



INFORME TERCER 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 esta herramienta genera estadísticas e identifica posibles focos de corrupción al interior del IDPC.

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





Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
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
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 del Instituto durante el tercer 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.

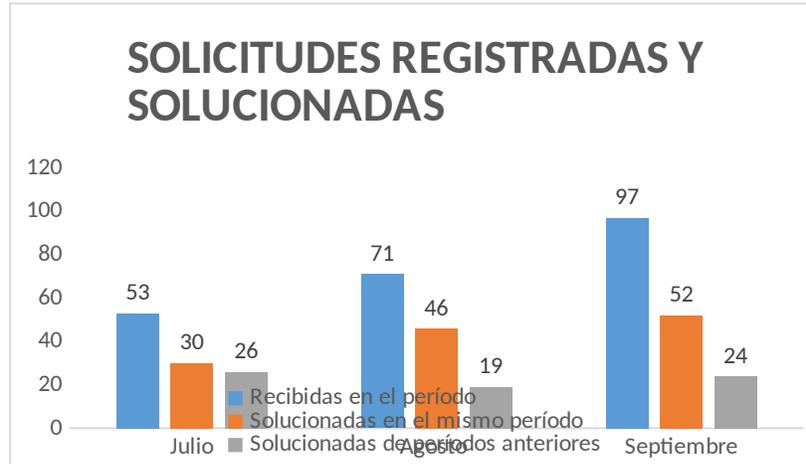
ANÁLISIS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2022

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 tercer trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 221 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 atendidas con respuesta definitiva o consolidada en el Sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.

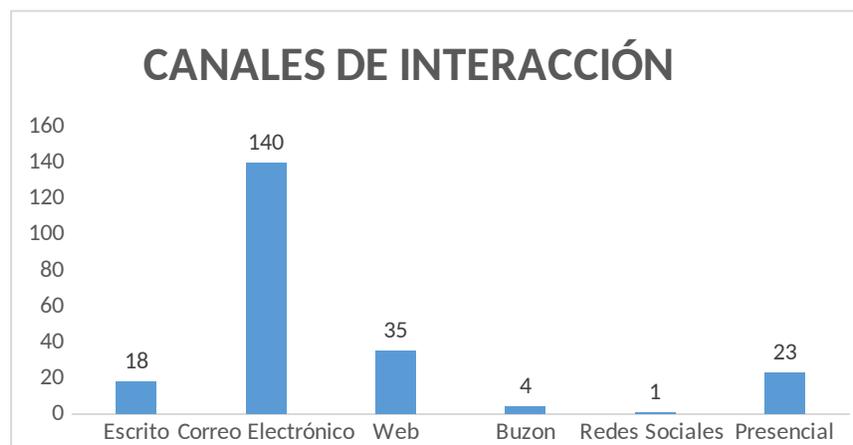


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.

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 140 solicitudes radicadas por este medio, que representan un 63% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 35 solicitudes que representan el 16%; recibimos 23 peticiones presenciales, que representa el 10%; por medio del escrito se recibieron 18 solicitudes, que representan el 8% de las solicitudes, seguido del buzón, con 4 solicitudes que representan el 2%; y se realizó 1 solicitud por redes sociales, que representan el 0.5%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.





2. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el tercer trimestre de 2022 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	3	3	9	5%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1			1	0,5%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	5	5	11	6%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	10	13	13	36	19%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	2	2	7	4%
INFORMACIÓN GENERAL	31	39	39	109	59%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES					0,0%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	1			1	0,5%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL	2	2	2	6	3%



PATRIMONIO CULTURAL					
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2			2	1,1%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ		1	1	2	1,1%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1			1	0,5%
Total	56	65	65	186	100%

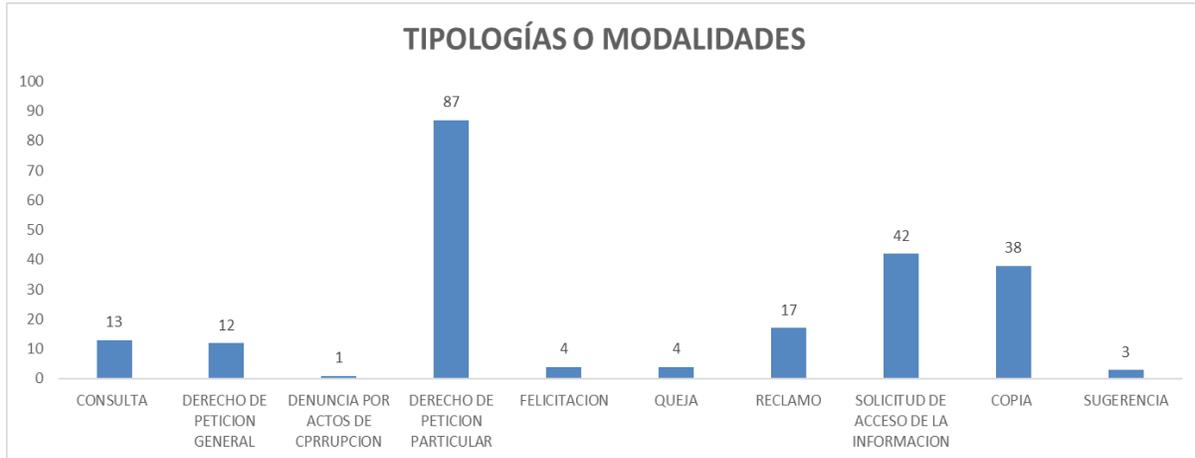
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.

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

Información General:	59%
Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural:	19%
Administración del Talento Humano:	5%
Administrativo: Gestión Jurídica Y Legal:	6%

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 87 solicitudes radicadas, que corresponden al 39% y Solicitud de Acceso a la Información con un total de 42 peticiones radicadas, que corresponde al 19%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



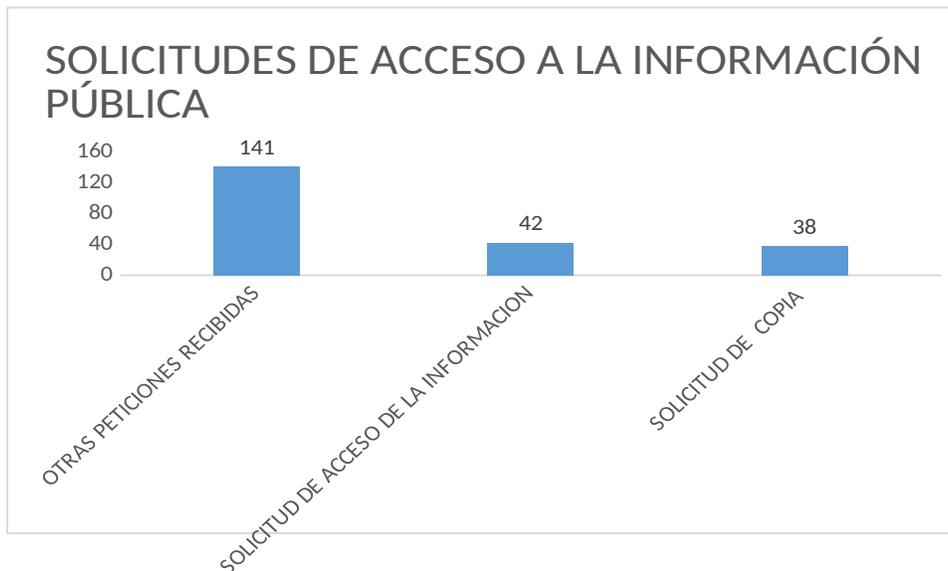
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.

4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas del total de las peticiones, 221 recibidas e ingresadas por el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se resolvieron en término el total de las solicitudes en los términos de Ley.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

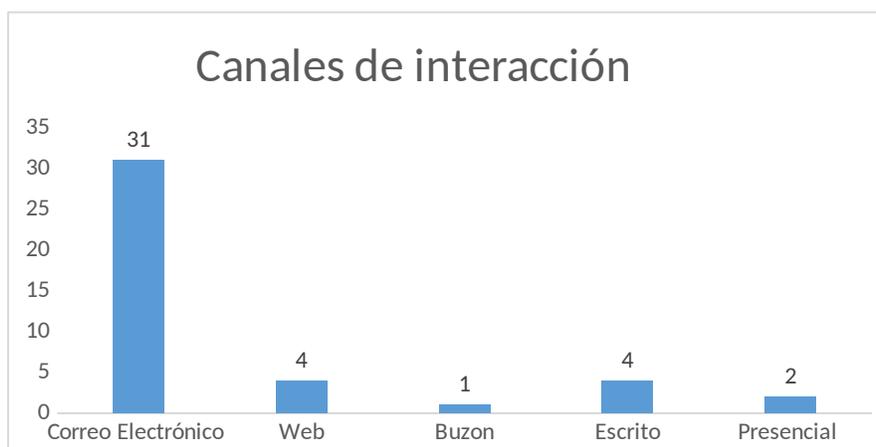
En el tercer trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 42- solicitudes de información- 38 -solicitudes de copia-, para un total de 80 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 36% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 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 31 solicitudes, lo que corresponde al 74% del total de requerimientos recibidos, por el canal web, se radicaron 4 solicitudes, el cual corresponde al 10%, escrito, se radicaron 4 solicitudes que corresponde al 10%, de manera presencial se radicaron 2 solicitudes, que corresponden al 5%, y por medio del buzón se radico 1 solicitud que corresponde al 2% del total de las peticiones.

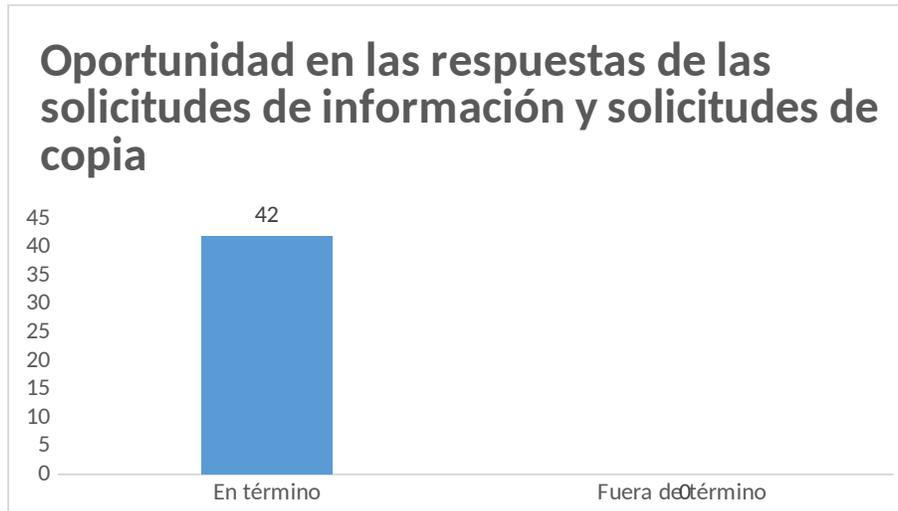


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.





Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 42 peticiones durante en el tercer trimestre, fueron resueltas dentro de los términos la totalidad de las solicitudes. Conforme a lo anterior en lo que respecta al criterio de oportunidad en la respuesta se obtuvo un 100% del total de las peticiones resueltas.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2022.

ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el tercer 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 estableció realizar una reunión mensual con los operadores laterales del Instituto para ajustar las acciones necesarias, para definir y adoptar las estrategias que permitan dar cumplimiento del 100% de las peticiones en los términos establecidos por la Ley, con el manejo adecuado del sistema.
- 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.



- En atención a la estrategia de comunicaciones presentada para el proceso de Atención a la Ciudadanía, se adelantaron campañas informativas por medio de piezas comunicativas que brindan información pertinente y relacionada con el acatamiento de las normas y lo establecido en la ley con relación al cumplimiento de términos y calidad en las respuestas y de los valores de integridad de los colaboradores y colaboradoras del Instituto. Además, se remitió una pieza de comunicación, tarjeta de felicitación, a los operadores laterales, como una forma de agradecer los esfuerzos, el compromiso y los buenos resultados de calificación que remitió la Secretaria General en el mes de agosto.

Documento 20225100144663 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 28-10-2022 15:26:58

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



0ca105e9cc5dcea05ff6641bdde09c7464d075f338d35458cf0ff37a523e3c30