



**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- Septiembre 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**

**Septiembre 2019**

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

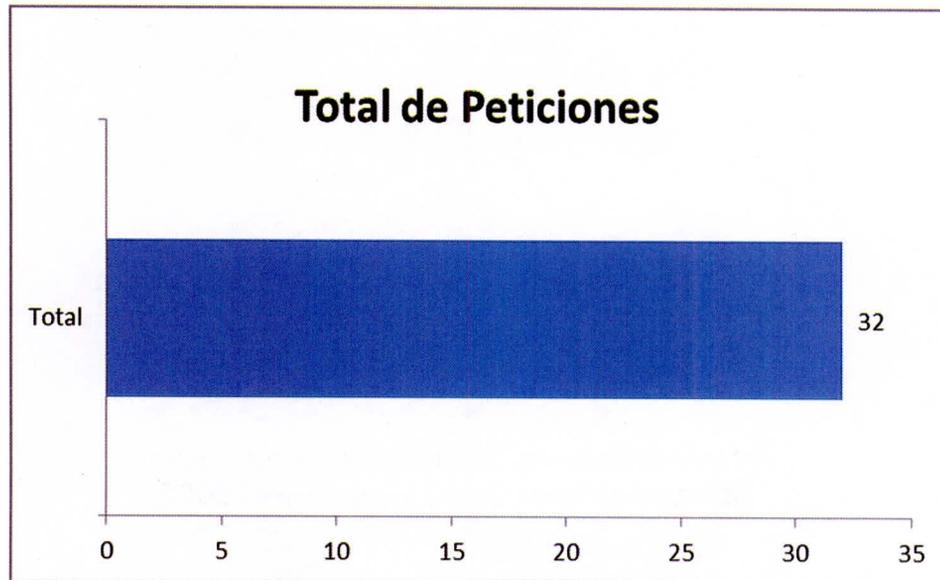
1 de 15

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## INFORME MENSUAL SDQS MES DE SEPTIEMBRE 2019

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



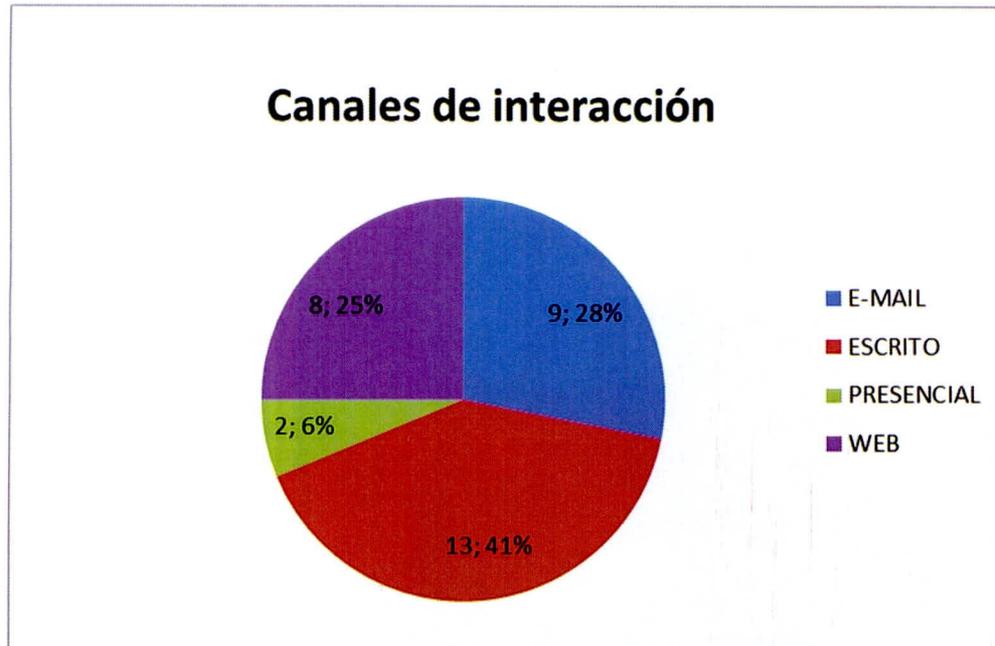
Fuente: SDQS y ORFEO

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de treinta y dos (32) 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 septiembre 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 41% de los requerimientos; seguido de los siguientes canales: el correo electrónico con el 28%, web con el 25% y presencial con el 6% del total de las peticiones registradas.

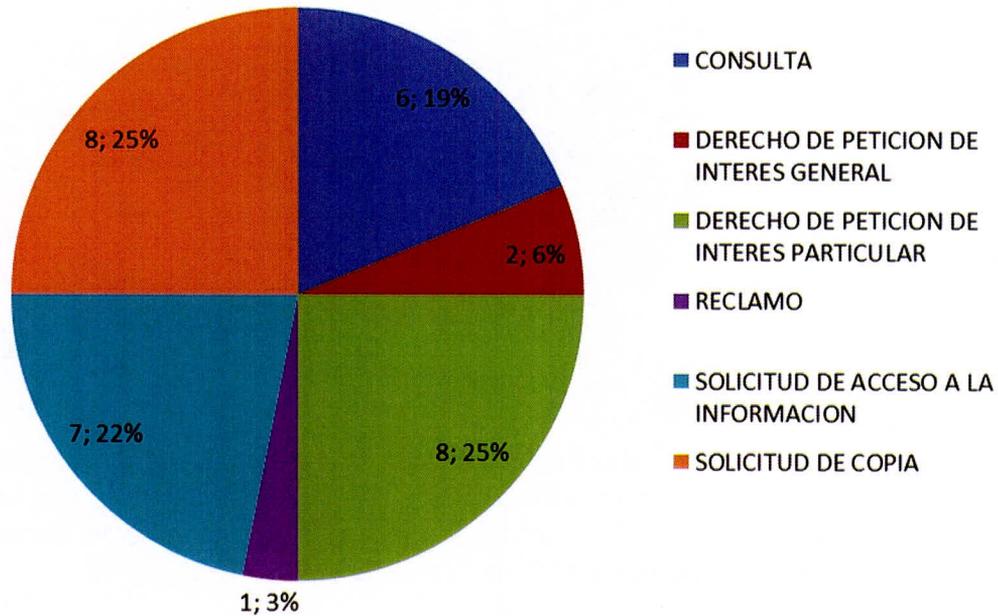
### 3. Tipologías o modalidades.

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 septiembre corresponden a:

M-



## Tipologías o Modalidades



Fuente: SDQS y ORFEO

Del total de requerimientos registrados (32), se evidencia que el derecho de petición de interés particular y solicitud de copia fueron las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 25% respectivamente; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: solicitud de acceso a la información con el 22%, consulta con el 19%, derecho de petición de interés general con el 6%, y reclamo con el 3%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibió un (1) reclamo, se procedió a dar trámite a la misma de la siguiente manera:

(Reclamo)

- Se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2321032019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110070382; fue asignado a la Subdirección de Intervención y Protección del Patrimonio. En el reclamo se informa sobre ruidos hasta altas horas de la noche, por las obras que se está realizando en la sede del IDPC ubicada en la Calle 12 B No.2-58.



#### 4. Subtemas.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA	2	5%
ADMINISTRATIVO GESTION JURIDICA Y LEGAL	1	2%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL	21	48%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	2	5%
EXPEDICION DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTONICO	5	11%
INFORMACION GENERAL	12	27%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

La identificación de los subtemas principales durante el mes de septiembre corresponde a la información del Sistema Bogotá te escucha - SDQS, que contiene la relación de los subtemas desde el momento en que la petición es registrada en el SDQS; a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2019, el sistema arroja los subtemas de todas las peticiones (44) que fueron respondidas durante el período del informe.

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

- Atención y orientación general: se respondieron 21 solicitudes que representan el 48%. 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 12 solicitudes que representan el 27%. Corresponde a la solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



- Expedición de Conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico: Se respondieron 5 solicitudes que representan el 11%. Este subtema incluye las solicitudes de los ciudadanos sobre conceptos técnicos relacionados con la norma aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad

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

- Administrativo Gestión Jurídica: Se respondieron 1 solicitudes, que representan el 2%.
- Administrativo Gestión Administrativa y Defensor De La Ciudadanía: Se respondieron 2 solicitudes por cada subtema, que representa el 5% respectivamente.
- Patrimonio Inmaterial: Se respondió 1 solicitud, que representa el 2% del total de peticiones respondidas en el período del informe.

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

De acuerdo con el reporte del SDQS, de las 32 solicitudes registradas durante el mes de septiembre el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trasladaron dos (2) petición a la Secretaría de Gobierno.

Entidad	Total	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SDQS 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.

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	1	2

M



DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3		3
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	6	1	7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	7	4	11
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO		1	1
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	10	7	17
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>44</b>

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

- Los 28 requerimientos cerrados en el período actual corresponden a:
  - 3 requerimientos que se **registraron** (crearon) en el SDQS en septiembre; y
  - 25 requerimientos que **ingresaron** (gestionadas con posterioridad de su creación) y fueron **recibidos** (por traslado) en el mismo período del informe.
- De los 32 requerimientos registrados en septiembre, se debían responder durante el mismo período 11, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, cumpliendo en un 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta; adicionalmente, se cerraron 8 en el periodo actual que se vencían en el mes de octubre y noviembre, para un total de 19 requerimientos cerrados en el período actual.
- De los 16 requerimientos ingresados y recibidos en septiembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 10 durante el periodo del informe, los cuales se respondieron dentro de los términos legales, con un 100% de cumplimiento. Adicionalmente, se cerraron otros 3 requerimientos que vencían en octubre de 2019; para un total de 13 requerimientos cerrados en el período actual.



- De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se cerraron y respondieron 12 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:

	CONSULTA (30 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL (15 Días Hábiles)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR (15 Días Hábiles)	QUEJA (15 Días Hábiles)	RECLAMO (15 Días Hábiles)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN ( 10 Días Hábiles)	SOLICITUD DE COPIA ( 10 Días Hábiles)
DEFENSOR DEL CIUDADANO				13			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			7				
OFICINA ASESORA JURIDICA			11				
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1						
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			11			8	
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			11			8	9
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO							7
SUBDIRECCION DE INTERVENCION DEL PATRIMONIO CULTURAL	22	10	10		11	6	8
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

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

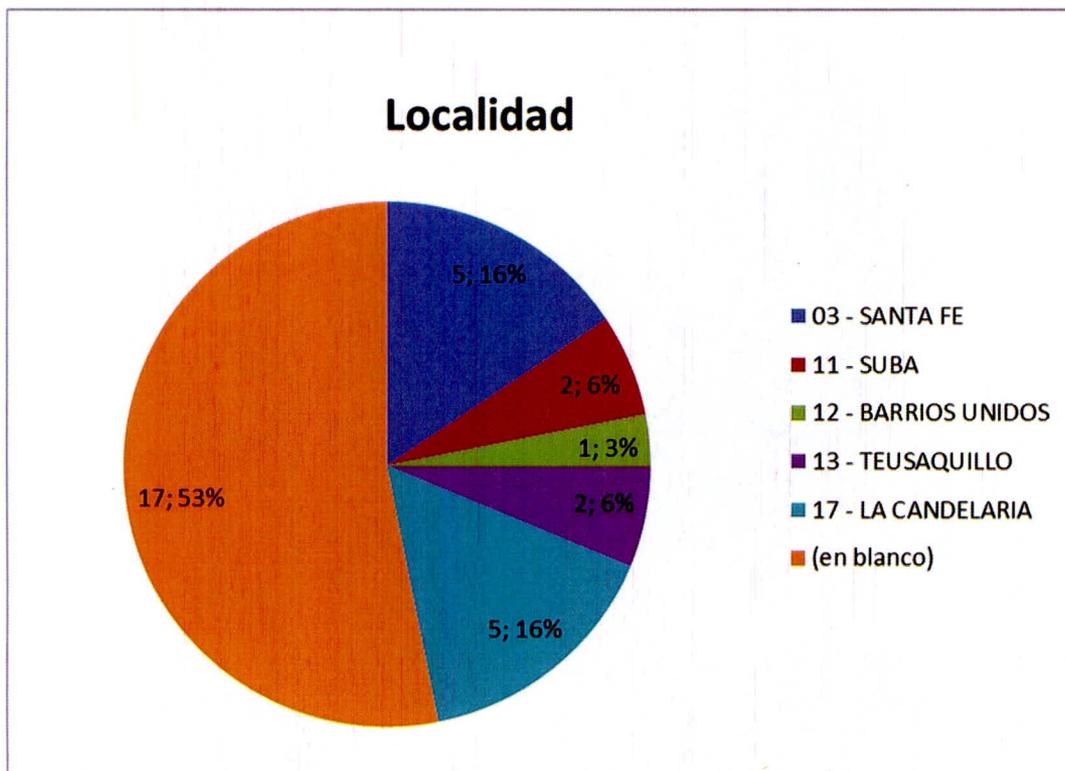
- Consulta: 9 días promedio.
- Derecho de petición de interés general: 10 días promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días promedio.
- Queja: 13 días promedio



- Reclamo: 11 días promedio
- Solicitud de acceso a la información: 7 días promedio.
- Solicitud de copias: 9 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.

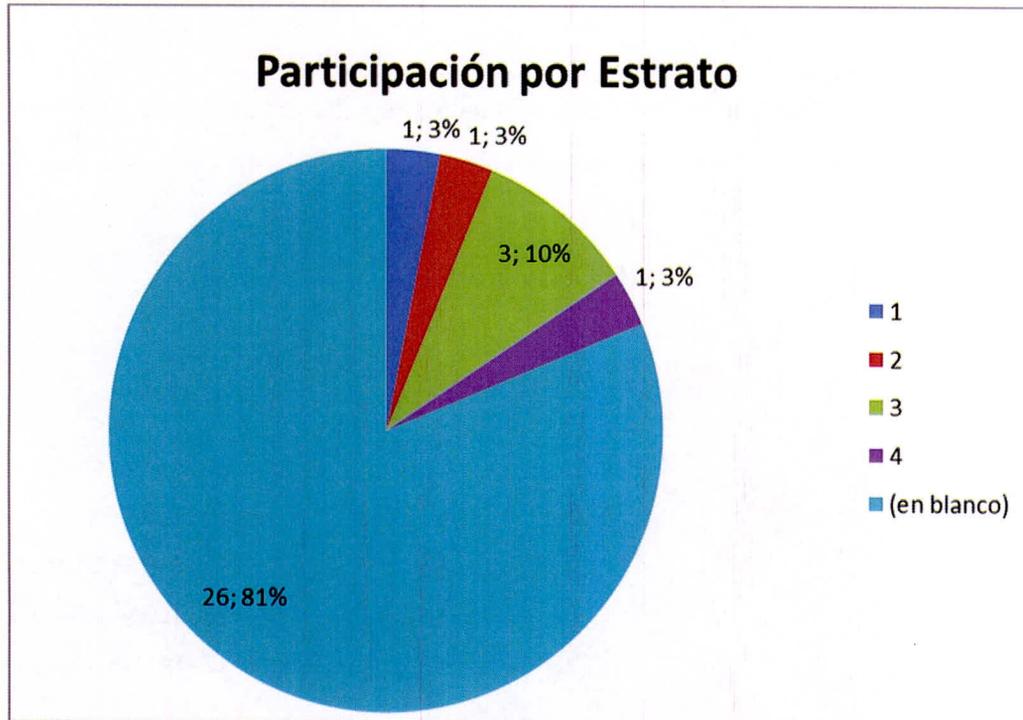


Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el período en mención en las 32 peticiones se registró la localidad, así: 5 requerimientos de la Localidad de Santa Fe, 5 requerimientos de las Localidad de la Candelaria, 2 requerimientos de la Localidad de Suba, 2 requerimientos de la Localidad de Teusaquillo y 1 requerimiento en la localidad de Barrios Unidos. En los demás requerimientos (17) no se reportó la localidad.



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



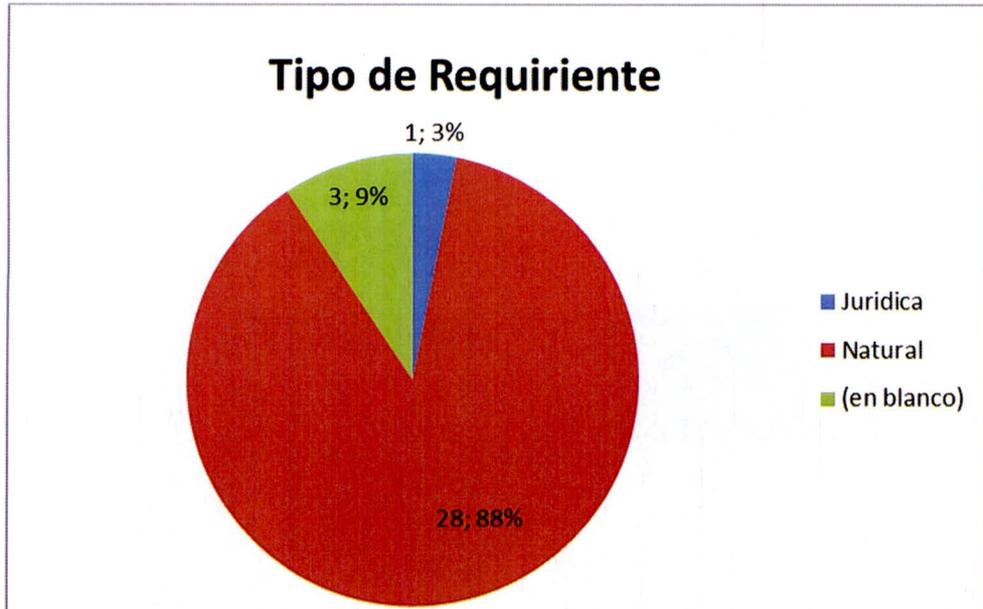
Fuente: SDQS y ORFEO

Según el reporte del Sistema Bogotá te escucha –SDQS, durante el período en mención se registraron 3 peticiones en estrato 3; y 1 petición en cada uno de los estratos 1, 2 y 4. En las demás peticiones (26) no se reportó el estrato.

### 11. Participación por tipo de requirente.

Del total de las 32 peticiones registradas en el SDQS en el mes de septiembre, 28 correspondientes al 88% fueron realizadas por personas naturales; 1 petición que corresponde al 3% fue realizada por una persona jurídica; y 3 peticiones que corresponden al 9% no reportaron el tipo de requirente. Lo anterior de acuerdo con la información registrada en el SDQS durante el mes de septiembre de 2019.

M



Fuente: SDQS y ORFEO

## 12. Calidad de requirente.

Del total de peticiones registradas por la ciudadanía, se observa que el 9% corresponde a ciudadanos anónimos y el 91% corresponde ciudadanos identificados.

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANÓNIMO	3	9,38%
IDENTIFICADO	29	90,63%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

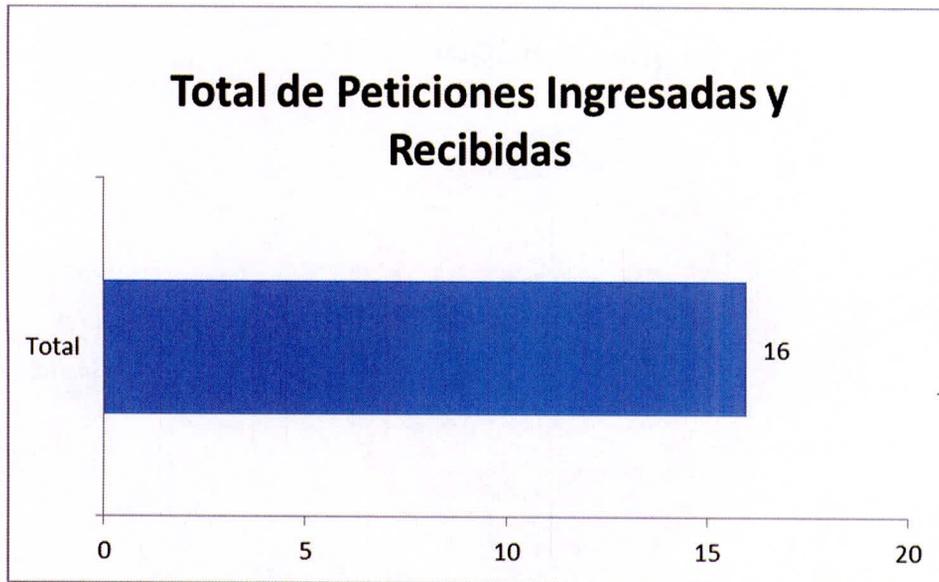
## 13. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información consolidada en el formato 02-Sdqs- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de septiembre se **recibieron e ingresaron** en el sistema Bogotá Te Escucha -SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural un total de dieciséis (16) peticiones ciudadanas; las cuales se encuentran, también, registradas en el sistema de gestión documental del Instituto -Orfeo.

M



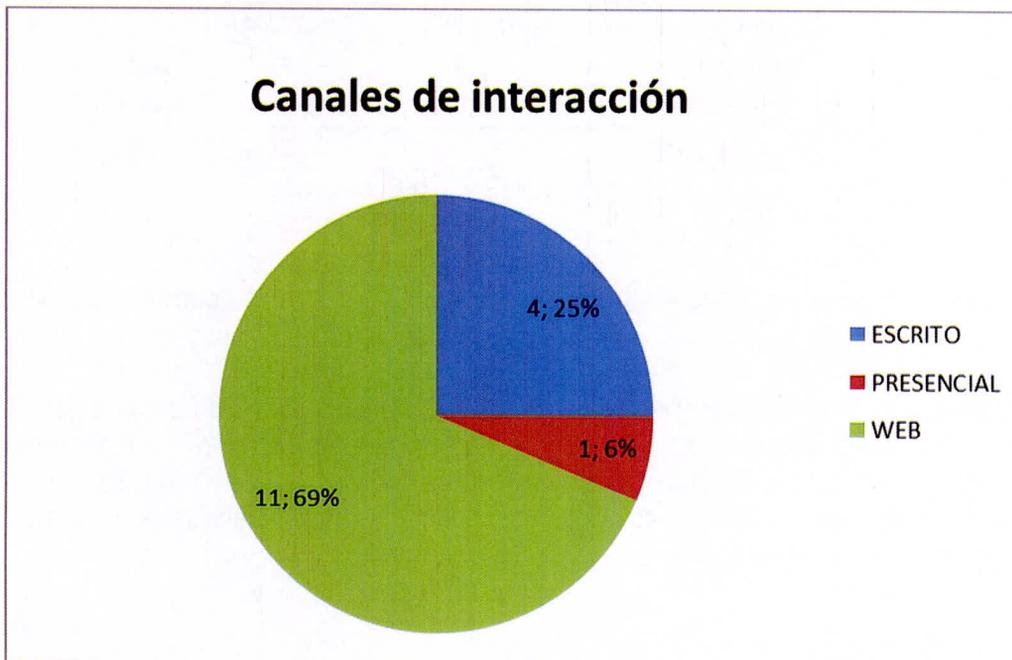
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



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



Fuente: SDQS y ORFEO

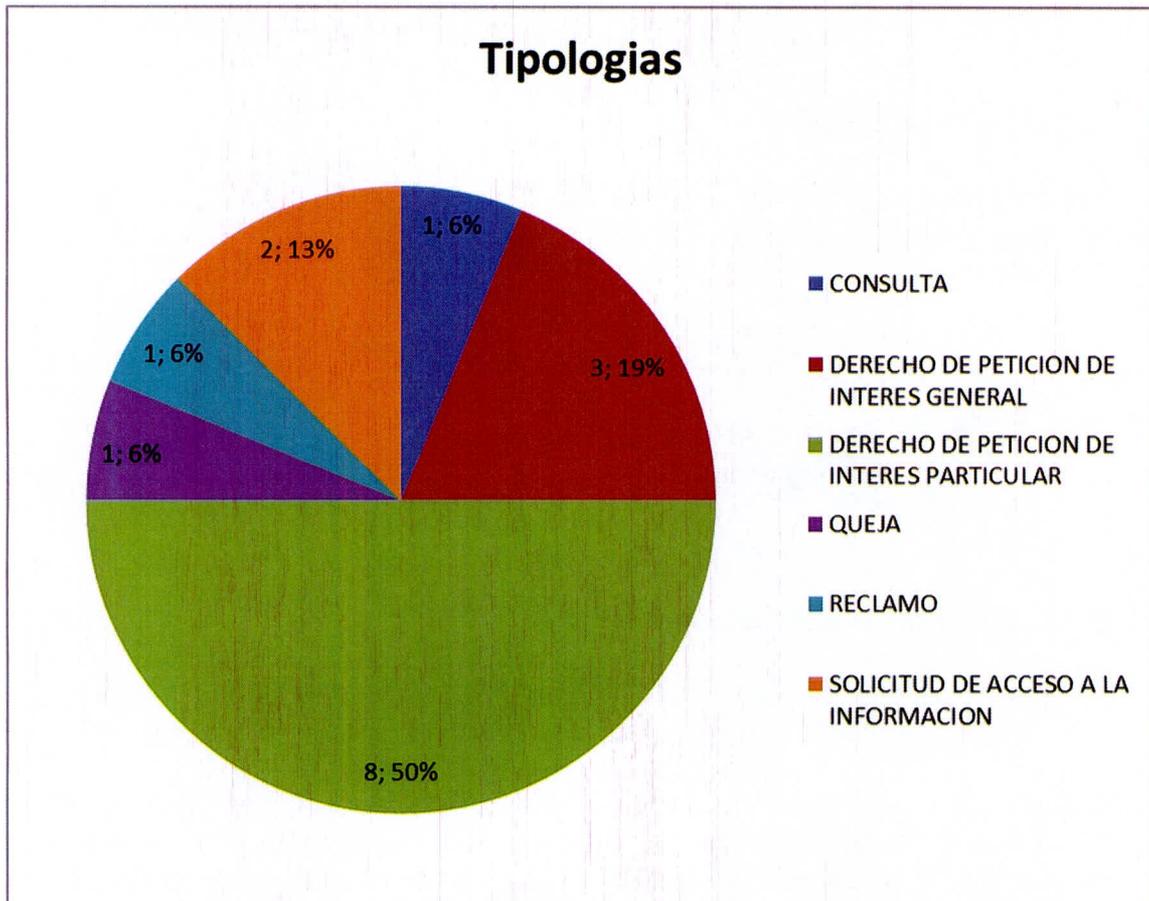
M=



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 69% de los requerimientos; seguido del escrito con el 25%, presencial con el 6% 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 septiembre corresponden a:



Fuente: SDQS y ORFEO



Del total de requerimientos recibidos e ingresados (16), se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, correspondiente al 50%; las demás tipologías tienen el siguiente comportamiento: derecho de petición de interés general con el 19%, solicitud de acceso a la información con el 13%, consulta, queja y reclamo con el 6% por cada una de estas tipologías.

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

(Queja)

- Se recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número de radicado 2129672019, y en el sistema de gestión documental Orfeo con el número de radicado 20195110063882. Se realizó seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano al requerimiento, relativo a una queja contra una persona vinculada a alguna entidad del Distrito; y se procedió a dar respuesta al peticionario con el radicado 20195130061371.

## 16. Calidad de peticionario.

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

Nombre Peticionario	NUMERO	PORCENTAJE
ANONIMO	4	25,00%
IDENTIFICADO	12	75,00%
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SDQS y ORFEO

## 17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron 32 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 dieciséis (16) peticiones más, de las cuales dio respuesta a 13 en el mes de septiembre, 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 16 peticiones recibidas e ingresadas en el SDQS en el mes de septiembre de 2019.

M



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

De acuerdo con lo anterior, durante el mes de septiembre de 2019 el IDPC registró, recibió e ingresó en el SDQS y en Orfeo un total de cuarenta (48) peticiones ciudadanas; de las cuales dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 28 (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