



**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC-**

**INFORME TERCER TRIMESTRE AÑO 2023 DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES
CIUDADANAS-BOGOTÁ TE ESCUCHA-
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC**

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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
Tabla 1. Tipologías.....	2
2. Análisis del tercer Trimestre de 2023.....	3
3. Solicitudes registradas y solucionadas.....	4
Grafica 1. Total, de solicitudes.....	4
4. Canales de interacción.....	4
Grafica 2. Canal de interacción.....	5
5. Subtemas.....	5
Tabla 2. Subtemas.....	5
6. Tipologías.....	7
Grafica 3. Tipologías.....	8
7. Oportunidad en la respuesta.....	8
8. Solicitudes de acceso a la información pública.....	8
Grafica 4. Solicitudes de información y copias.....	9
9. Canales de interacción solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia.....	9
Grafica 5. Canales de interacción.....	9
10. Oportunidad en la respuesta.....	10
Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.....	10
11. Días hábiles de respuesta.....	10
Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.....	11
12. Acciones de mejora.....	12



1. 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:

Tabla 1. Tipologías

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
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 2023, 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

2. Análisis del tercer Trimestre de 2023.

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.

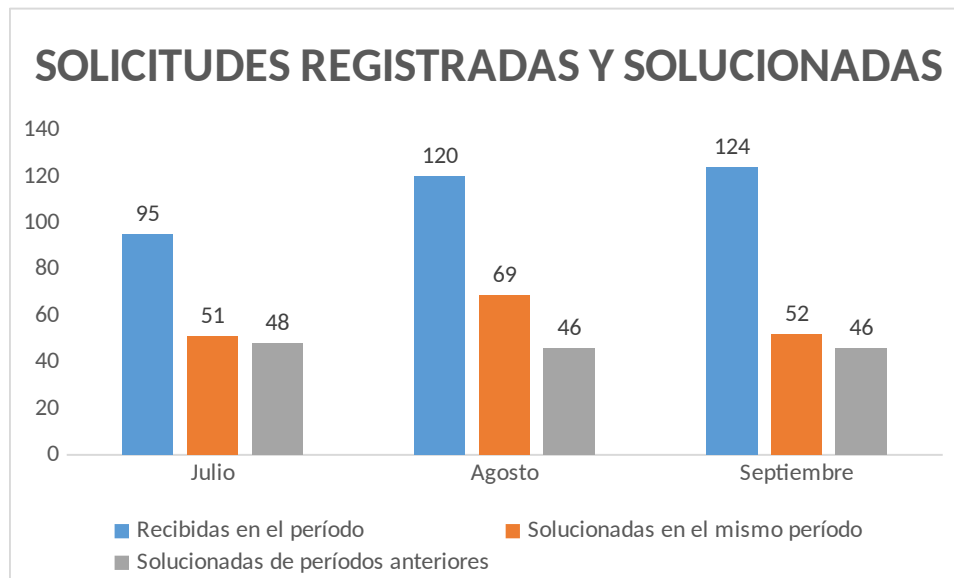
En el tercer trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 339 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.



3. 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 la entidad.

Gráfica 1. Total, de solicitudes



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

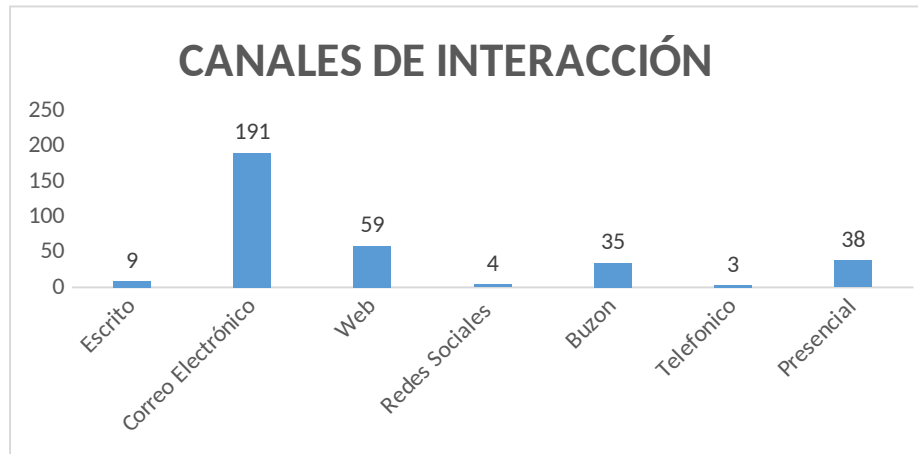
4. Canales de interacción.

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 191 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 57% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 59 solicitudes que representan el 17%; así mismo, se recibieron 38 peticiones presenciales que representan el 11%; por medio buzón se recibieron 35 solicitudes, que representan el 10% del total, por medio del escrito se realizaron 9 solicitudes, que representan el 3% del total, por medio de redes sociales se realizaron 4 solicitudes que representa el 1% del total y por el canal telefónico 3, que representan el 1% respectivamente.



Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

5. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el tercer trimestre de 2023 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

Tabla 2. Subtemas

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3	6	11	3,6%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	1	1	0%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1	1	3	1,0%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	0	2	0	2	0,6%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	1	2	4	1,3%
COPIA DE DOCUMENTOS	8	18	11	37	11,9%



EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	9	6	18	5,9%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1	0	2	0,6%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	17	11	10	38	12,3%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	0	1	0	1	0,3%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	4	4	0	8	2,6%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	1	1	3	1,0%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	39	42	36	117	37,6%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	0	0	1	0,3%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	0	1	1	2	0,6%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	0	0	2	2	0,6%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	1	0	0	1	0,3%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	1	0	2	0,6%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	5	2	2	9	2,9%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	0	0	1	1	0,3%
PARTICIPACIÓN	0	0	1	1	0,3%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	7	6	16	5,2%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO	0	1	0	1	0,3%



DE BOGOTÁ					
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	1	3	6	1,9%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	9	4	6	19	6,1%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO	0	2	0	2	0,6%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	0	2	2	4	1,3%
TOTAL	99	115	98	312	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

De acuerdo con la tabla anterior, durante el tercer trimestre de 2023, los cuatro (4) subtemas más requeridos por la ciudadanía fueron:

Información Tramites y Servicios: 37.6%

Falta de atención y respuesta: 12.3%

Copia de documentos: 11.9%

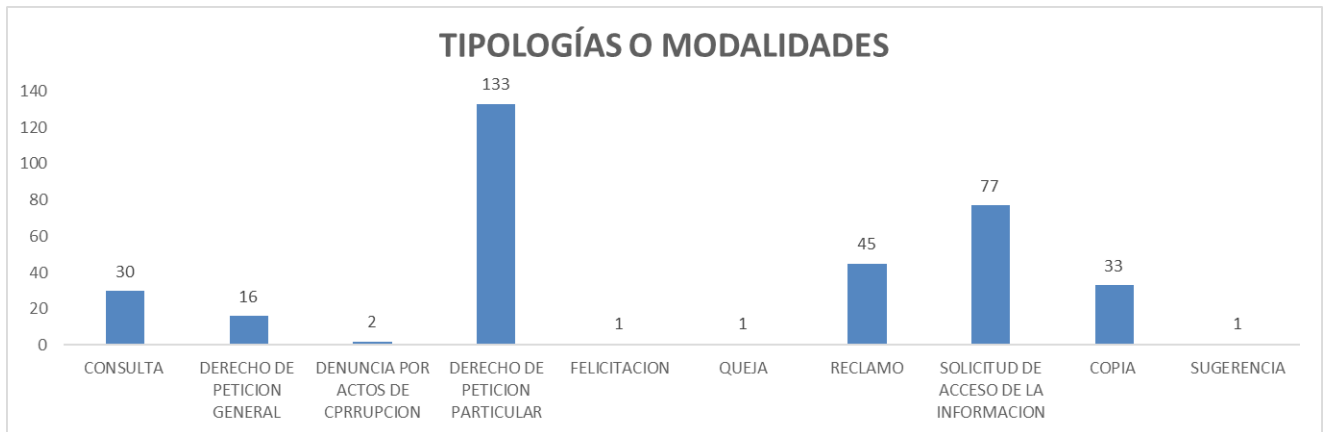
Recorridos Patrimoniales: 6.1%

6. Tipologías.

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 133 solicitudes radicadas, que corresponden al 39%, y Solicitud de Acceso a la Información con un total de 77 peticiones radicadas, que corresponde al 27%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

7. Oportunidad en la respuesta.

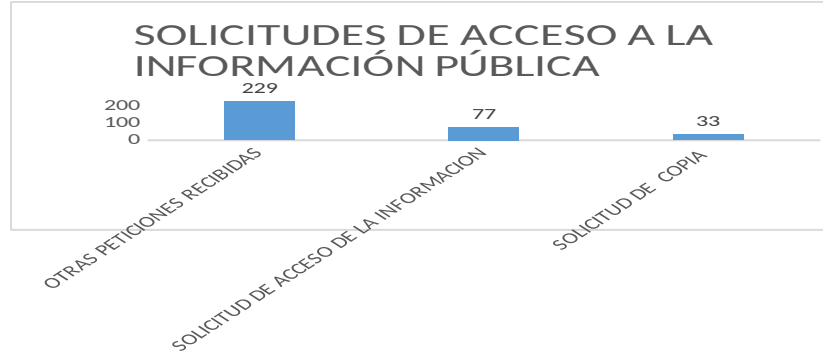
Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 339 recibidas e ingresadas por el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema Bogotá te Escucha el total de las peticiones dentro de los términos de ley.

8. Solicitudes de acceso a la información pública.

En el tercer trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 77 solicitudes de información y 33 solicitudes de copia, para un total de 110 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 32% del total de las peticiones recibidas durante el periodo, como se muestra en la siguiente gráfica. Durante el trimestre no fue negada ninguna solicitud de acceso a la información pública.



Grafica 4. Solicitudes de información y copias.

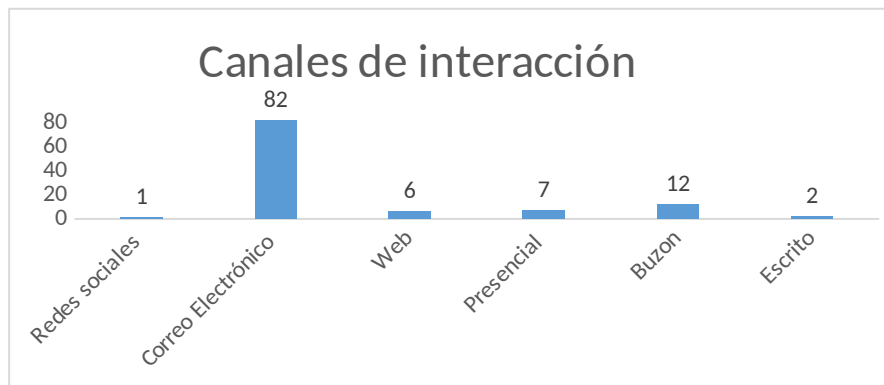


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

9. Canales de interacción solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia.

Entre 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 82 solicitudes y que corresponden al 74.5% del total de requerimientos recibidos; por el canal buzón se radicaron 12 solicitudes correspondientes al 10.9%, por el canal presencial se radicaron 7 solicitudes correspondientes al 6.4%, por el canal web se radicaron 6 solicitudes correspondientes al 5.5%, por medio del canal escrito se radicaron 2 solicitudes que corresponden al 1.8% y por medio de redes sociales se radicó una solicitud que corresponde al 0.9% del total de las peticiones, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 5. Canales de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023

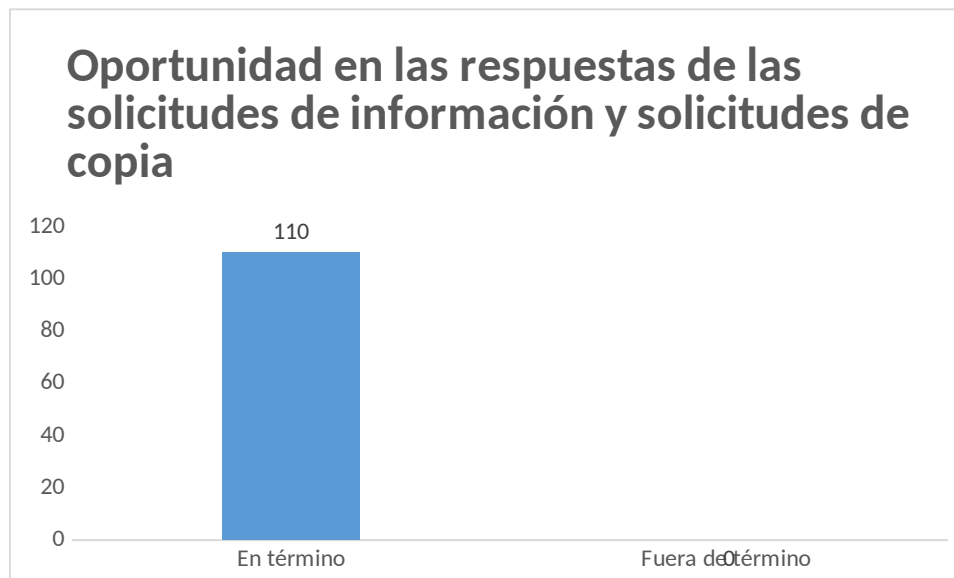




10. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 110 peticiones, durante en el tercer trimestre fueron resueltas dentro de los términos el total 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, como se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2023.

11. Días hábiles de respuesta

A continuación, se muestra los días hábiles de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública tercer trimestre 2023, de las cuales no fue negada la información.



Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

No .	Radicado Bogotá te Escucha - JULIO	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - AGOSTO	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - SEPTIEMBRE	Días hábiles de respuesta
1	3026902023	10	3356152023	8	3937962023	7
2	3028152023	4	3365342023	2	4040702023	10
3	3047822023	10	3365582023	6	3772732023	9
4	3068692023	9	3373382023	6	3772812023	7
5	3083992023	9	3396102023	7	3808512023	4
6	3084812023	9	3412232023	10	3811412023	8
7	3097042023	10	3432772023	7	3817062023	10
8	3115392023	7	3432852023	7	3850962023	6
9	3116162023	10	3483502023	9	3851682023	6
10	3116242023	10	3523122023	8	3852982023	9
11	3132562023	6	3547582023	10	3853262023	5
12	3132972023	9	3557222023	6	3853532023	2
13	3138112023	9	3622752023	7	3876412023	10
14	3138382023	5	3623182023	7	3905162023	10
15	3140582023	6	3625262023	10	3909122023	3
16	3165812023	4	3677922023	4	3925342023	9
17	3166312023	4	3736612023	9	3960912023	2
18	3166422023	10	3377402023	4	4051812023	10



No .	Radicado Bogotá te Escucha - JULIO	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - AGOSTO	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - SEPTIEMBRE	Días hábiles de respuesta
	3		3		3	
19	321182202 3	3	-	-	405576202 3	10
20	323610202 3	9	-	-	405586202 3	10
21	323704202 3	8	-	-	421282202 3	8
22	323715202 3	8	-	-	427391202 3	6
23	326677202 3	9	-	-	427419202 3	5
24	326979202 3	9	-	-	427445202 3	8
25	327037202 3	9	-	-	428271202 3	10
26	327049202 3	9	-	-	428280202 3	9
27	314469202 3	8	-	-	429257202 3	10
28	-	-	-	-	433246202 3	7
29	-	-	-	-	433258202 3	4
30	-	-	-	-	433431202 3	6
31	-	-	-	-	433480202 3	5
32	-	-	-	-	433504202 3	9

12. Acciones de mejora.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el tercer trimestre del año 2023 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 realiza mensualmente una reunión con los operadores laterales, con la finalidad de identificar las posibles dificultades que se presenten con el manejo del sistema Bogotá Te escucha, y así garantizar la oportunidad de las respuestas.

Documento 20235100142143 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-10-2023 12:17:02
Revisó:	CAMILA GIRALDO - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
	CAMILA GIRALDO - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 014ef949b0f552775e33b48575b9b8ab20d2dee2b6dfca17a70c35b801588cfc Codigo de Verificación CV: 6a8ce	