



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

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

**Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-  
Noviembre 2019**

**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**

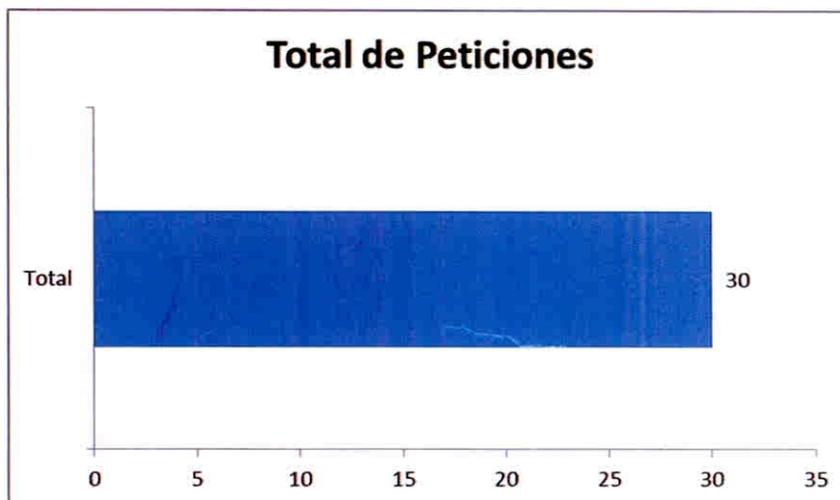
**Noviembre 2019**

 Calle 8 N° 8-52  
Teléfono: 355 0800  
[www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)  
Información: Línea 195



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 2019

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



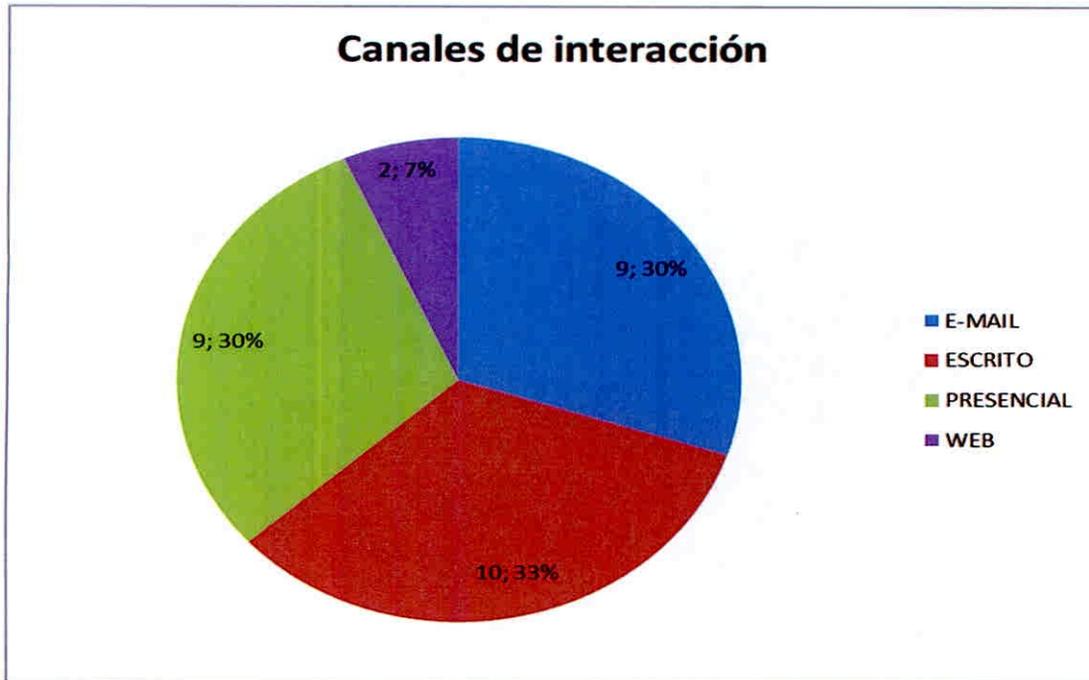
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SdqS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de noviembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta (30) 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 SDQS en el mes de noviembre 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: SDQS 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 escrito como principal canal de atención, a través del cual se recibió el 33% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: correo electrónico con el 30%, presencial con el 30% y web con el 7% del total de las peticiones registradas.

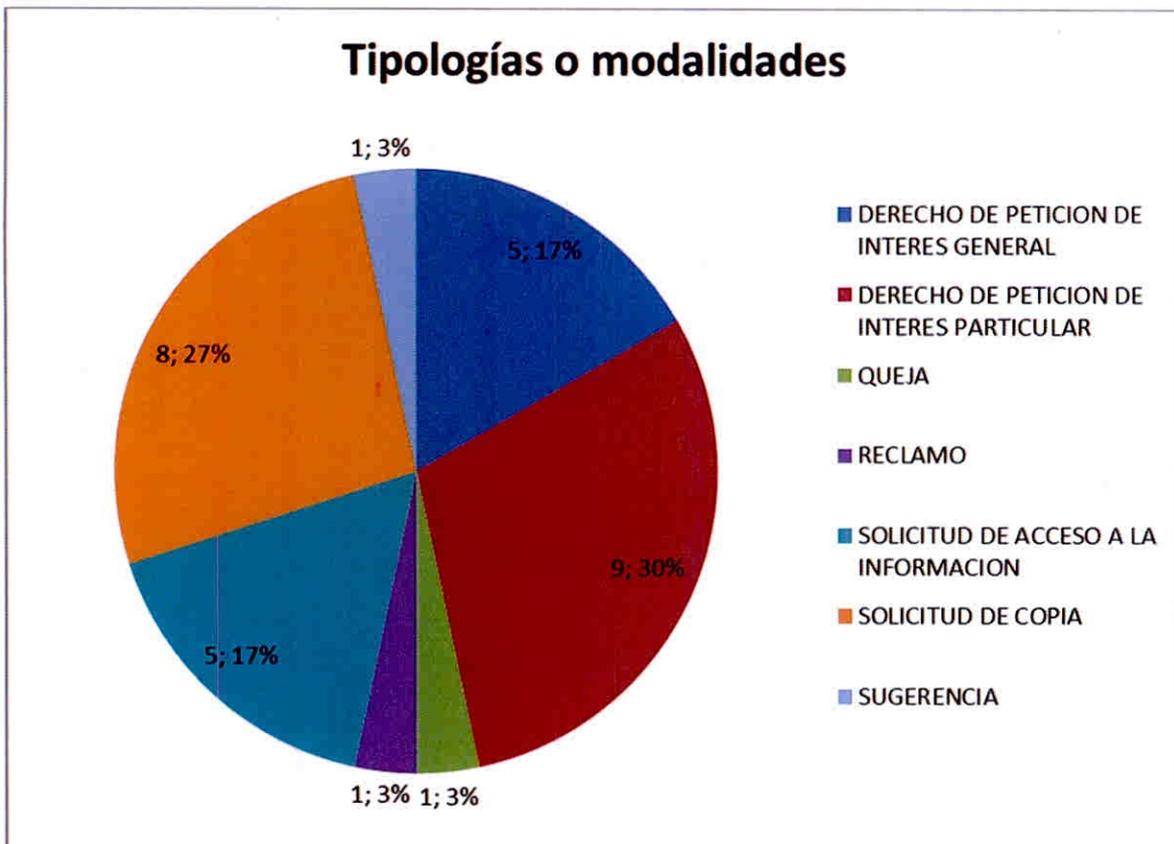
### 3. Tipologías o modalidades.

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 SDQS 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 noviembre corresponden a:

M



## Tipologías o modalidades



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos registrados (30), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 30%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: Solicitud de copia con el 27%, solicitud de acceso a la información con el 17%, derecho petición de interés general con 17%, queja con el 3%, reclamo con el 3% y sugerencia con el 3%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron una (1) queja y un (1) reclamo, se procedió a dar trámite a los mismos de la siguiente manera:

### (Queja)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2687272019, y hace referente al horario de atención en las oficinas del y IDPC. Se le solicito aclaración para que especificara en cuál de las sedes no se le prestó atención en el horario previsto. No se ha recibido respuesta a la fecha.

### (Reclamo)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2729722019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de



radicado 20195110083642. El reclamo es referente a que la respuesta del Instituto fue enviada a un correo que no corresponde a los datos de notificación que dejó el peticionario en su solicitud. Se dio respuesta definitiva con radicado 20192100074471 del 20 de noviembre de 2019.

#### 4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	5%
ADMINISTRATIVO ASUNTOS DEL DESPACHO	1	2%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	6	14%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	16	37%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	3	7%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	3	7%
INFORMACION GENERAL	8	19%
PARTICIPACION	1	2%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	5%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

La identificación de los subtemas principales durante el mes de noviembre corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha – SDQS 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 (43).

De acuerdo con lo anterior, los subtemas con más registros durante el mes de noviembre fueron:

- Atención y orientación general: se respondieron 16 solicitudes que representan el 37%. Este subtema incluye las solicitudes de la ciudadanía sobre información general de trámites y el portafolio de servicios prestados por las diferentes áreas misionales y de apoyo del IDPC.
- Información General: Se respondieron 8 solicitudes que representan el 19%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

- Administrativo Gestión Jurídica Y Legal: Se respondieron 6 solicitudes que representan el 14%.

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

- Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 3 solicitudes por cada subtema, lo que representa el 7% respectivamente.
- Administración del Talento Humano y Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema, lo que representa el 5% respectivamente.
- Administrativo Asuntos del Despacho, Administrativo Control Interno Disciplinario y Participación: Se respondió 1 solicitud por cada subtema, lo que representa el 2% respectivamente.

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

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 30 solicitudes registradas durante el mes de noviembre al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se dio traslado a cuatro (4) peticiones, así: una a la Defensoría del Espacio Público, una al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, una a la Secretaría de Planeación y una a Transmilenio.

Entidad	Total	PORCENTAJE
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	25%
IDPYBA	1	25%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1	25%
TRANSMILENIO	1	25%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

#### 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.



DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	1	2
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	1	4	5
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	10	6	16
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		2	2
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	5	11
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>

Fuente: SDQS, Matriz de seguimiento y control al SDQS y ORFEO

- De los 30 requerimientos registrados en noviembre, 15 se debían responder durante el mismo período, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales, cumpliendo en un 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.
- De los 12 requerimientos ingresados y recibidos en noviembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento.
- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 22 requerimientos, todos dentro de 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:

M



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

	CONSULTA (30 Días Hábiles)	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION(15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ( 10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA ( 10 Días Hábiles)
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		7	8				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			14				
OFICINA ASESORA JURIDICA			13	12	11	10	
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1			1			
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO				9		3	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			7	11	11	9	6
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	7			6			
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL				9	5	5	6
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

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

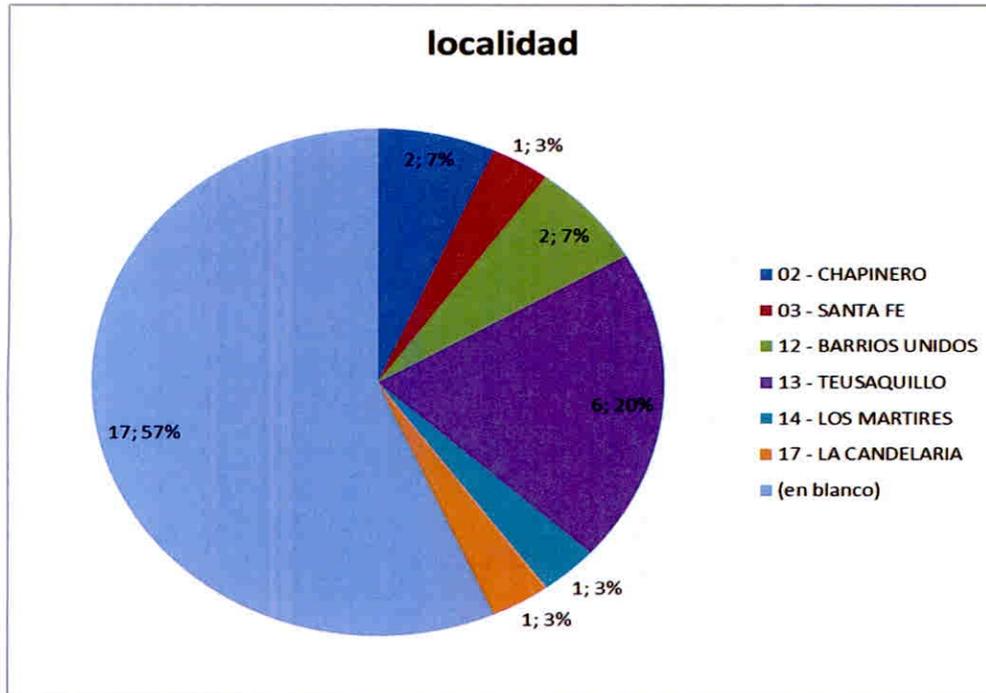
- Consulta: 4 días promedio.
- Denuncia por acto de corrupción: 7 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 11 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días promedio.
- Reclamo: 9 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 8 días promedio.
- Solicitud de copias: 6 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.

M



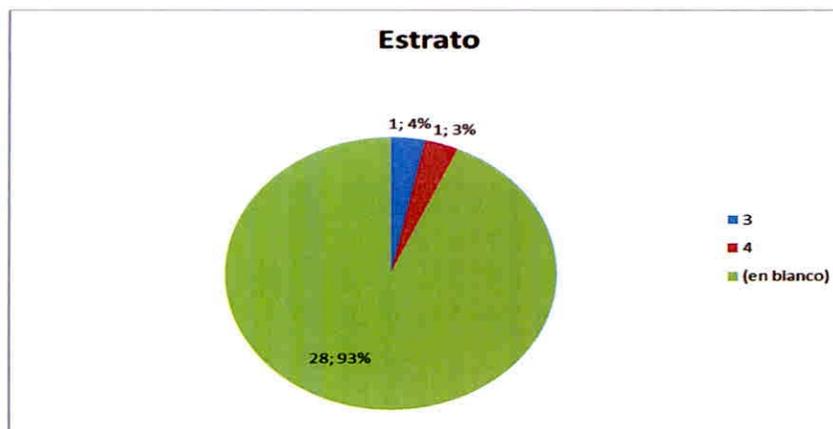
### 9. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.



Fuente: SDQS 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 30 peticiones se registró la localidad, así: 6 requerimientos de la localidad de Teusaquillo, 2 requerimientos de las localidades de Chapinero y Barrios Unidos, y 1 requerimiento de las Localidades de Santa Fe, Los Mártires y La Candelaria, respectivamente. En los demás requerimientos (17) no se reportó la localidad.

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



Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 1 petición en el estrato 3 y 1 petición en el estrato 4. En las demás peticiones (28) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 30 peticiones registradas en el SDQS en el mes de noviembre, 28 correspondientes al 93% fueron realizadas por personas naturales; 1 petición que corresponde al 4% fue realizada por una persona jurídica; y 1 petición que corresponden al 3% no reporta el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de noviembre de 2019.



Fuente: SDQS y ORFEO

### 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% corresponde ciudadanos anónimos.

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1	3%
IDENTIFICADO	29	97%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO



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

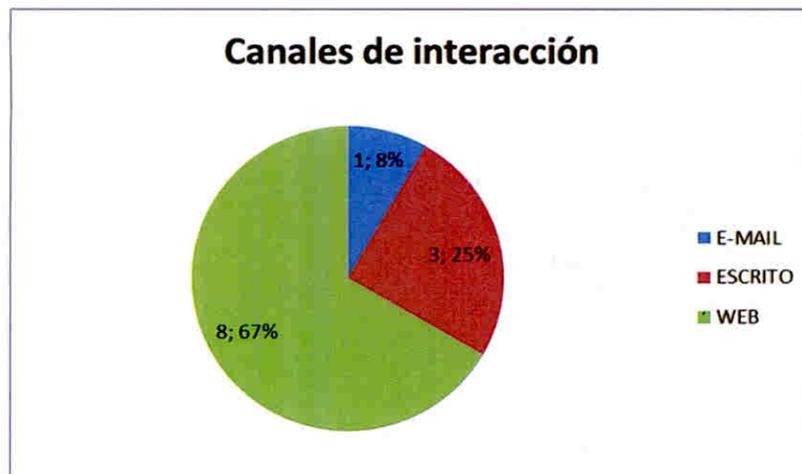
De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de noviembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de doce (12) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.



Fuente: SDQS y ORFEO

### 14. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresadas en el SDQS (12) en el mes de noviembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:



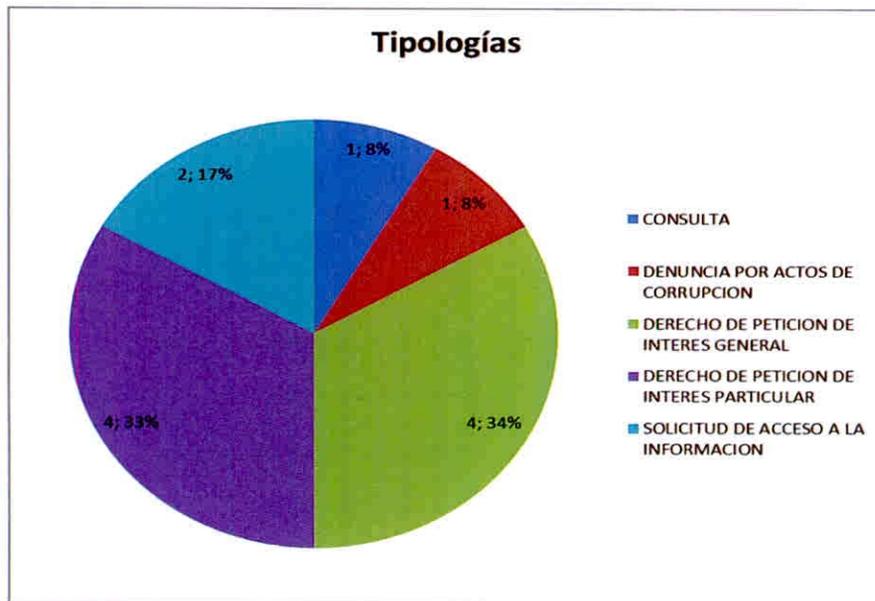
Fuente: SDQS y ORFEO

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 67% de los requerimientos; seguido del escrito con el 25% y correo electrónico 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 SDQS 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 noviembre corresponden a:



Fuente: SDQS 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 y el Derecho de petición de interés particular, correspondientes el 35,5% cada una; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: la Solicitud de información con el 17%, y Consulta y Denuncia por actos de corrupción, con el 8% cada una.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió una (1) Denuncia por actos de corrupción, se procedió a dar trámite a la misma de la siguiente manera:

(Denuncia por actos de corrupción)

- Se recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2679482019. El requerimiento, informa que *“los funcionarios de patrimonio inspeccionaron las obras del predio de la Av. Jiménez #5-43, pasaron por alto que los propietarios de las obra habían sobrepasado las cotas permitidas, (...) cree que hubo prevaricato y en el peor*

de los casos corrupción por parte de los funcionarios de PATRIMONIO." La denuncia se fue asignada a Control Interno Disciplinario de la entidad y se dio respuesta al peticionario con el radicado 20195300073261.

## 16. Calidad de peticionario.

Del total de peticiones recibidas e ingresadas en el mes de noviembre, se observa que el 75% corresponde a ciudadanos identificados y el 25% a un anónimo, como se indica en la siguiente tabla:

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	9	75%
ANONIMO	3	25%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

## 17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 30 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, de las cuales dio respuesta a 8 en el mes de noviembre, dentro del plazo legal establecido. 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 SDQS en el mes de noviembre de 2019.

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de noviembre de 2019 el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de cuarenta y dos (42) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 21 (periodo actual).

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: Catalina Nagy Patiño – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía