



**INFORME CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021 DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION 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
Consulta	El ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
Derecho de petición en interés general	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
Derecho de petición en interés particular	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
Denuncia por actos de corrupción	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
Queja	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
Reclamo	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
Sugerencia	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



Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
Felicitaciones	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Solicitud de información o de copia	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 2021, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

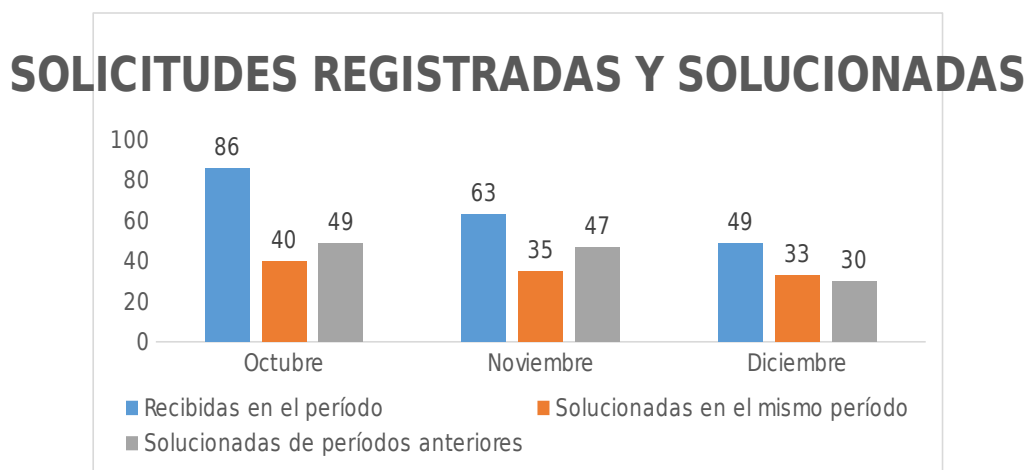
ANÁLISIS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021

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 2019.

En el cuarto trimestre del año 2021, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 198 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.



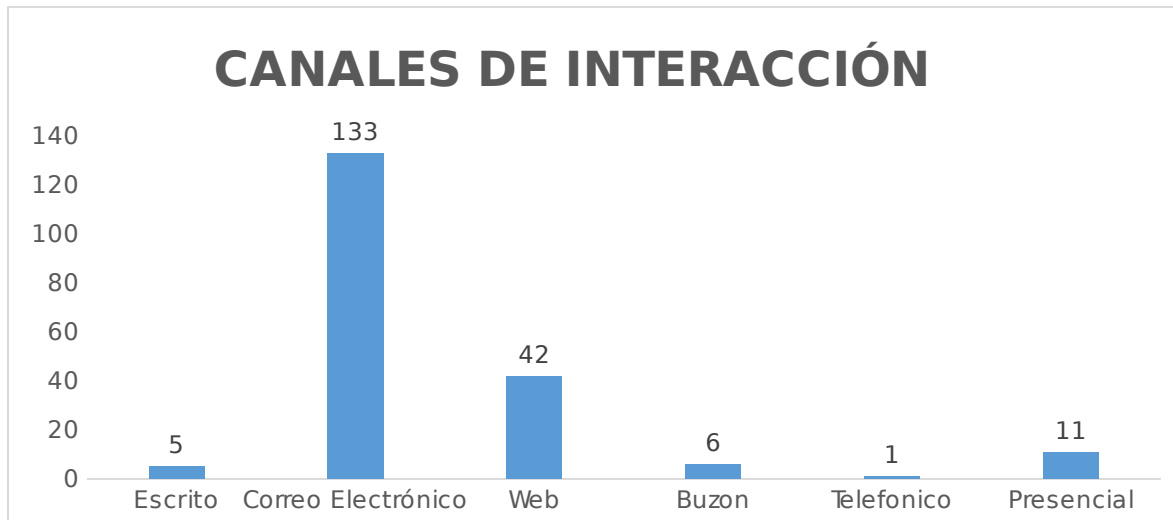
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.



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 133 solicitudes radicadas que representan un 67% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web con 42 solicitudes radicadas que representan el 21%, presencial con 11 solicitudes que representa el 6%, buzón con 6 solicitudes que representan el 3%, escrito con 5 solicitudes radicadas que representa el 3%, telefónica con 1 solicitudes radicadas que representan el 1% .



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.

2. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el cuarto trimestre de 2021 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:



SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Administración Del Talento Humano		1	1	2	0,9%
Administrativo Control Interno Disciplinario	1	1		2	0,9%
Administrativo: Gestión Jurídica Y Legal	3	4	2	9	3,8%
Expedición De Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico	7	4	1	12	5,1%
Defensor De La Ciudadanía		1	2	3	1,3%
Información General	71	62	48	181	77,4%
Recorridos Patrimoniales	1	1		2	0,9%
Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural	2	4	9	15	6,4%
Exposiciones Y Servicios Educativos Y Culturales Del Museo De Bogotá	2	2		4	1,7%
Visitas Guiadas Y Comentadas En El Museo De Bogotá		2		2	0,9%
Transparencia Y Acceso A La Información Pública	1			1	0,4%
Traslado A Entidades Distritales	1			1	0,4%
Total	89	82	63	234	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.

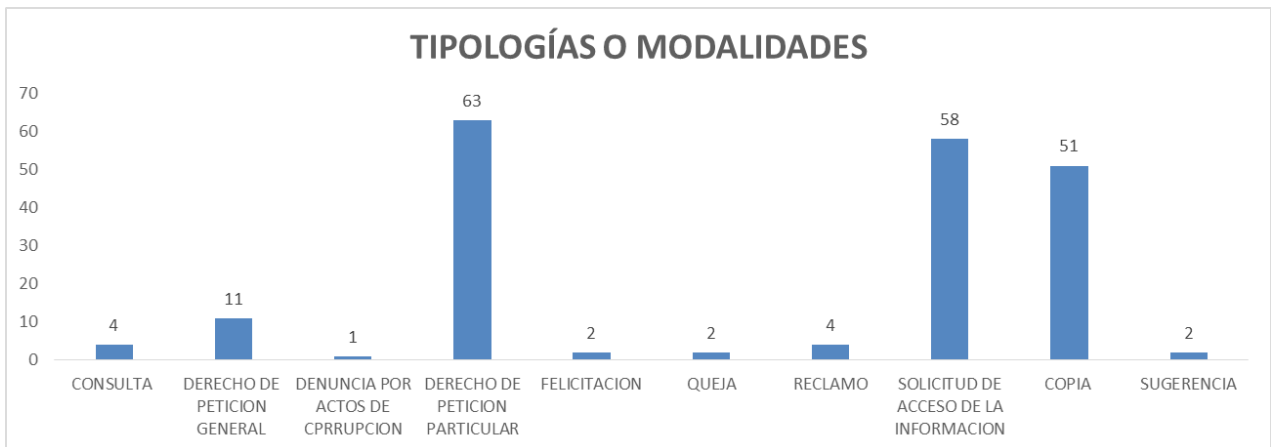


De acuerdo con lo anterior, durante el cuarto trimestre de 2021 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Información General: 77.4%
2. Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: 6.4%
3. Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: 5.1%
4. Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: 3.8%

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 “Derecho de Petición de Interés Particular” con un total de 63 solicitudes radicadas que corresponde al 32% respectivamente y el con “Solicitud de Acceso a la Información” un total 58 peticiones radicadas que corresponde al 29% como se puede observar en la siguiente gráfica:



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.

4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

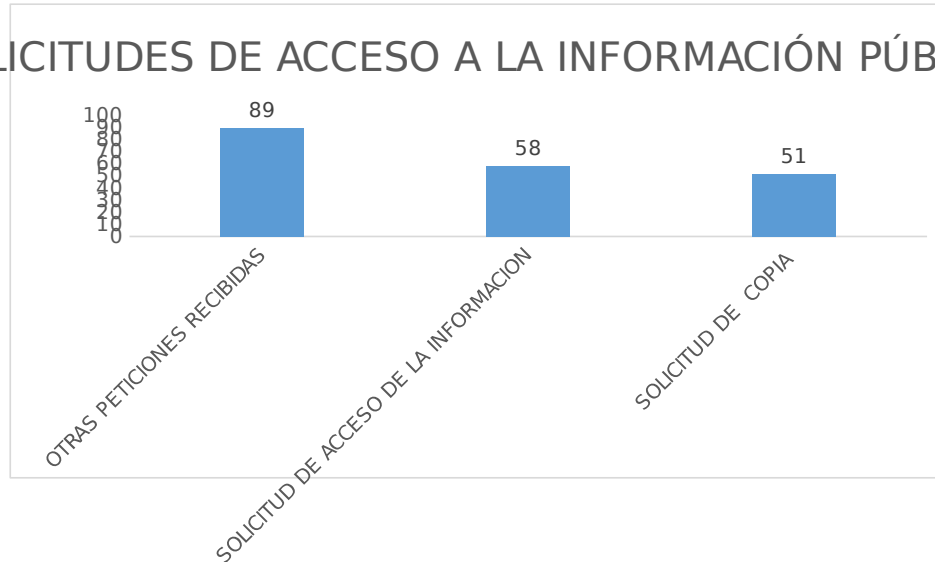
Frente a la oportunidad en las respuestas del total de las peticiones, 198 peticiones registradas, recibidas e ingresadas por el sistema distrital Bogotá Te Escucha, durante el cuarto trimestre, se resolvieron en término el total de las peticiones en los términos de ley.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el cuarto trimestre del año 2021, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió 58 (**solicitudes de información**) y 51 (**solicitudes de copia**), para un total de 109 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas las cuales representan un 55% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.

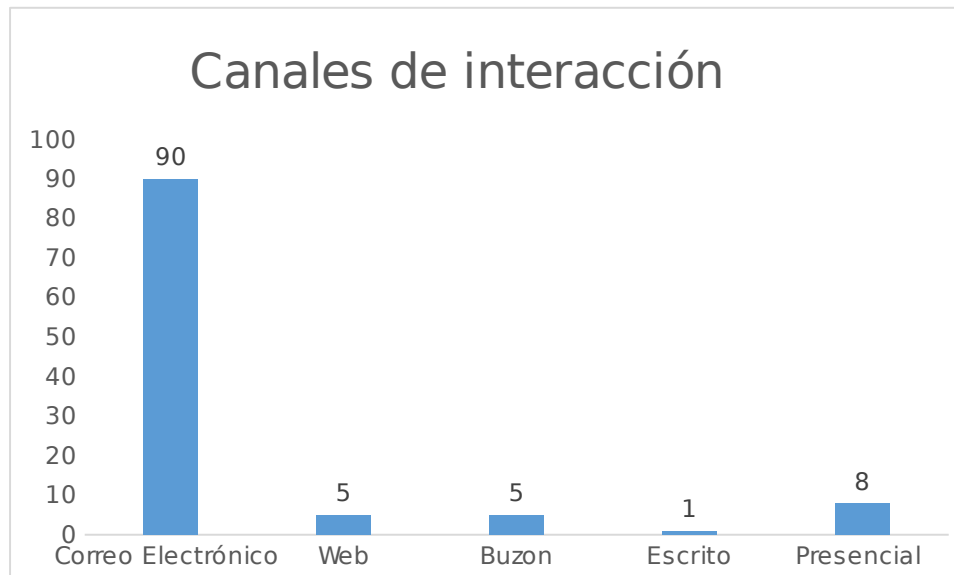


SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.

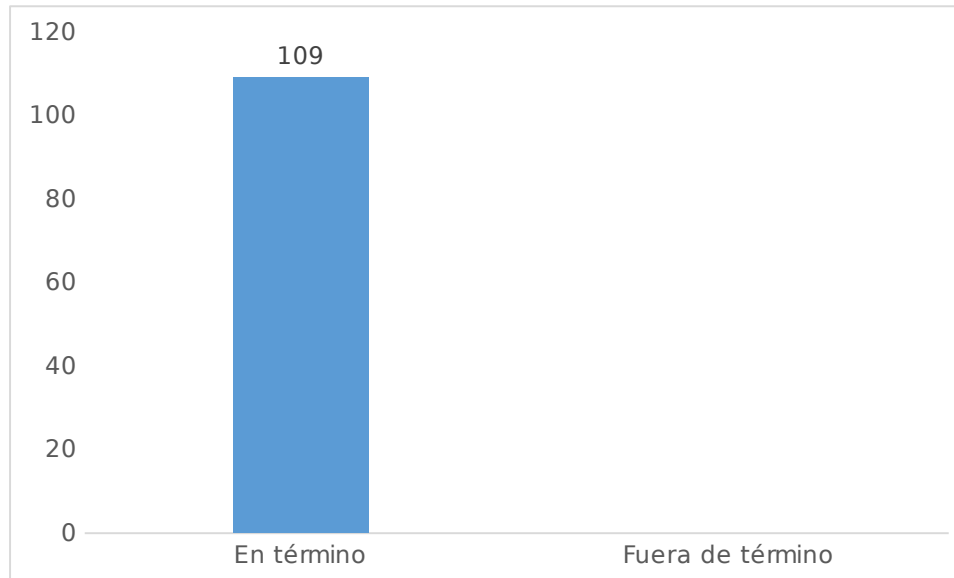
Los canales de interacción por los cuales la ciudadanía utilizó para acceder a la información (**solicitudes de información y solicitudes de copia**). El canal de interacción más utilizado el correo electrónico, por el cual se radicaron 90 solicitudes lo que corresponde al 83% del total de requerimientos recibidos, el presencial se radicaron 8 solicitudes que corresponde al 7%, el canal web se radicaron 5 solicitudes el cual corresponde al 5%, buzón se radicaron 5 solicitudes que corresponde al 5% y escrito se radico 1 solicitud que corresponde al 1%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.



- Frente a la oportunidad en las respuestas de las (**solicitudes de información y solicitudes de copia**) de las 109 peticiones durante en el cuarto trimestre, fueron resueltas en su totalidad en los términos de ley teniendo un 100% en el criterio de oportunidad en la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2021.

ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto trimestre del año 2021 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 los seguimientos de calidad a la respuesta que se realizan mensualmente.
3. Se realizó la presentación del [Procedimiento atención de peticiones presentadas por la ciudadanía](#) a los servidores del IDPC.

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.

Documento 20225100030483 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,



SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 28-01-2022 15:23:53

Aprobó: CAMILA ACERO TINOCO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



d07e570dc4180022a2ef37e0381df6ec6e917803b6dbf354d552adf3638f98ab

42e30

