



## INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022 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  | 15 días hábiles               |



| Tipología                                  | Definición   | Término para emitir respuesta |
|--|--|-------------------------------|
|  | 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. |                               |
| <b>Felicitaciones</b>                      | 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               |
| <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 primer trimestre del año 2022, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad en la experiencia que tenga con nuestra entidad.

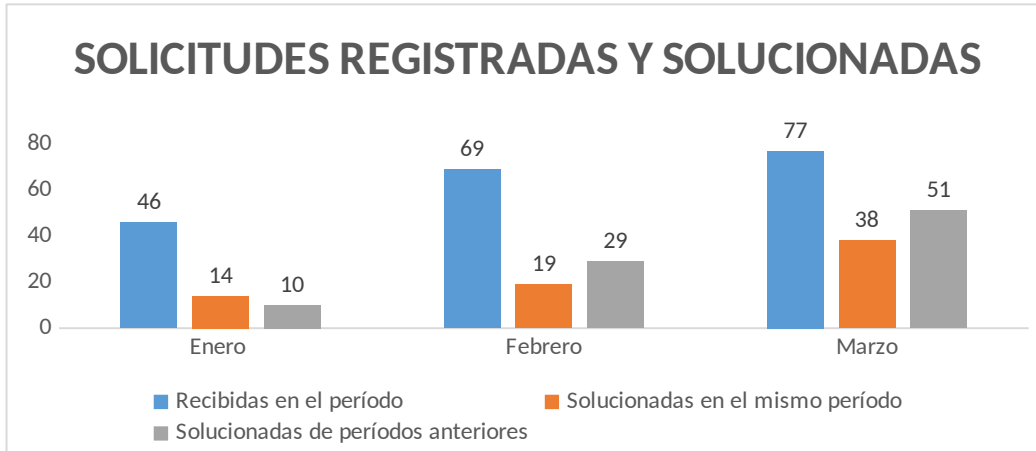
### ANÁLISIS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

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 primer trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 192 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.

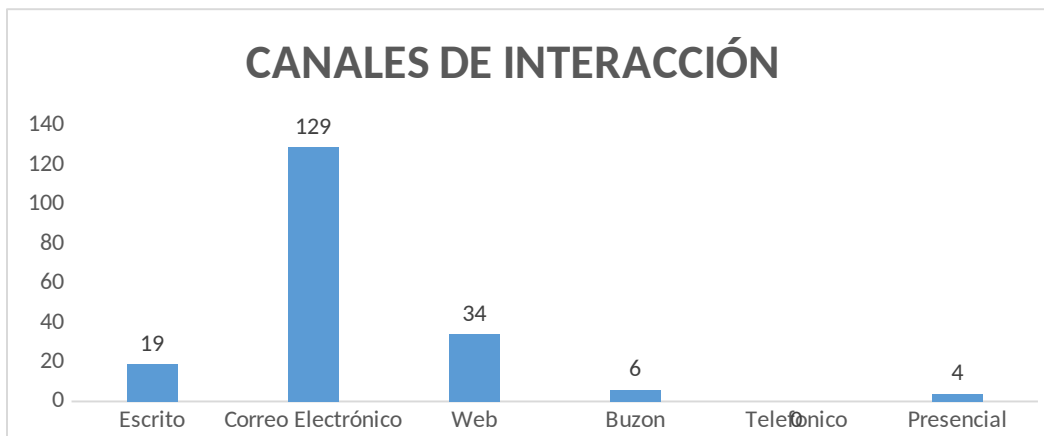


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

## 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 el correo electrónico, con 129 solicitudes radicadas por este medio, que representan un 67% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 34 solicitudes que representan el 18%; recibimos 19 peticiones escritas, que representa el 10%; por medio del buzón se recibieron 6 solicitudes, que representan el 3% de las solicitudes y se realizaron 4 solicitudes de manera presencial, que representan el 2%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022



## 2. SUBTEMAS

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

| SUBTEMA  | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total      | Porcentaje  |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Administración del Talento Humano                                    | 3         | 5         | 2         | 10         | 6,2%        |
| Administrativo Gestión Administrativa                                | 1         |           |           | 1          | 0,6%        |
| Administrativo: Gestión Jurídica y Legal                             | 2         | 6         | 3         | 11         | 6,8%        |
| Consulta en sala del archivo de Bienes de Interés Cultural           |           |           | 2         | 2          | 1,2%        |
| Expedición de conceptos sobre Patrimonio Arquitectónico              |           | 1         |           | 1          | 0,6%        |
| Información General  | 18        | 30        | 71        | 119        | 73,9%       |
| Micro sitios y redes sociales  |           |           | 1         | 1          | 0,6%        |
| Recorridos patrimoniales   |           | 1         |           | 1          | 0,6%        |
| Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural     |           |           | 8         | 8          | 5,0%        |
| exposiciones y servicios educativos y culturales del Museo de Bogotá |           | 2         |           | 2          | 1,2%        |
| Programa Distrital de estímulos y/o apoyos concertados               |           | 2         | 2         | 4          | 2,5%        |
| Visitas guiadas y comentadas en el Museo de Bogotá                   |           | 1         |           | 1          | 0,6%        |
| <b>Total</b>   | <b>24</b> | <b>48</b> | <b>89</b> | <b>161</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

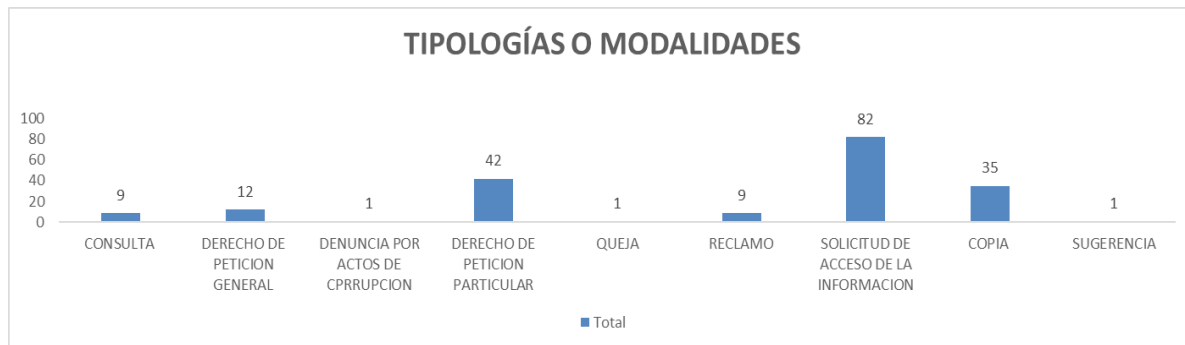


De acuerdo con lo anterior, durante el primer trimestre de 2022 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

- Información General: 73.9%
- Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: 6.8%
- Administración del Talento Humano: 6.2%
- Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: 5.0%

### 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 “Derecho de Petición de Interes Particular” con un total de 42 solicitudes radicadas, que corresponden al 22% y “Solicitud de De Acceso a la Información” con un total de 82 peticiones radicadas, que corresponde al 43%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



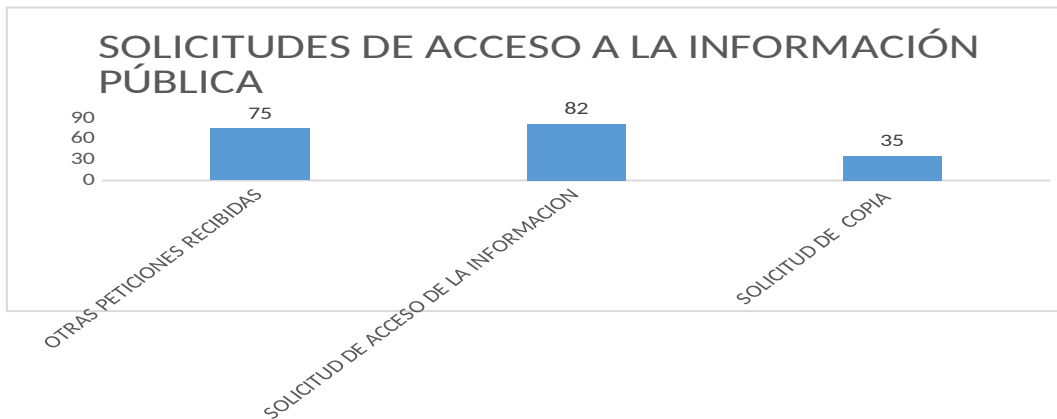
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

### 4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas del total de las peticiones, 192 recibidas e ingresadas por el sistema distrital Bogotá Te Escucha, durante el primer trimestre, se resolvieron en término 191 peticiones en los términos de Ley y una quedó por fuera de términos, debido a que fue cargada en el Sistema Bogotá Te Escucha un día después de su vencimiento.

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

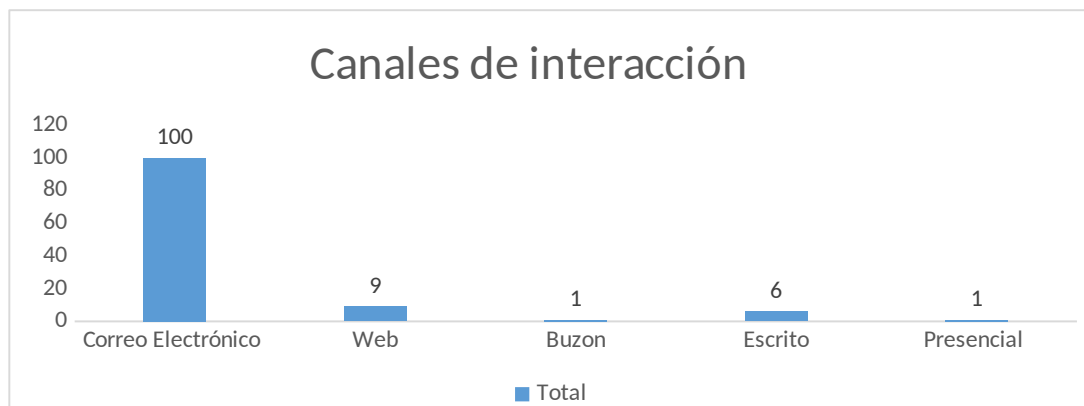
En el primer trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 82 (solicitudes de información) 35 (solicitudes de copia), para un total de 117 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 61% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



Fuente:  
Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

## 6. CANALES DE INTERACCIÓN SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SOLICITUDES DE COPIA

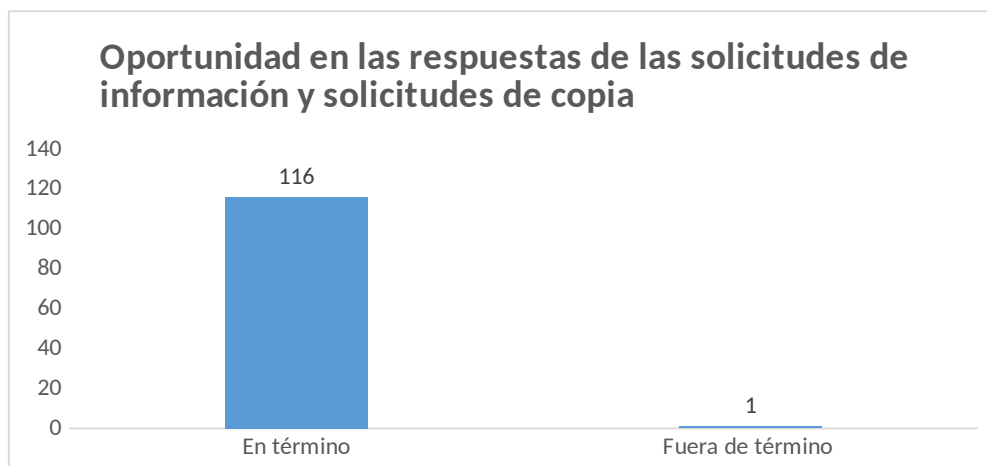
Los canales de interacción que la ciudadanía utilizó para acceder a la información (solicitudes de información y solicitudes de copia) tenemos que el más utilizado es el correo electrónico, por el cual se radicaron 100 solicitudes, lo que corresponde al 85% del total de requerimientos recibidos, por el canal web, se radicaron 9 solicitudes, el cual corresponde al 8%, y por escrito, se radicaron 6 solicitudes que corresponde al 5%, de manera presencial se radicaron 8 solicitudes, que corresponden al 7%, por medio del buzón se radicaron 5 solicitudes que corresponde al 5%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las (**solicitudes de información y solicitudes de copia**) de las 117 peticiones durante en el primer trimestre, 116 fueron resueltas dentro de los términos y una por fuera de ellos, debido a que fue cargada en el Sistema Bogotá Te Escucha un día después de su vencimiento. Conforme a lo anterior en lo que respecta al criterio de oportunidad en la respuesta se obtuvo un 99% del total de las peticiones resueltas.





Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2022.

## ACCIONES DE MEJORA

- El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el primer trimestre del año 2022 las siguientes acciones de mejora:
- 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.
- Se realizó una reunión con los operadores laterales con la finalidad de establecer las estrategias que permita realizar el cumplimiento del 100% del manejo del sistema y el cumplimiento en resolver las peticiones en los términos de ley, a partir del mes de abril estas reuniones se seguirán haciendo mensualmente.
- Sobre las acciones de mejora, se realizará un seguimiento semanal por parte de los operadores laterales, con la finalidad de mantener informados a los responsables de cada Subdirección y Oficinas Asesoras de las peticiones que tienen asignadas, para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

## Documento 20225100072033 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA,  
Fecha firma: 09-05-2022 10:44:50

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia  
Proyectó: DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia





2d3c74eabc6b5e68461a3f51d2e590e791283ef8dd4fd2a2b25efeae89532d56

