



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y SOLICITUDES IDPC  
PERIODO: 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**ASESORÍA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**

**Eleana Marcela Páez Urrego  
Asesora de Control Interno**

**Bogotá D.C. 28 de enero de 2019**



## 1. INTRODUCCIÓN

La Asesoría de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las PQRS, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, para lo cual verificó el cumplimiento de la normatividad vigente en la materia.

## 2. MARCO NORMATIVO

- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1474 de 2011. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 392 de 2015 de la Alcaldía Mayor. Se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Circular 006 de 2017 De la Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos.
- Resolución 263 de 2016 IDPC. Se designa el Defensor del Ciudadano.

## 3. RESULTADOS SEGUIMIENTO

Para realizar el seguimiento al cumplimiento en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Soluciones del IDPC se realizó verificación de lo establecido en el Decreto 371 de 2010, con base en visita de campo efectuada al Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, así como, los informes que se encuentran publicados en la página Web del IDPC.



A continuación, se presenta el resultado de la evaluación:

SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
1). La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.	Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.	<p>Se evidencia que el IDPC durante el segundo semestre de 2018, se mantuvo la estructura que se venía trabajando, no obstante, a partir del mes de octubre cambió el administrador del SDQS, para lo cual se realizó la entrega respectiva y el entrenamiento en puesto de trabajo, así mismo, se le hizo entrega del instructivo del SDQS y el profesional designado asistió a las capacitaciones correspondientes en el Sistema.</p> <p>El Equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realizó en el segundo semestre de 2018 actividades de capacitación a los funcionarios encargados de la atención a la ciudadanía así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Apropiación y sensibilización en la Atención a la Ciudadanía.</li><li>- El 20 de diciembre se entregó a los servidores públicos del IDPC, carpeta con información de trámites y servicios, estrategia de transparencia, atención a la ciudadanía y participación, modelo de atención al ciudadano, carta de trato digno, tipologías y términos de respuesta para atender las solicitudes ciudadanas, declaración de conflicto de interés código de integridad y se realizó proclama del mismo.</li></ul>
	Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.	Durante el segundo semestre de 2018 el IDPC realizó la medición de satisfacción a través de la encuesta de servicio a la ciudadanía, aplicada a 351 (61 julio, 78 agosto, 36 septiembre, 108 octubre y 68 noviembre) usuarios de los servicios prestados en la sede Palomar del Príncipe, que corresponden al 36% de los ciudadanos atendidos en este período.



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		Se implementó el formato de encuesta en línea, no obstante, no se han recibido respuestas por este medio.
	Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.	Se implementó Encuesta de Satisfacción de Atención a PQRS – En Línea, la cual se encuentra publicada en el numeral 2.9 del micrositio de transparencia, no obstante, a la fecha no se han recibido respuestas por parte de los ciudadanos.
2). El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.	Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor del Ciudadano.	El IDPC cuenta con los siguientes procedimientos incluidos en el proceso de Atención a la Ciudadanía: 1. AC-P-1 Procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía. Versión 3 del 27 de septiembre de 2018. 2. AC-P-2 Procedimiento de Correspondencia. Versión 8 del 21 de diciembre de 2018.  Así mismo, cuenta con Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el cual fue creado y aprobado el 01 de octubre de 2018, mediante Comité SIG y estrategia de transparencia, atención a la ciudadanía y participación 2017-2019, la cual se ha venido desarrollando.
		Se mantiene la misma designación del Defensor del Ciudadano de la vigencia anterior.
	Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.	Se realizó jornada de apropiación y sensibilización con el personal a cargo de la atención al ciudadano en la Subdirección de Intervención, el 10 de octubre de 2018 en el auditorio de FONCEP, como se evidencia en listado de asistencia.



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
	Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, su ubicación y formas de contacto.	Las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano se encuentran incluidas en el numeral 1.1.4 del micrositio de transparencia, adicionalmente, cuando se reciben solicitudes reiterativas, se le indica al ciudadano que puede acudir al Defensor del Ciudadano como garante de sus derechos.
3). 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.	Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	El equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano realiza informes mensuales estadísticos de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, se evidencia en detalle las PQRS incluidas en el SDQS, así mismo se identifican y presentan las diferencias existentes entre lo registrado en el sistema con el cuadro de control que lleva y alimenta el IDPC.  Se realizó revisión aleatoria de 115 peticiones, quejas y solicitudes recibidas por la Entidad de un total de 688 presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2018, evidenciándose que todas las PQRS están registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, no obstante, se evidencian que algunas no fueron registradas en el sistema ORFEO. Adicionalmente, el 17% de la muestra se respondió por fuera de los términos establecidos.
	Evidenciar que los informes de resultados de peticiones, sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.	



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
4). El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.	Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.	<p>Se evidencia que el equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano es quien realiza la coordinación de los procesos institucionales para la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía; para ello, cuenta con un administrador central del SQDS y con operadores laterales en cada área encargada de dar respuesta a los requerimientos, el administrador central se encarga de realizar la recepción, la clasificación y el direccionamiento de las PQRS, así mismo lleva un control semanal en los tiempos de respuesta, el cual es informado a las operadores laterales como también a los respectivos Subdirectores y Asesores, según sea el caso.</p> <p>Adicionalmente, desde el equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano se realizó acompañamiento en el cierre de requerimientos pendientes por parte de la Asesoría Jurídica, quedando completamente al día a 30 de noviembre de 2018.</p>
	Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.	Se evidencia que dentro del SIG se cuenta con el proceso de Atención a la Ciudadanía y los procedimientos AC-P-1 Procedimiento para la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía y AC-P-2 Procedimiento de Correspondencia, los cuales se encuentran actualizados. <p>Así mismo, cuenta con Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el cual fue creado y aprobado el 01 de octubre de 2018, mediante Comité SIG y estrategia de transparencia, atención a la ciudadanía y participación 2017-2019, la cual se ha venido desarrollando.</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
	<p>Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso (autoevaluaciones y evaluaciones independientes).</p>	<p>El proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía realizó autoevaluación en el mes de octubre.</p> <p>Adicionalmente, se han realizado como mejoras del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Atención a la Ciudadanía, para lo cual se adoptó el manual operativo el 01 de octubre de 2018.</li> <li>- Identificación y Virtualización de trámites.</li> <li>- Acompañamiento en el cierre de las PQRS vencidas de la Asesoría Jurídica, así mismo, producto de esta actividad se solicitó crear un procedimiento de certificaciones contractuales, que permitiera contar con unos tiempos establecidos para la generación de estas y que los requerimientos no fueran incluidos en el SDQS.</li> </ul>
<p>5). La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.</p>	<p>Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde no existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.</p>	<p>Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente en la Sede Principal y la Sede Palomar. Su ubicación se encuentra en la página Web de la Entidad, así como los medios de contacto disponibles para la atención.</p> <p>Teléfonos Fijos y móviles, líneas gratuitas y fax</p> <p>Sede Principal: Dirección: carrera 9 # 8-30/42 (Casas Gemelas) – calle 8 # 8-52 (Casa Fernández) Teléfono: (57+1) 3550800 Fax: (57+1) 2813539 Línea Gratuita: 195 Línea de Atención a la Ciudadanía 3550800 ext. 138 Correo Institucional: <a href="mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co">atencionciudadania@idpc.gov.co</a> Correo electrónico notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificacionjudicial@idpc.gov.co">notificacionjudicial@idpc.gov.co</a> Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>



SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010		
ART. 3o. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS		
QUÉ	CÓMO	OBSERVACIONES
		Departamento: Bogotá D.C. Ciudad: Bogotá D.C. Código Postal: 111711183  Así mismo, se cuenta con link que direcciona al SDQS.
6). La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario.	El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos indicadores de medición trimestral, los cuales dan cuenta de la satisfacción ciudadana en la atención recibida y de las solicitudes y requerimientos resueltos en término.
7). La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.	Durante el segundo semestre del 2018, de acuerdo con lo informado por el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, el delegado asistió a las reuniones de nodos intersectoriales y plenarias de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, no obstante no se contó con la evidencia para su verificación.

#### 4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR

Se realizó seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el informe correspondiente a la Vigencia 2017, de la siguiente manera:

*Recomendación 1: Es importante dar continuidad a las acciones de mejora implementadas durante el primer semestre 2018 y documentar las mismas en el formato establecido en el SIG, con el fin de contar con una trazabilidad en el proceso.*

Seguimiento: Se evidencia que durante el segundo semestre de 2018 se ha dado continuidad a las acciones de mejora y se han implementado nuevas como se observó en el seguimiento, no obstante, no se han documentado en el formato, dado que la Entidad no cuenta con lineamientos para este fin.

*Recomendación 2: Mejorar la página web en cuanto a accesibilidad al ciudadano, a los medios en los cuales puede interponer sus requerimientos, como es el caso del SDQS.*

Seguimiento: Se incluyó el link del SDQS en el pie de página y en el micrositio de transparencia de la página Web del IDPC.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

*Recomendación 3: Se evidencia que, durante el primer semestre del año 2018, se presentó una queja con radicado No. 20185110035342 del 26 de abril de 2018, no obstante, el proceso de atención a la ciudadanía no realizó la remisión al proceso de Control Interno Disciplinario para su debido estudio y análisis de acuerdo a la Ley 734 de 2002.*

Seguimiento: Se verificará esta queja con el fin de determinar si realmente requiere su traslado a Control Disciplinario Interno.

## CONCLUSIÓN

Como conclusión general, se evidencia que el proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía ha venido implementando mejoras para la prestación del servicio, lo cual genera una mejor atención y disminución en los tiempos promedios de respuesta a la ciudadanía. Adicionalmente, se observa el trabajo realizado para solucionar los requerimientos que se encontraban sin dar un cierre efectivo.

Se observa comunicación con los procesos responsables de dar respuesta a la ciudadanía, mediante la capacitación y socialización de instrumentos. Así mismo, se percibe según las encuestas de satisfacción presentadas por la ciudadanía, una mejora en la atención y calidad en la misma.

## RECOMENDACIONES

Es importante dar continuidad a las acciones de mejora implementadas durante la vigencia 2018 y documentar las mismas en el formato establecido en el SIG, con el fin de contar con una trazabilidad en el proceso.

Fortalecer el tiempo de respuesta de los requerimientos ciudadanos.

Es importante mejorar la medición del indicador, ya que el resultado del mismo evidencia un retroceso en los tiempos de respuesta, no obstante, de acuerdo con lo evidenciado, se ha venido mejorando la oportunidad de los requerimientos.

**ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO**  
**ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Elaboró: Eleana Marcela Páez Urrego. Asesora de Control Interno  
Anexo: Verificación Requerimientos SDQS

Calle 8 N° 8-52  
Teléfono: 355 0800  
www.idpc.gov.co  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



### ANEXO 1. VERIFICACIÓN REQUERIMIENTOS SDQS

	RADICADO SDQS	FECHA SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA ORFEO	DÍAS RADICADO ORFEO - SDQS	FECHA LÍMITE RESPUESTA	RESPUESTA EN SDQS	RESPUESTA EN ORFEO	DÍAS RADICADO RESPUESTA SDQS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
1	2595322018	24/10/2018	20185110091442	12/10/2018	8	07/12/2018	06/12/2018	03/12/2018	3	No
2	2254392018	11/09/2018	20185110080532	06/09/2018	3	27/09/2018	10/10/2018	02/10/2018	6	Si
3	2079392018	22/08/2018	20185110073992	17/08/2018	3	10/09/2018	11/09/2018	28/08/2018	10	No
4	2417162018	30/09/2018	20185110084912	25/09/2018	3	08/11/2018	06/11/2018	01/11/2018	3	No
5	2417712018	30/09/2018	20185110086262	28/09/2018	0	22/10/2018	22/10/2018	18/10/2018	2	No
6	2556402018	18/10/2018	20185110092252	17/10/2018	1	30/11/2018	29/11/2018	28/11/2018	1	No
7	2513542018	11/10/2018	20185110091562	12/10/2018	-3	29/10/2018	26/10/2018	19/10/2018	5	No
8	2607332018	25/10/2018	20185110094832	29/10/2018	-4	21/11/2018	21/11/2018	21/11/2018	0	No
9	2172172018	31/08/2018	20185110074162	21/08/2018	8	02/10/2018	20/09/2018	14/09/2018	4	No
10	2483802018	09/10/2018	20185110089842	08/10/2018	1	30/10/2018	24/10/2018	23/10/2018	1	No
11	2552362018	18/10/2018	20185110091442	12/10/2018	4	06/11/2018	18/10/2018	18/10/2018	0	No
12	1701522018	06/07/2018	20185110058532	03/07/2018	3	17/08/2018	25/07/2018	N/A	N/A	Si
13	2730632018	12/11/2018	20185110100742	15/11/2018	-3	28/12/2018	06/12/2018	05/12/2018	1	No
14	2361462018	24/09/2018	20185110082832	17/09/2018	5	08/10/2018	10/10/2018	09/10/2018	1	Si
15	1882222018	27/07/2018	20185110064552	23/07/2018	4	15/08/2018	05/09/2018	21/08/2018	11	Si
16	3015312018	17/12/2018	20185110110892	18/12/2018	-1	30/01/2019	En curso	En curso	N/A	N/A
17	2478452018	08/10/2018	20185110089572	05/10/2018	1	29/10/2018	23/10/2018	17/10/2018	4	No
18	2243732018	10/09/2018	20185110078402	03/09/2018	5	16/10/2018	16/10/2018	10/10/2018	4	No
19	2543492018	17/10/2018	20185110090722	11/10/2018	4	02/11/2018	13/11/2018	02/11/2018	7	No
20	1893992018	30/07/2018	20185110067662	30/07/2018	0	15/08/2018	10/08/2018	03/08/2018	5	No
21	2483472018	09/10/2018	20195110090222	09/10/2018	0	24/10/2018	24/10/2018	23/10/2018	1	No
22	2487452018	09/10/2018	20185110089992	08/10/2018	1	23/10/2018	12/10/2018	10/10/2018	2	No
23	2726692018	09/11/2018	20185110098802	08/11/2018	1	30/11/2018	29/11/2018	28/11/2018	1	No
24	1766162018	13/07/2018	20185110061752	12/07/2018	1	29/08/2018	28/08/2018	27/08/2018	1	No
25	2359812018	24/09/2018	20185110082322	13/09/2018	7	25/10/2018	24/10/2018	22/10/2018	2	No



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

	RADICADO SDQS	FECHA SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA ORFEO	DÍAS RADICADO ORFEO - SDQS	FECHA LÍMITE RESPUESTA	RESPUESTA EN SDQS	RESPUESTA EN ORFEO	DÍAS RADICADO RESPUESTA SDQS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
26	1882052018	27/07/2018	20185110064412	23/07/2018	4	15/08/2018	23/08/2018	22/08/2018	1	Si
27	2173052018	31/08/2018	20185110077382	30/08/2018	1	20/09/2018	20/09/2018	10/09/2018	8	No
28	2568272018	21/10/2018	20185110092712	19/10/2018	0	13/11/2018	06/11/2018	06/11/2018	0	No
29	2072682018	21/08/2018	20185110074632	22/08/2018	-3	05/09/2018	03/09/2018	28/08/2018	4	No
30	2762792018	15/11/2018	20185110099632	13/11/2018	2	04/12/2018	29/11/2018	27/11/2018	2	No
31	2172312018	31/08/2018	20185110074382	21/08/2018	8	04/09/2018	03/09/2018	27/08/2018	5	No
32	2450692018	04/10/2018	20185110087422	02/10/2018	2	16/11/2018	09/11/2018	06/11/2018	3	No
33	2462752018	05/10/2018	20185110088152	03/10/2018	2	18/10/2018	17/10/2018	17/10/2018	0	No
34	2381402018	25/09/2018	20185110084092	20/09/2018	3	11/10/2018	11/10/2018	03/10/2018	6	No
35	2541162018	17/10/2018	20185110090462	10/10/2018	5	26/11/2018	20/11/2018	16/11/2018	2	No
36	2803512018	20/11/2018	No se radicó en ORFEO	N/A	N/A	02/01/2019	18/12/2018	18/12/2018	0	No
37	2651542018	31/10/2018	20185110095722	30/10/2018	1	13/12/2018	11/12/2018	10/12/2018	1	No
38	2465252018	05/10/2018	20185110088602	04/10/2018	1	26/10/2018	23/10/2018	17/10/2018	4	No
39	2359592018	24/09/2018	20185110082212	13/09/2018	7	22/10/2018	22/10/2018	19/10/2018	1	No
40	2172832018	31/08/2018	20185110076052	28/08/2018	3	17/09/2018	25/09/2018	25/09/2018	0	Si
41	2253742018	11/09/2018	20185110080282	06/09/2018	3	27/09/2018	10/10/2018	02/10/2018	6	Si
42	2877212018	28/11/2018	20185110103462	28/11/2018	0	19/12/2018	14/12/2018	13/12/2018	1	No
43	2542052018	17/10/2018	20185110090602	10/10/2018	5	01/11/2018	26/10/2018	24/10/2018	2	No
44	2436652018	02/10/2018	No se radicó en ORFEO		30981	25/10/2018	30/11/2018	23/11/2018	5	Si
45	2079092018	22/08/2018	20185110073882	17/08/2018	3	01/10/2018	20/09/2018	18/09/2018	2	No
46	2543382018	17/10/2018	20185110090662	10/10/2018	5	26/11/2018	21/11/2018	19/11/2018	2	No
47	2999802018	14/12/2018	20185110109362	13/12/2018	1	04/01/2019	19/12/2018	18/12/2018	1	No
48	2417672018	30/09/2018	20185110085912	28/09/2018	0	22/10/2018	23/10/2018	23/10/2018	0	Si
49	1914092018	31/07/2018	20185110070532	02/08/2018	-4	18/09/2018	18/09/2018	12/09/2018	4	No
50	1665802018	03/07/2018	20185110057492	29/06/2018	2	16/07/2018	16/07/2018	12/07/2018	2	No
51	2646632018	30/10/2018	20185110095392	30/10/2018	0	22/11/2018	19/11/2018	15/11/2018	2	No



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

	RADICADO SDQS	FECHA SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA ORFEO	DÍAS RADICADO ORFEO - SDQS	FECHA LÍMITE RESPUESTA	RESPUESTA EN SDQS	RESPUESTA EN ORFEO	DÍAS RADICADO RESPUESTA SDQS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
52	2622352018	26/10/2018	20185110094112	25/10/2018	1	09/11/2018	29/11/2018	19/11/2018	8	Si
53	2254572018	11/09/2018	20185110080592	06/09/2018	3	19/10/2018	19/10/2018	19/10/2018	0	No
54	2716832018	08/11/2018	20185110098732	08/11/2018	0	21/12/2018	18/12/2018	17/12/2018	1	No
55	2427712018	01/10/2018	20185110086772	01/10/2018	0	15/11/2018	09/11/2018	06/11/2018	3	No
56	2052232018	17/08/2018	20185110072972	14/08/2018	3	26/09/2018	20/09/2018	17/09/2018	3	No
57	2442462018	03/10/2018	20185110087252	01/10/2018	2	23/10/2018	22/10/2018	18/10/2018	2	No
58	2296472018	17/09/2018	20185110081562	11/09/2018	4	02/10/2018	12/10/2018	12/10/2018	0	Si
59	2452202018	04/10/2018	20185110087712	02/10/2018	2	24/10/2018	18/10/2018	04/10/2018	10	No
60	1671582018	04/07/2018	20185110059012	04/07/2018	0	26/07/2018	31/07/2018	24/07/2018	5	No
61	2381082018	25/09/2018	20185110083052	18/09/2018	5	09/10/2018	10/10/2018	20/09/2018	14	No
62	2667832018	01/11/2018	20185110096922	01/11/2018	0	17/12/2018	26/11/2018	13/11/2018	9	No
63	2381142018	25/09/2018	20185110083152	18/09/2018	5	31/10/2018	06/11/2018	02/11/2018	2	Si
64	2644762018	30/10/2018	20185110095282	30/10/2018	0	22/11/2018	22/11/2018	08/11/2018	10	No
65	1751472018	12/07/2018	20185110060532	09/07/2018	3	24/08/2018	10/09/2018	05/09/2018	3	Si
66	2475782018	08/10/2018	20185110089112	05/10/2018	1	29/10/2018	26/10/2018	22/10/2018	4	No
67	2568482018	21/10/2018	20185110092862	19/10/2018	0	13/11/2018	09/11/2018	09/11/2018	0	No
68	2803212018	20/11/2018	20185110101132	19/11/2018	1	10/12/2018	10/12/2018	07/12/2018	1	No
69	2172482018	31/08/2018	20185110075002	23/08/2018	6	13/09/2018	25/09/2018	25/09/2018	0	Si
70	2464872018	05/10/2018	20185110088352	03/10/2018	2	25/10/2018	23/10/2018	23/10/2018	0	No
71	1756852018	12/07/2018	20185110061242	11/07/2018	1	01/08/2018	24/07/2018	17/07/2018	5	No
72	2077492018	22/08/2018	20185110073542	16/08/2018	4	07/09/2018	12/09/2018	12/09/2018	0	Si
73	1858622018	25/07/2018	20185110063092	17/07/2018	6	10/08/2018	10/08/2018	08/08/2018	2	No
74	2417532018	30/09/2018	20185110085412	26/09/2018	2	09/11/2018	09/11/2018	09/11/2018	0	No
75	2633912018	29/10/2018	20185110094992	29/10/2018	0	21/11/2018	20/11/2018	14/11/2018	4	No
76	2172702018	31/08/2018	20185110075522	24/08/2018	5	05/10/2018	05/10/2018	04/10/2018	1	No
77	1872822018	26/07/2018	20185110063932	19/07/2018	5	05/09/2018	10/09/2018	30/08/2018	7	No
78	1665032018	03/07/2018	20185110056992	29/06/2018	2	16/07/2018	05/07/2018	29/06/2018	4	No
79	2559892018	19/10/2018	20185110092412	18/10/2018	1	09/11/2018	09/11/2018	08/11/2018	1	No



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

	RADICADO SDQS	FECHA SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA ORFEO	DÍAS RADICADO ORFEO - SDQS	FECHA LÍMITE RESPUESTA	RESPUESTA EN SDQS	RESPUESTA EN ORFEO	DÍAS RADICADO RESPUESTA SDQS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
80	2848702018	23/11/2018	20185110102622	23/11/2018	0	14/12/2018	10/12/2018	03/12/2018	5	No
81	2295392018	17/09/2018	20185110081062	10/09/2018	5	01/10/2018	01/10/2018	01/10/2018	0	No
82	2763582018	15/11/2018	20185110100302	15/11/2018	0	29/11/2018	29/11/2018	20/11/2018	7	No
83	1858832018	25/07/2018	20185110063122	17/07/2018	6	01/08/2018	01/08/2018	30/07/2018	2	No
84	2692182018	06/11/2018	20185110097902	06/11/2018	0	19/12/2018	20/11/2018	13/11/2018	5	No
85	2652982018	31/10/2018	20185110096002	30/10/2018	1	15/11/2018	16/11/2018	08/11/2018	6	No
86	2417412018	30/09/2018	20185110085112	25/09/2018	3	17/10/2018	18/10/2018	17/10/2018	1	No
87	2555952018	18/10/2018	20185110092042	17/10/2018	1	31/10/2018	29/10/2018	26/10/2018	1	No
88	2582192018	23/10/2018	20185110093132	22/10/2018	1	06/11/2018	29/10/2018	26/10/2018	1	No
89	2702342018	07/11/2018	20185110098372	07/11/2018	0	22/11/2018	22/11/2018	20/11/2018	2	No
90	1703832018	06/07/2018	20185110059842	05/07/2018	1	19/07/2018	27/07/2018	26/07/2018	1	Si
91	2381112018	25/09/2018	20185110083142	18/09/2018	5	31/10/2018	26/10/2018	22/10/2018	4	No
92	2550942018	18/10/2018	20185110091332	12/10/2018	4	06/11/2018	19/10/2018	18/10/2018	1	No
93	1750792018	12/07/2018	20185110058972	04/07/2018	6	26/07/2018	30/07/2018	26/07/2018	2	No
94	2541352018	17/10/2018	20185110090472	10/10/2018	5	26/11/2018	26/10/2018	25/10/2018	1	No
95	2032972018	15/08/2018	20185110071682	08/08/2018	5	30/08/2018	30/08/2018	22/08/2018	6	No
96	1703732018	06/07/2018	20185110059742	05/07/2018	1	22/08/2018	22/08/2018	17/08/2018	3	No
97	1881852018	27/07/2018	20185110064212	23/07/2018	4	08/08/2018	08/08/2018	03/08/2018	3	No
98	2172812018	31/08/2018	20185110075952	27/08/2018	4	17/09/2018	12/09/2018	29/08/2018	10	No
99	1752422018	12/07/2018	20185110060842	10/07/2018	2	25/07/2018	25/07/2018	17/07/2018	6	No
100	2031712018	15/08/2018	20185110071202	08/08/2018	5	20/09/2018	20/09/2018	18/09/2018	2	No
101	2582782018	23/10/2018	20185110093152	22/10/2018	1	14/11/2018	22/11/2018	22/11/2018	0	Si
102	2049232018	17/08/2018	No se radicó en ORFEO	N/A	N/A	17/09/2018	27/08/2018	N/A	N/A	N/A
103	2489792018	09/10/2018	20185110090072	09/10/2018	0	31/10/2018	31/10/2018	22/10/2018	7	No
104	2417112018	30/09/2018	20185110084702 y 20185110084902	25/09/2018	3	16/10/2018	12/10/2018	09/10/2018	3	No
105	2626652018	29/10/2018	20185110094842	29/10/2018	0	N/A	14/11/2018	01/11/2018	9	No



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

	RADICADO SDQS	FECHA SDQS	RADICADO ORFEO	FECHA ORFEO	DÍAS RADICADO ORFEO - SDQS	FECHA LÍMITE RESPUESTA	RESPUESTA EN SDQS	RESPUESTA EN ORFEO	DÍAS RADICADO RESPUESTA SDQS	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO
106	2381332018	25/09/2018	20185110083882	20/09/2018	3	02/11/2018	01/11/2018	22/10/2018	8	No
107	1757232018	12/07/2018	20185110061272	11/07/2018	1	28/08/2018	01/08/2018	19/07/2018	9	No
108	1973682018	09/08/2018	20185110069642	01/08/2018	6	03/09/2018	04/09/2018	21/08/2018	10	No
109	2381482018	25/09/2018	20185110084272	21/09/2018	2	12/10/2018	12/10/2018	08/10/2018	4	No
110	2624882018	27/10/2018	20185110094552	26/10/2018	0	20/11/2018	09/11/2018	08/11/2018	1	No
111	2173062018	31/08/2018	20185110077452	30/08/2018	1	20/09/2018	25/09/2018	25/09/2018	0	Si
112	1700912018	06/07/2018	20185110058172	03/07/2018	3	25/07/2018	19/07/2018	18/07/2018	1	No
113	1702382018	06/07/2018	20185110058682	04/07/2018	2	26/07/2018	19/07/2018	18/07/2018	1	No
114	1974252018	09/08/2018	20185110069992	01/08/2018	6	16/08/2018	21/08/2018	17/08/2018	2	Si
115	1975992018	09/08/2018	20185110070772	03/08/2018	4	22/08/2018	13/08/2018	09/08/2018	2	No