

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

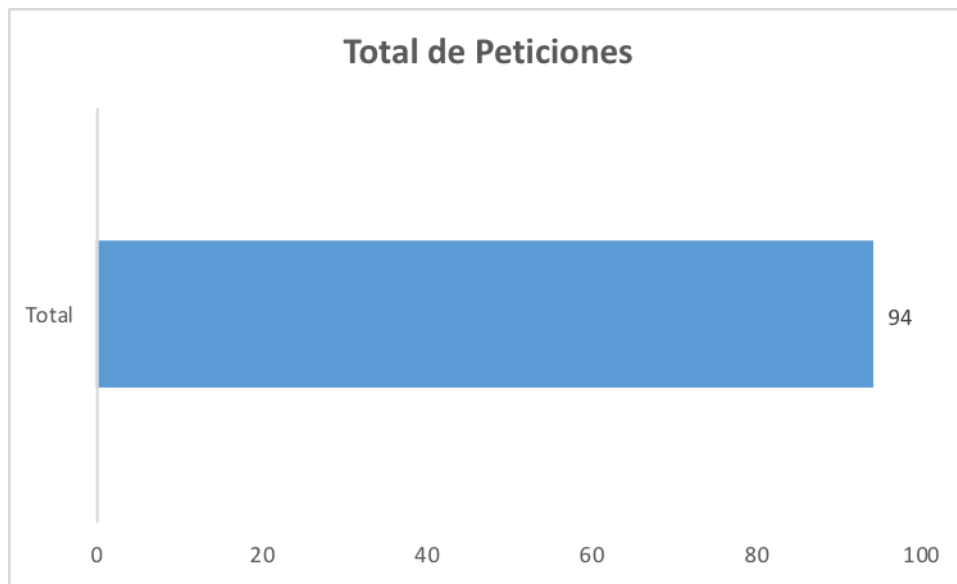
**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Junio 2020**

**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**

**Junio 2020**

## INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO 2020

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



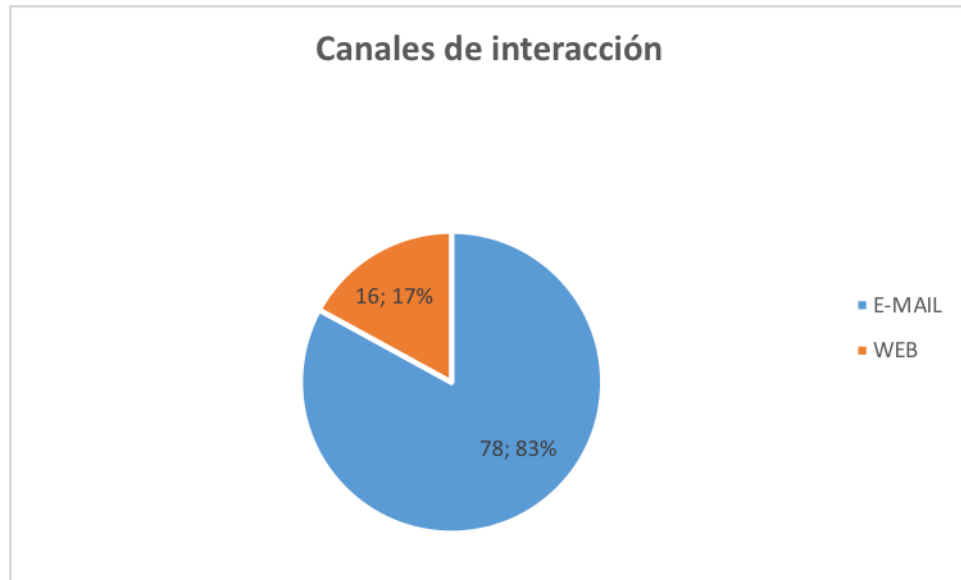
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de noventa y cuatro (94) 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 interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio se recibieron a través de los siguientes canales:

<sup>1</sup> **Artículo 3° - 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.

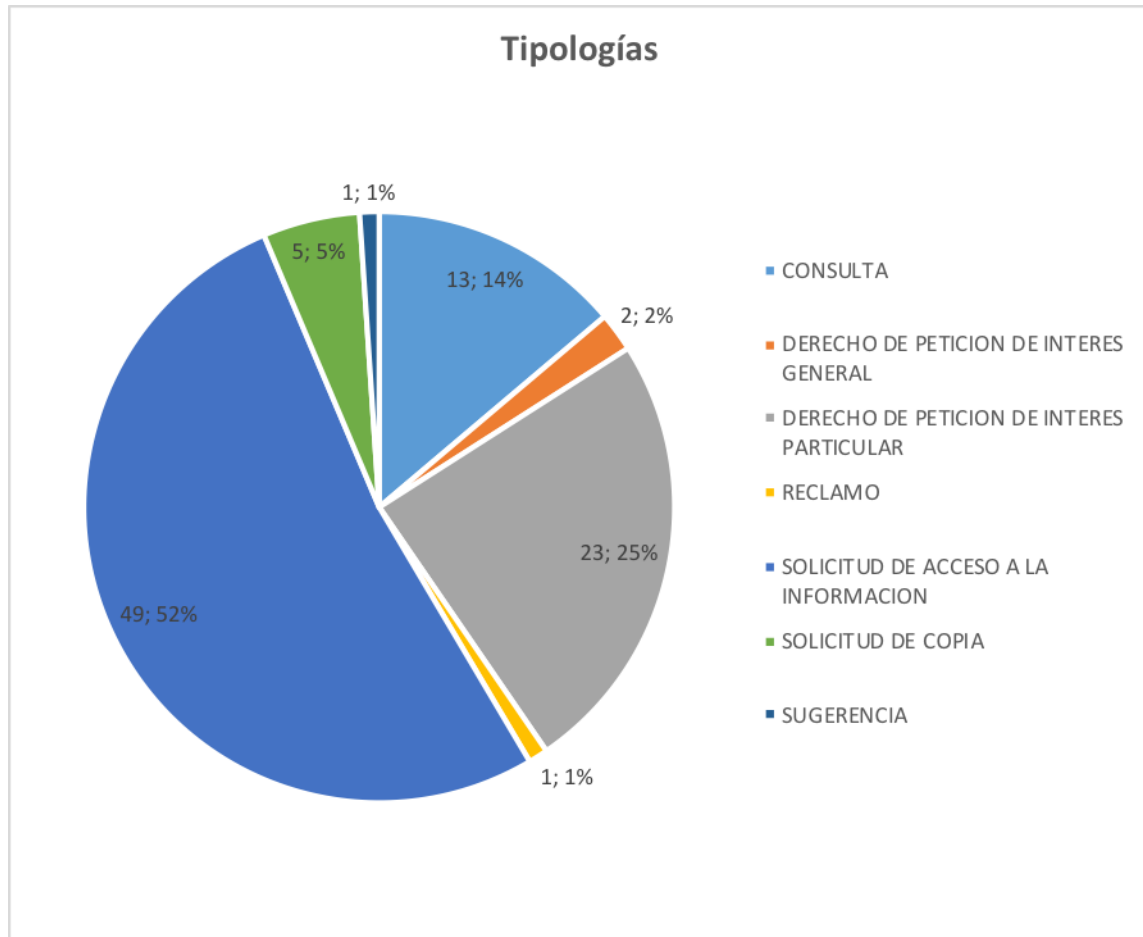


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 83% de los requerimientos; seguido del canal web con el 17% 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 junio corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos registrados (94), se evidencia que la solicitud de acceso a la información fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 52%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés particular con el 25%, consulta con el 14%, solicitud de copia con el 5%, derecho de petición de interés general con el 2%, reclamo con el 1% y sugerencia con el 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un reclamo, 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 1311332020, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20205110031052. El reclamo es referente a la inoportunidad en la respuesta a un requerimiento de solicitud de certificación laboral.

#### 4. Subtemas.

| Subtema   | Total     | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO                               | 2         | 2%          |
| ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                    | 1         | 1%          |
| ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA                           | 1         | 1%          |
| ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL                         | 4         | 4%          |
| CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN | 1         | 1%          |
| EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO         | 9         | 10%         |
| INFORMACIÓN GENERAL   | 69        | 76%         |
| PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS          | 4         | 4%          |
| <b>Total general</b>  | <b>91</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La identificación de los subtemas principales durante el mes de junio 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 (91).

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

- Información General: Se respondieron 69 solicitudes que representan el 76%. 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 junio fueron:

- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 9 solicitudes que representa el 10%.
- Administrativo Gestión Jurídica y Legal: se respondieron 4 solicitudes, lo que representa el 4%.
- Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados: se respondieron 4 solicitudes, lo que representa el 4%.
- Administración del Talento Humano: Se respondieron 2 solicitudes que representa el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa: Se respondieron una (1) solicitudes que representa el 1%.
- Administrativo Control Interno Disciplinario: Se respondió una (1) solicitud que representa el 1%.
- Consulta en sala de las colecciones del Centro de Documentación: Se respondió 1 solicitud que representa el 1%.

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

De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha de las 94 solicitudes registradas durante el mes de junio al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se dio traslado a una petición a la Secretaria de Desarrollo Económico, una petición a la Secretaria de Gobierno y una petición a Secretaria General, para un total de tres peticiones trasladadas por no competencia.

| Entidad                            | Total    | Porcentaje     |
|------------------------------------|----------|----------------|
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 1        | 33,33%         |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 1        | 33,33%         |
| SECRETARIA GENERAL                 | 1        | 33,33%         |
| <b>Total general</b>               | <b>3</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

#### 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 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 |
|--|----------------|------------------|---------------|
| DEFENSOR DEL CIUDADANO                                   |                | 1                | 1             |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                      | 2              |                  | 2             |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                 | 1              | 3                | 4             |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA                      | 10             | 5                | 15            |
| SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO | 7              | 12               | 19            |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA                      | 1              | 4                | 5             |
| SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO | 11             | 34               | 45            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                     | <b>32</b>      | <b>59</b>        | <b>91</b>     |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

- De los 94 requerimientos registrados en junio en el sistema Bogotá te Escucha, se debían cerrar 25 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 12 requerimientos ingresados y recibidos en junio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 7 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 59 requerimientos, de los cuales uno quedó por fuera de términos de los plazos legales, con un cumplimiento del 98%.

## 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 PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | RECLAMO   | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION |
|--|-----------|--|---|-----------|--------------------------------------|
| DEFENSOR DEL CIUDADANO                                   |           |  |   | 19        |                                      |
| GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                      | 7         |  |   |           | 6                                    |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                 | 14        | 27                                     | 22  |           |                                      |
| OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA                      | 2         | 2                                      | 17  | 21        | 6                                    |
| SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO |           | 10                                     | 5   | 8         | 9                                    |
| SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                      |           |  | 7   | 10        | 20                                   |
| SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO | 20        | 22                                     | 18  |           | 15                                   |
| <b>Total general</b>                                     | <b>11</b> | <b>12</b>                              | <b>15</b>                                 | <b>13</b> | <b>13</b>                            |

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

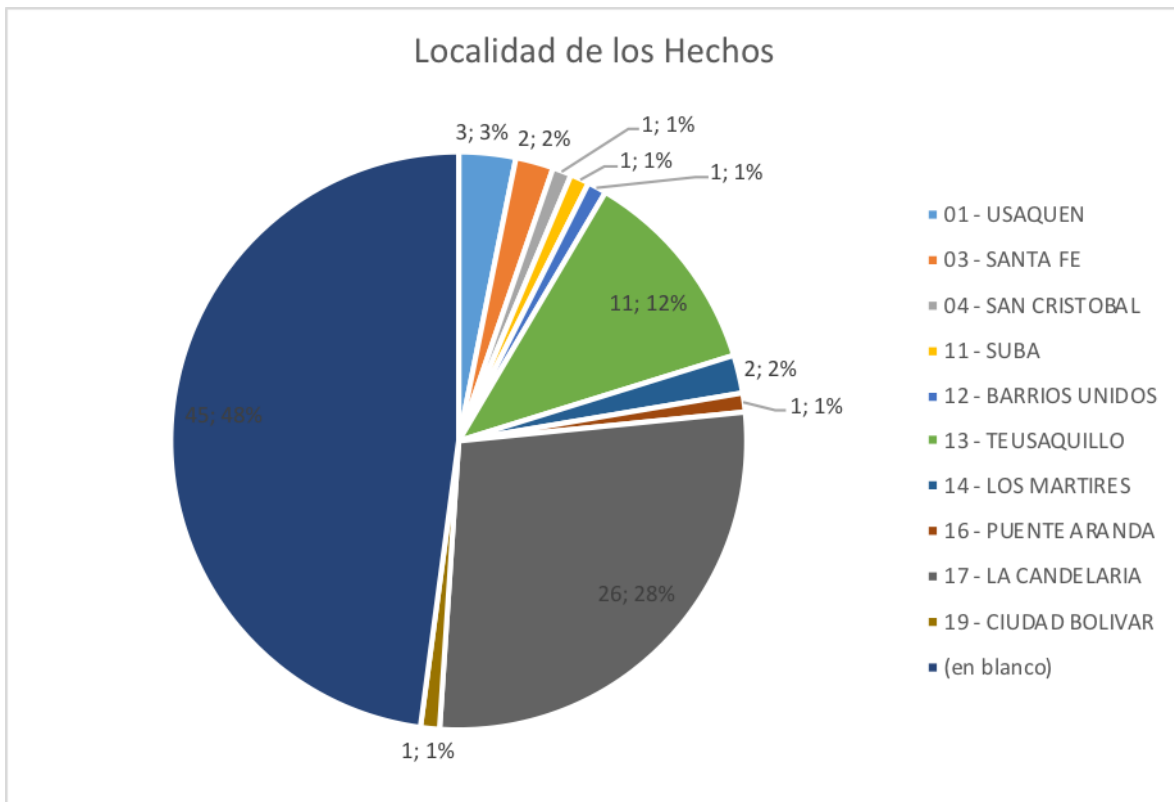
La atención de las peticiones registró el siguiente promedio de días:



- Consulta: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 12 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 15 días promedio.
- Reclamo: 13 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 13 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.

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

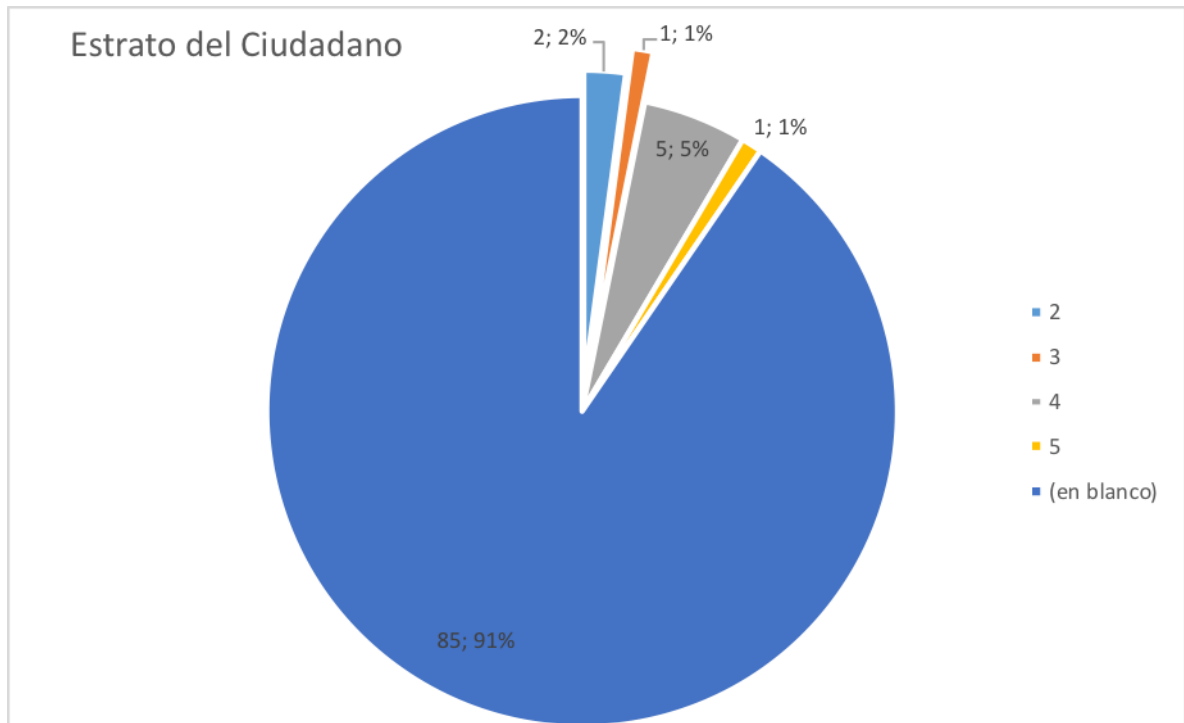


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 94 peticiones se registró la localidad, así: 26 requerimientos de la localidad de la Candelaria, 11 requerimientos de las localidades de Teusaquillo, 3 requerimientos en la localidad de Usaquén, 2 requerimientos en las localidades de los Mártires y de Santa Fe, 1 requerimiento en las localidades de San Cristóbal, Suba, Barrios Unidos, Puente

Aranda, y Ciudad Bolívar respectivamente. En los demás requerimientos (45) no se reportó la localidad.

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

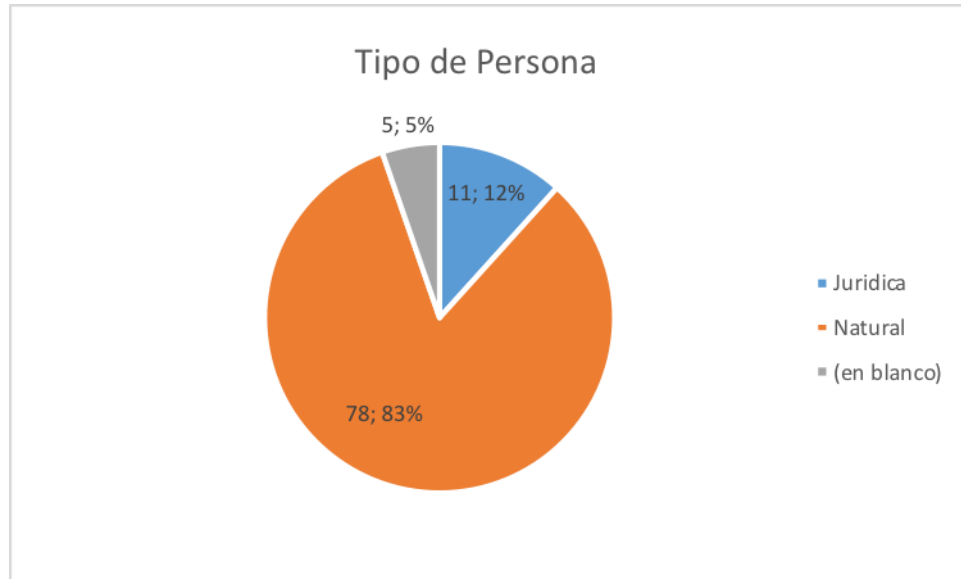


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 5 peticiones en el estrato 4, 2 petición en el estrato 2, 1 peticiones en el estrato 3 y 1 petición en el estrato 5 respectivamente. En las demás peticiones (85) no se reportó el estrato.

**11. Participación por tipo de requirente.**

Del total de las 94 peticiones registradas en el Sistema Bogotá te escucha en el mes de junio, 78 correspondientes al 83% fueron realizadas por personas naturales; 11 peticiones que corresponde al 12% fue realizada por una persona jurídica; y 5 peticiones que corresponden al 5% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá te Escucha durante el mes de junio de 2020.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

## 12. Calidad de requirente.

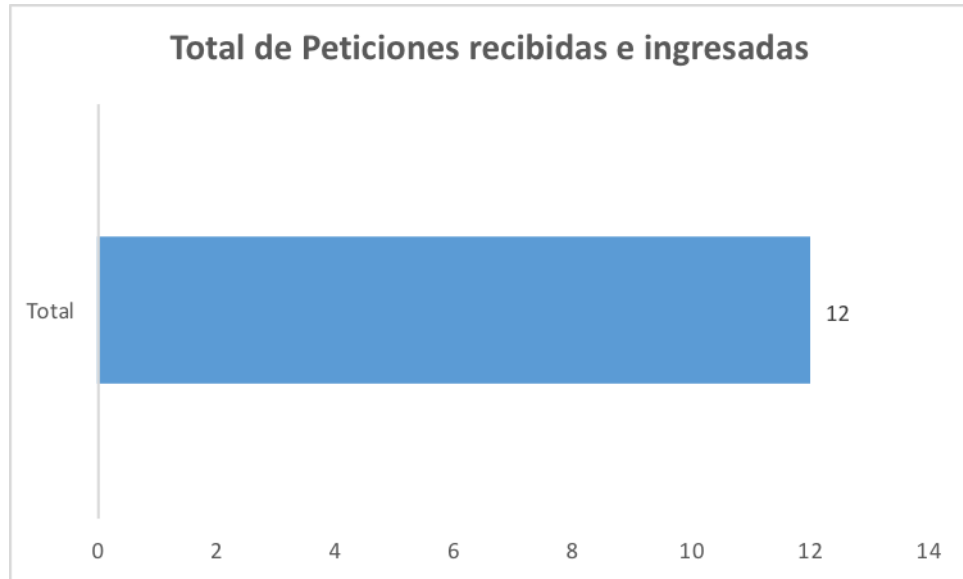
Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% corresponde a ciudadanos anónimos.

| CALIDAD DEL REQUIERENTE | NÚMERO    | PORCENTAJE  |
|-------------------------|-----------|-------------|
| ANÓNIMO                 | 5         | 5%          |
| IDENTIFICADO            | 89        | 95%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>94</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)

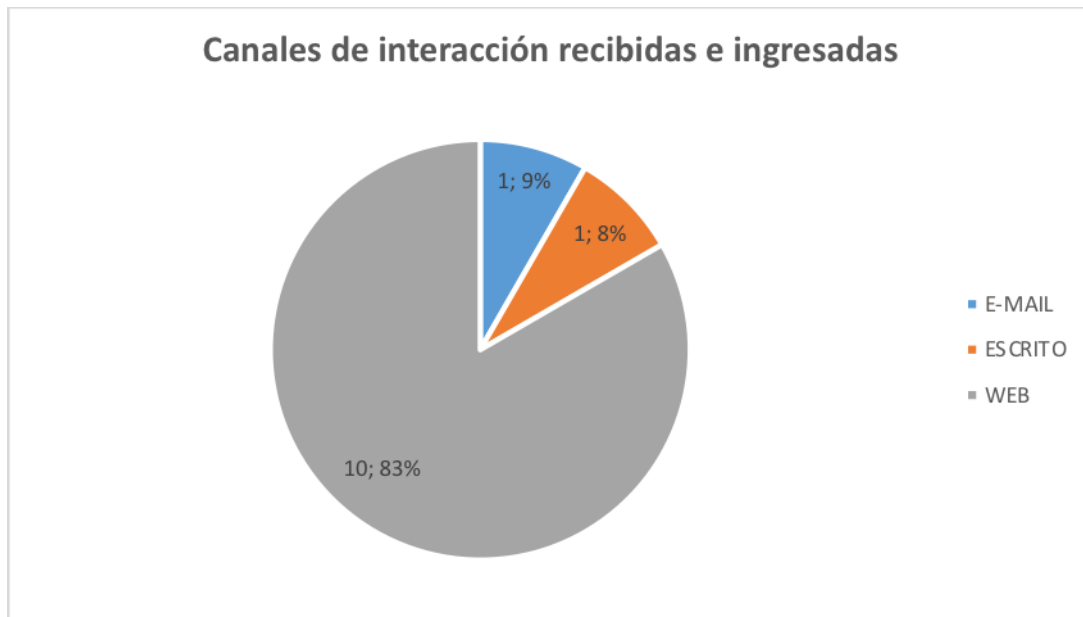
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de doce (12) 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 (12) en el mes de junio, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



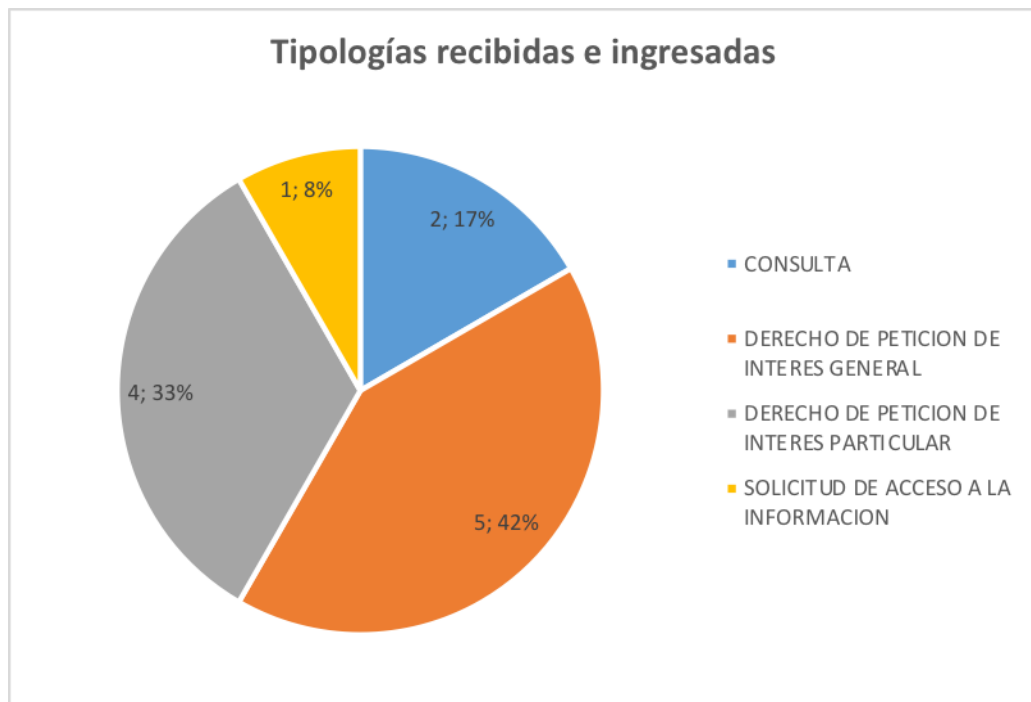
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior -canales dispuestos para la recepción de las PQRSD- se evidencia que durante

este periodo la ciudadanía utilizó el web como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 83% de los requerimientos, correo electrónico con el 9% y escrito con el 8% del total de las peticiones recibidas e ingresadas.

### 15. 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 junio corresponden a:



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de requerimientos recibidos e ingresados (12), se evidencia que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones fueron el Derecho de petición de interés general con el 42%, Derecho de petición de interés particular con el 33%, Solicitud de información con el 8% y consulta con el 17%.

## 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de Junio, se observa que el 8% corresponde a ciudadanos anónimos y el 92% de ciudadanos identificados, como se indica en la siguiente tabla:

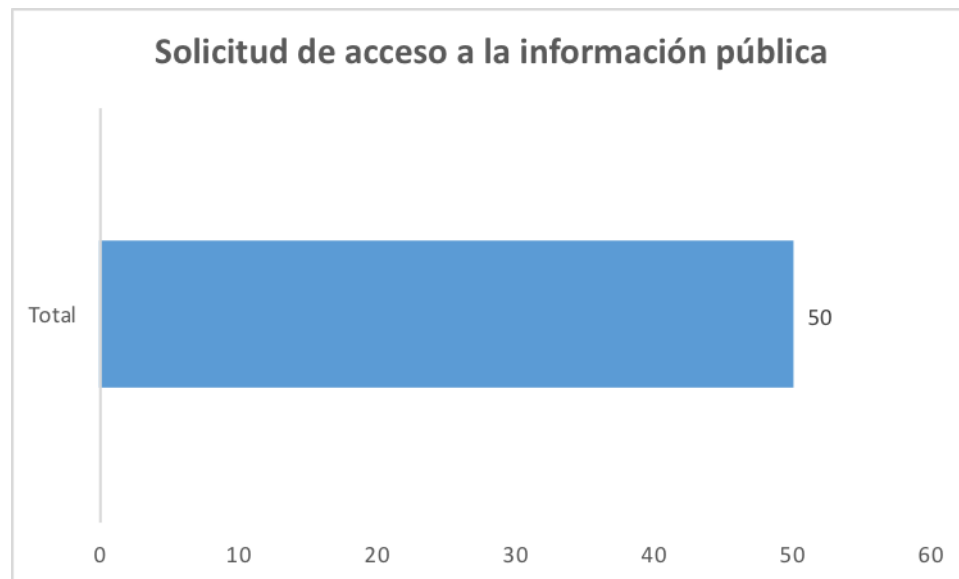
| CALIDAD DEL REQUIRIENTE | NÚMERO    | PORCENTAJE  |
|-------------------------|-----------|-------------|
| ANÓNIMO                 | 3         | 25%         |
| IDENTIFICADO            | 9         | 75%         |
| <b>TOTAL</b>            | <b>12</b> | <b>100%</b> |

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 50 Solicitud de acceso a la información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Del total de las 50 solicitudes de acceso a la información se respondieron 18 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.



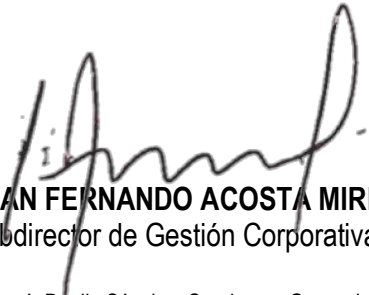
## 18. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron noventa y cuatro (94) 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 doce (12) 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 12 peticiones recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio de 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de junio de 2020 el IDPC registró, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en Orfeo un total de Ciento Seis (106) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 32 (periodo actual) y 59 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