

## INFORME CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020 DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS-BOGOTÁ TE ESCUCHA INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC

### INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital Bogotá Te Escucha es una herramienta gerencial puesta a disposición de las entidades distritales y de la ciudadanía, que permite registrar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias interpuestas por la ciudadanía. Adicionalmente genera estadísticas e identifica posibles focos de corrupción.

La Ley 1755 de 2015, en su Art. 13, señala que *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”*

Igualmente, en el orden constitucional y legal se caracterizan las solicitudes de acuerdo con la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
<b>Consulta</b>	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés general</b>	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
<b>Derecho de petición en interés particular</b>	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.	15 días hábiles
<b>Denuncia por actos de corrupción</b>	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	15 días hábiles
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
<b>Reclamo</b>	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.	15 días hábiles
<b>Felicitaciones</b>	Manifestación por la satisfacción que experimenta un	15 días hábiles

Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
	ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	
<b>Solicitud de información o de copia</b>	El ciudadano solicita datos, documentos o información que el IDPC genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días hábiles

La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas al interior de la entidad durante el cuarto trimestre del año 2020, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

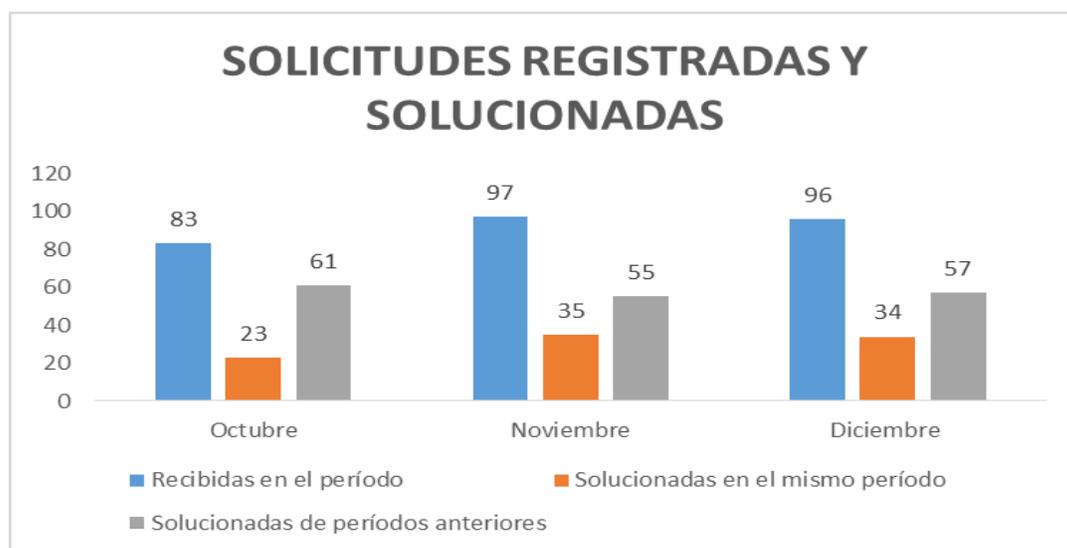
### ANÁLISIS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2020

En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para brindar una atención oportuna, clara, cálida y eficiente. Así mismo, se realiza un análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020.

En el cuarto trimestre del año 2020, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 276 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha enviados a la Veeduría Distrital.

### SOLICITUDES REGISTRADAS Y SOLUCIONADAS

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el Sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.

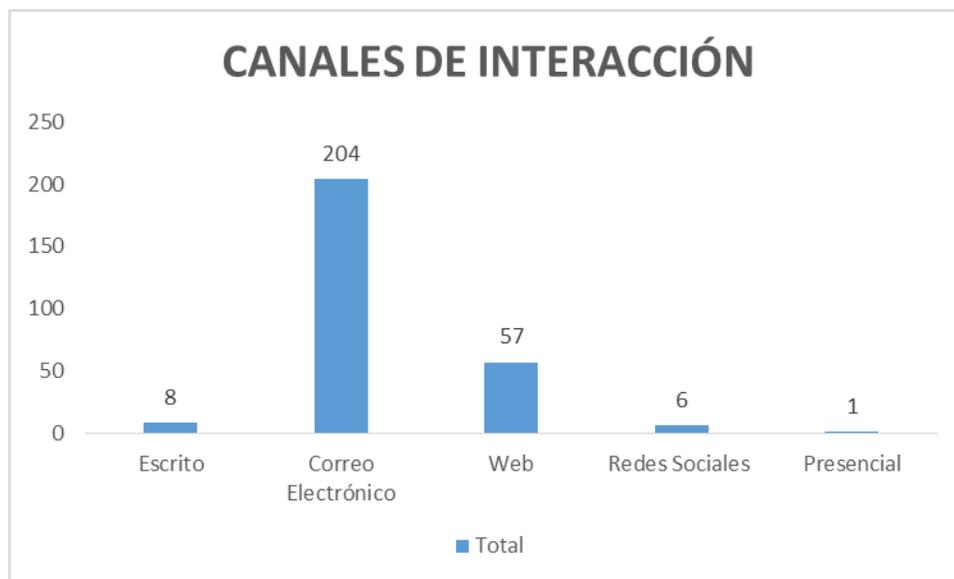


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020

## 1. CANALES DE INTERACCIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC ha venido articulando los canales de comunicación para facilitarle a la ciudadanía la presentación de sus solicitudes y el acceso a la información.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que el canal más utilizado por la ciudadanía es correo electrónico, con 204 solicitudes radicada que representan un 74% del total de requerimientos recibidos, seguido del web con 57 solicitudes radicadas que representan el 21%, el escrito con 8 solicitudes radicadas que representa el 3%, redes sociales con 6 solicitudes radicadas que representan el 2% y presencial con 1 solicitud que representa 0.4%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020.

## 2. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el cuarto trimestre de 2020 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	12	1	18
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		3	1	4
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	2	4	2	8

DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA		1		1
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2			2
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	6	8	13	27
INFORMACIÓN GENERAL	64	57	70	191
PARTICIPACIÓN		1	1	2
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL		1		1
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1		2
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	2	3	6
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	3			3
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>265</b>

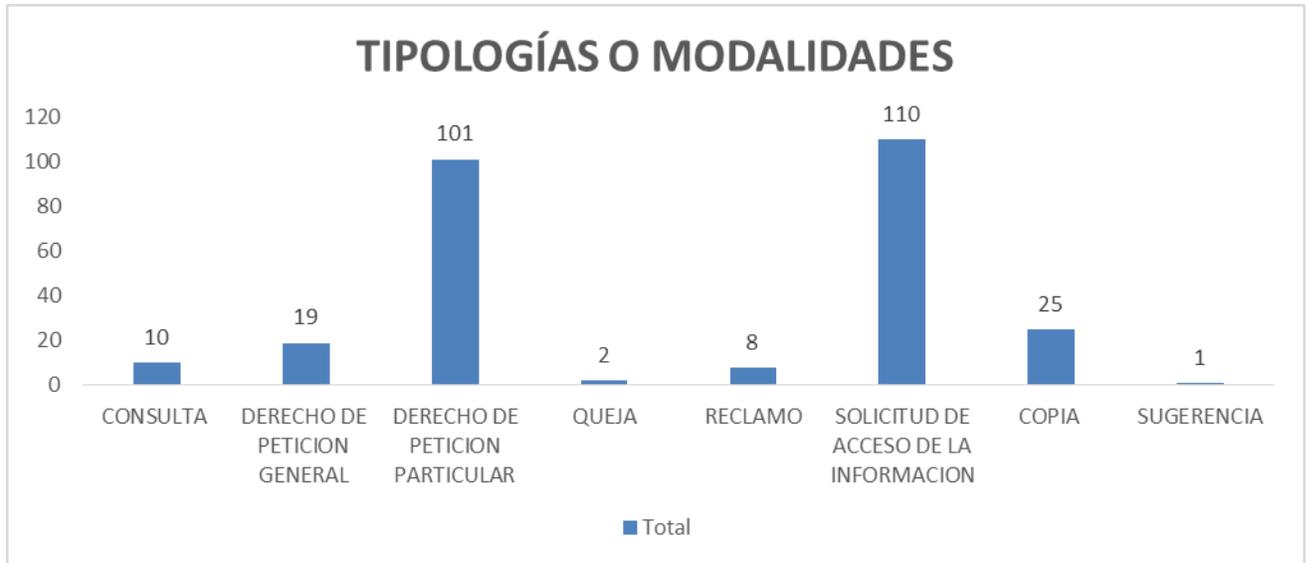
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020

De acuerdo con lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2020 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Información General: 72.1%
2. Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: 10.2%
3. Administración del Talento Humano: 6.8%
4. Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: 3.0%

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

De acuerdo con la información registrada del Sistema Bogotá Te Escucha las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un total 101 peticiones radicadas que corresponden al 37% y la “Solicitud de Acceso a la Información” con un total de 110 solicitudes radicadas que corresponden al 40% respectivamente, como se puede observar en la siguiente gráfica:



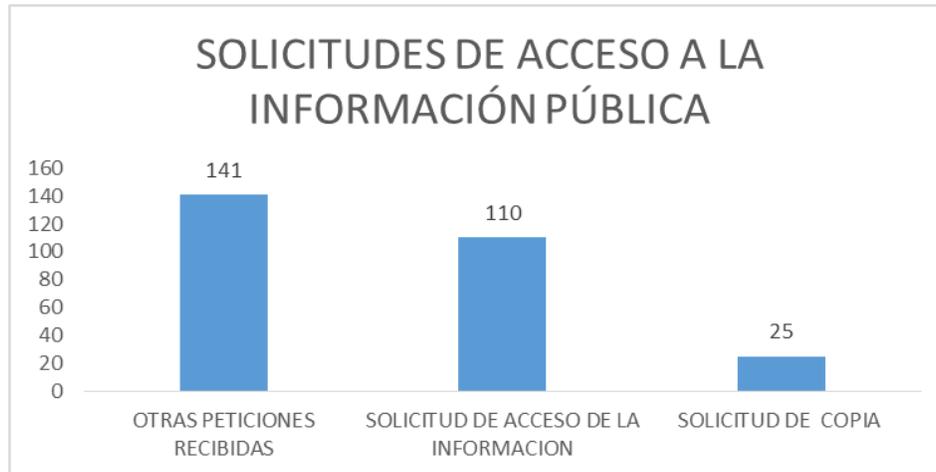
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020.

#### 4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas del total de las peticiones, 276 peticiones registradas, recibidas e ingresadas por el sistema distrital Bogotá Te Escucha, durante el cuarto trimestre, se resolvieron en término 274 y 2 se resolvieron por fuera de términos de ley.

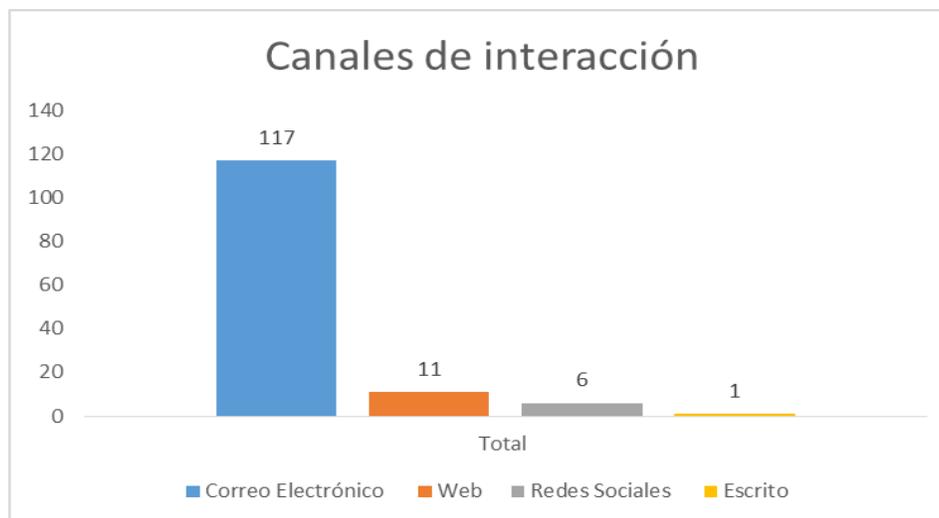
#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el cuarto trimestre del año 2020, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió 110 (**solicitudes de información**) y 25 (**solicitudes de copia**), para un total de 135 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas las cuales representan un 49% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



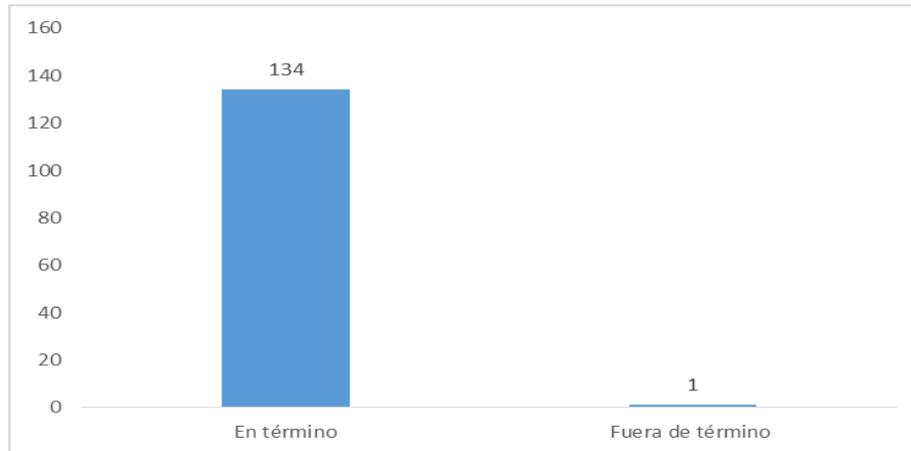
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020.

Los canales de interacción por los cuales la ciudadanía utilizó para acceder a la información (**solicitudes de información y solicitudes de copia**). El canal de interacción más utilizado el correo electrónico, por el cual se radicaron 117 solicitudes lo que corresponde al 86.7% del total de requerimientos recibidos, el canal web se radicaron 11 solicitudes el cual corresponde al 8.1%, redes sociales se radicaron 6 solicitudes que corresponde al 4.4% y escrito se radicó 1 solicitud que corresponde al 0.7%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020.

- Frente a la oportunidad en las respuestas de las (**solicitudes de información y solicitudes de copia**) de las 135 peticiones durante en el cuarto trimestre, fueron resueltas 134 solicitudes dentro de los términos y 1 una fuera de los términos de ley con un cumplimiento del 99% en el criterio de oportunidad en la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2020.

## ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto trimestre del año 2020 las siguientes acciones de mejora:

1. Seguimiento semanal de los requerimientos registrados en el cuadro de control y seguimiento a cada una de las áreas responsables, creando alertas vía correo electrónico en las que se indica el estado del requerimiento.
2. Se realizó la divulgación vía correo electrónico de las observaciones de la Secretaria General para el cargue correcto de las respuestas en el Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de evitar el mal uso del sistema.
3. Seguimiento semanal de los requerimientos faltando dos días para el vencimiento a cada una de las áreas responsables, creando alertas vía correo electrónico en las que se indica el estado del requerimiento.

Sobre las acciones de mejora se realizará un seguimiento mensual para verificar el cumplimiento y la efectividad que de ellas se espera en aras del mejoramiento continuo de la atención brindada por el IDPC.

### Original Firmado

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**

Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Revisó: Ángela María Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía