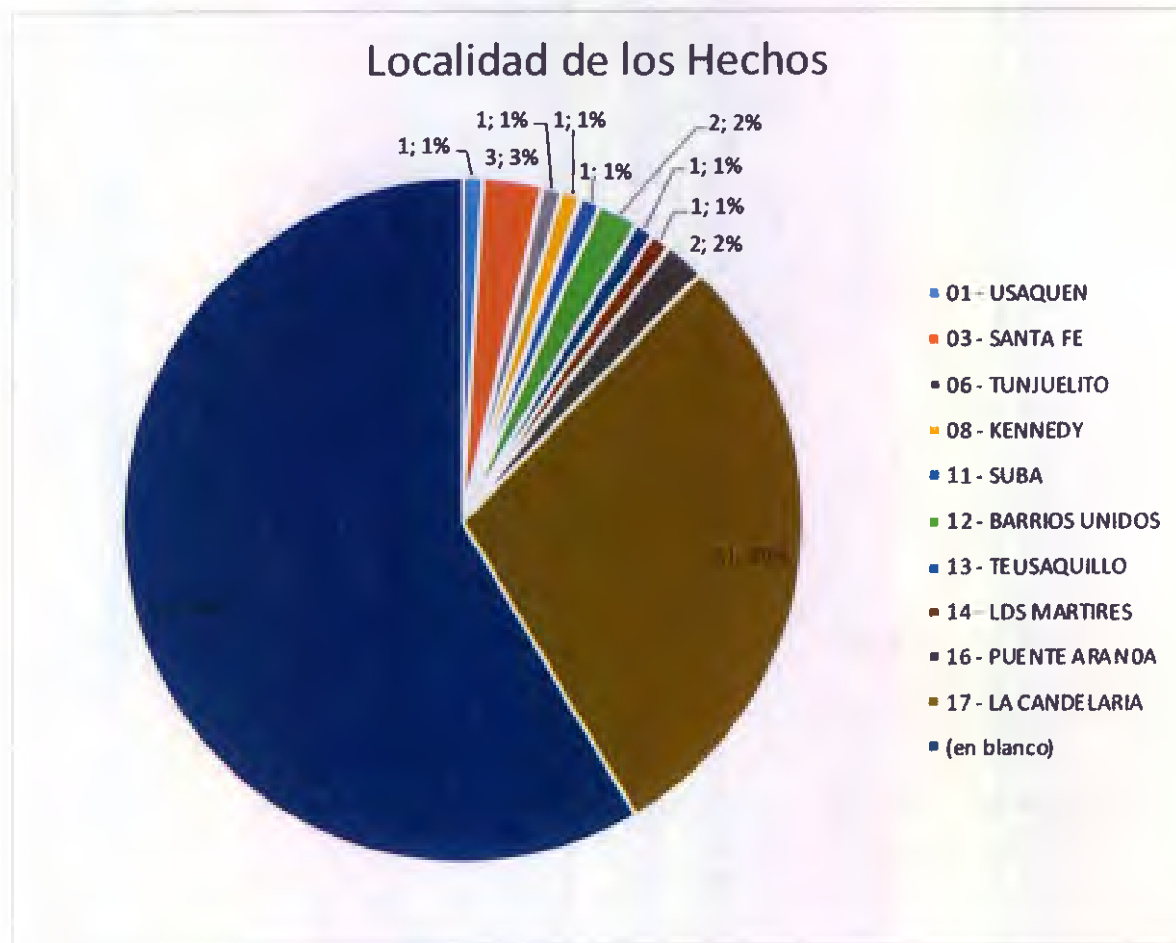
Es importante señalar que la Subdirección de Gestión Corporativa realiza seguimiento permanente a las peticiones ciudadanas y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

De conformidad con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de



urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en particular su Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones,

**9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.**



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 106 peticiones se registró la localidad, así: 31 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 3 requerimientos de la localidad de Santa Fe, 2 requerimientos en la localidad de Barrios Unidos, 2 requerimientos en la localidad de Puente Aranda, y 1 requerimiento de las localidades Tunjuelito, Suba, Teusaquillo, los Mártires, Kennedy y Usaquén respectivamente. En los demás requerimientos (62) no se reportó la localidad.

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



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha, durante el período en mención se registraron 10 peticiones en el estrato 3, 2 petición en el estrato 2, 2 petición en el estrato 4 y 1 peticiones en el estrato 1. En las demás peticiones (91) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 106 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de septiembre, 96 correspondientes al 91% fueron realizadas por personas naturales; 9 peticiones que corresponde al 8% fue realizada por una persona jurídica; y 1 peticiones que corresponden al 1% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de septiembre de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% corresponde ciudadanos anónimos.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	1%
IDENTIFICADO	105	99%
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de diez (10) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



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 (10) en el mes de septiembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

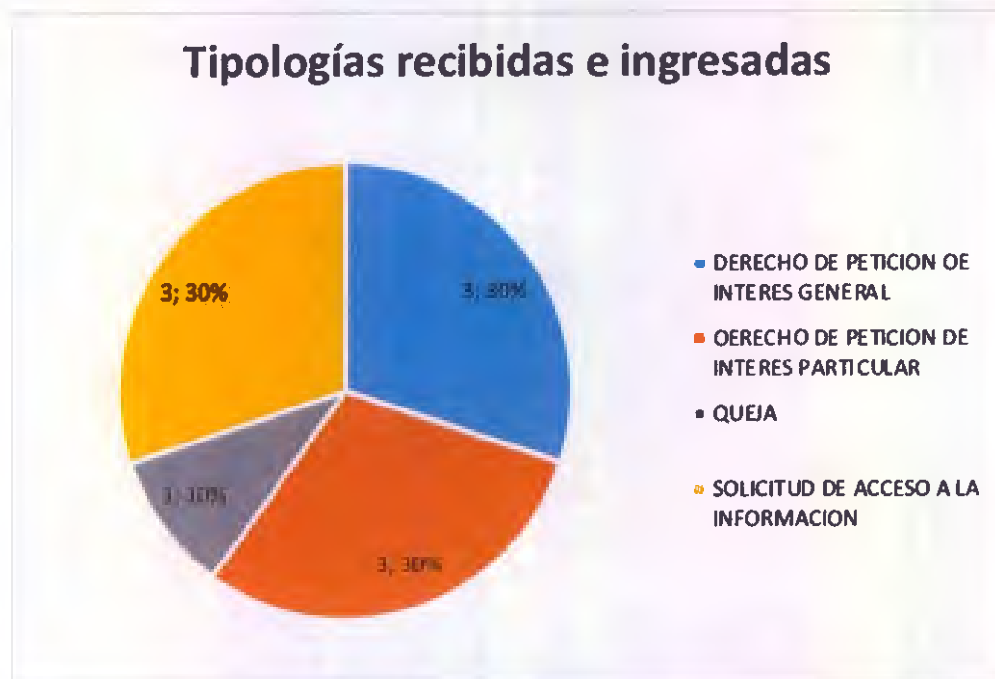


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante este periodo la ciudadanía utilizó el canal web con el 50%, correo electrónico con el 40% y escrito con el 10% 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 (v4, 02.08.2019), los requerimientos registrados en el mes de septiembre corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (10), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 30%, Derecho de petición de interés particular con el 30%, Solicitud de información con el 30% y queja con el 10%.

### 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de septiembre, se observa que el 20% corresponde a ciudadanos anónimos y el 80% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

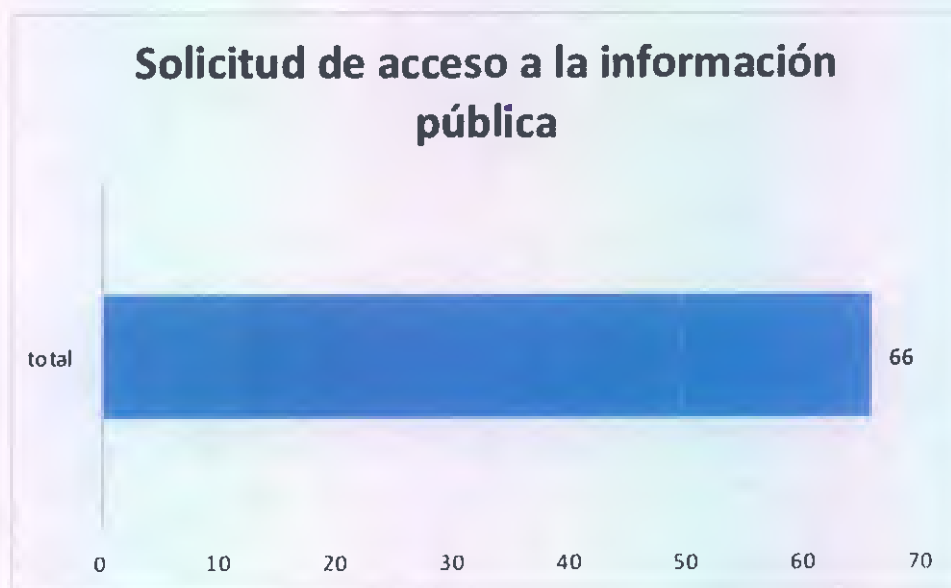
CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	2	20%
IDENTIFICADO	8	80%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

### 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 un total de 66 solicitudes de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 66 solicitudes de acceso a la información se respondieron 26 dentro del mismo periodo dentro de los términos establecidos por la ley cumpliendo con el 100 % en el criterio de oportunidad en la respuesta, las demás peticiones están pendientes por resolver en el siguiente periodo.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento seis (106) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, cuyo análisis se realiza en los numerales 1 a 12 del presente informe.

Adicionalmente, la entidad recibió para su gestión diez (10) peticiones más. En los numerales 13 a 16 del presente informe se describen los canales de interacción, las modalidades de petición y la calidad del peticionario de estas 10 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de septiembre de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de septiembre de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de ciento dieciséis (116) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 42 (periodo actual) y 77 peticiones (periodo anterior).

Finalmente, es importante indicar que la Subdirección de Gestión Corporativa continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
Revisó: Ángela Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía