



INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023 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:

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	15 días hábiles





	particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
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 primer 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.

ANÁLISIS DEL PRIMER 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 primer trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 308 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.

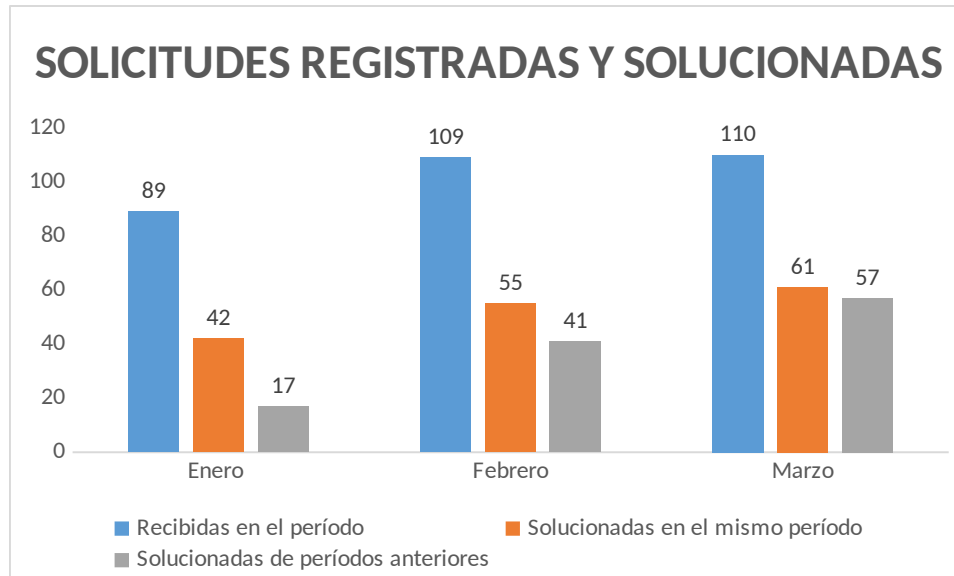
SOLICITUDES REGISTRADAS Y SOLUCIONADAS.

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 la entidad.





Grafica 1. Total de solicitudes



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

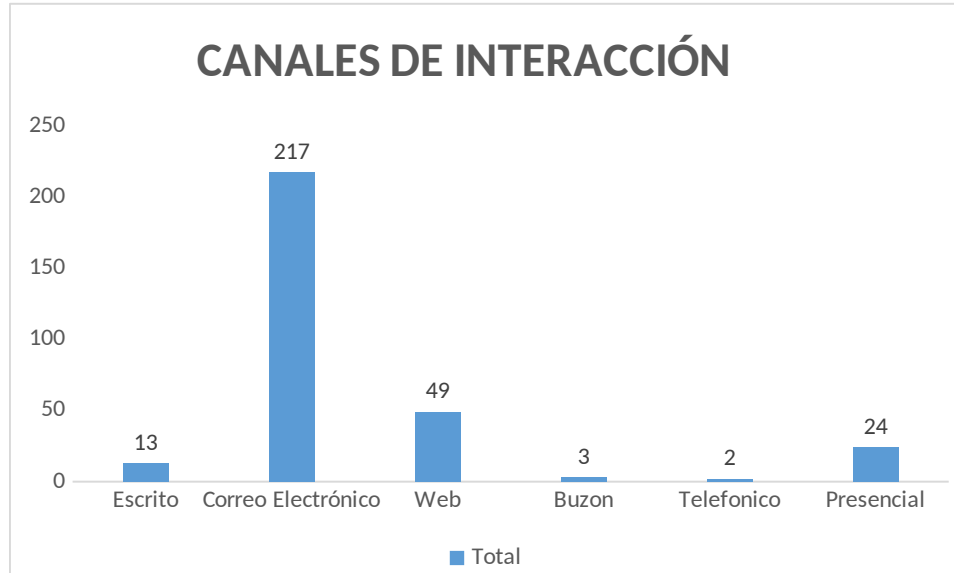
1. CANALES DE INTERACCIÓN

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 217 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 70% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 49 solicitudes que representan el 16%; así mismo, recibimos 24 peticiones presenciales que representan el 8%; por medio escrito se recibieron 13 solicitudes, que representan el 4% del total, por medio del buzón se realizaron 3 solicitudes y por el canal telefónico 2, que representan el 1% respectivamente.



Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

2. SUBTEMAS

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

Tabla 2. Subtemas.

SUBTEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	5	3	12	4,4%
ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	1	0,4%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3	7	3	13	4,8%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	6	7	11	24	8,8%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS	4	10	7	21	7,7%





SUBTEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total	Porcentaje
SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO					
INFORMACIÓN GENERAL	36	56	75	167	61,3%
PARTICIPACIÓN	0	1	0	1	0,4%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	0	0	1	1	0,4%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	0	1	0	1	0,4%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	1	7	11	4,0%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	3	8	13	4,8%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	0	4	3	7	2,6%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	0	1	0	1	0,4%
Total	59	96	118	273	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

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

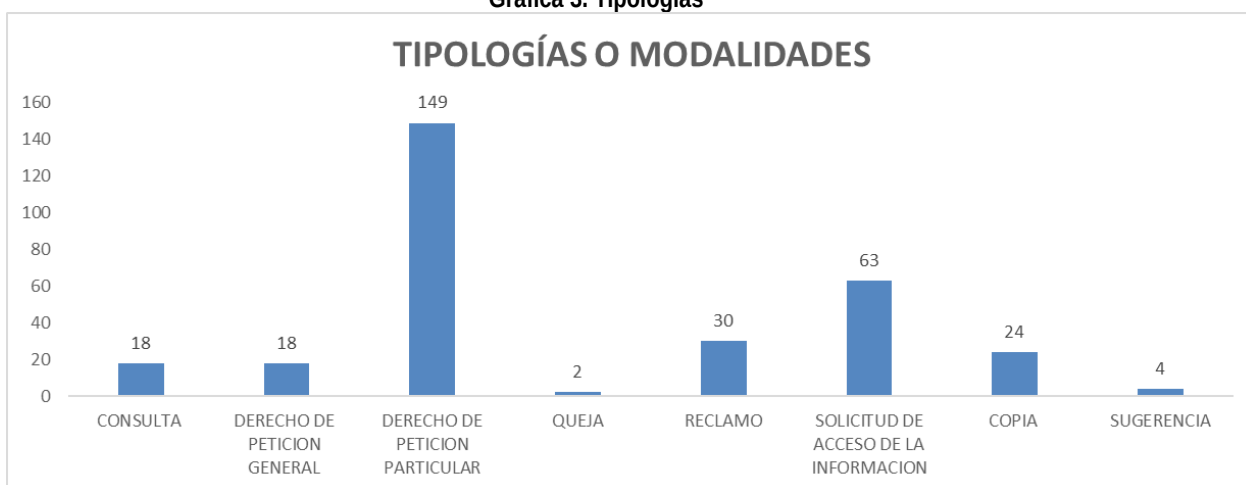


Información General:	61%
Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural:	9%
Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico:	7%
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá:	5%

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 149 solicitudes radicadas, que corresponden al 48%, y Solicitud de Acceso a la Información con un total de 63 peticiones radicadas, que corresponde al 20%, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 308 recibidas e ingresadas por el sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema Bogotá te Escucha dos peticiones por fuera de los términos de ley.

No obstante, una de estas peticiones fue contestada y remitida al correo electrónico suministrado por el peticionario en el Sistema Bogotá te Escucha dentro de los términos contemplados por la ley, pero fue cargada en el sistema un día después del envío del correo. Esta situación implica que hubo un mal manejo del sistema al no haberse cerrado también en el Sistema Bogotá te Escucha el día de

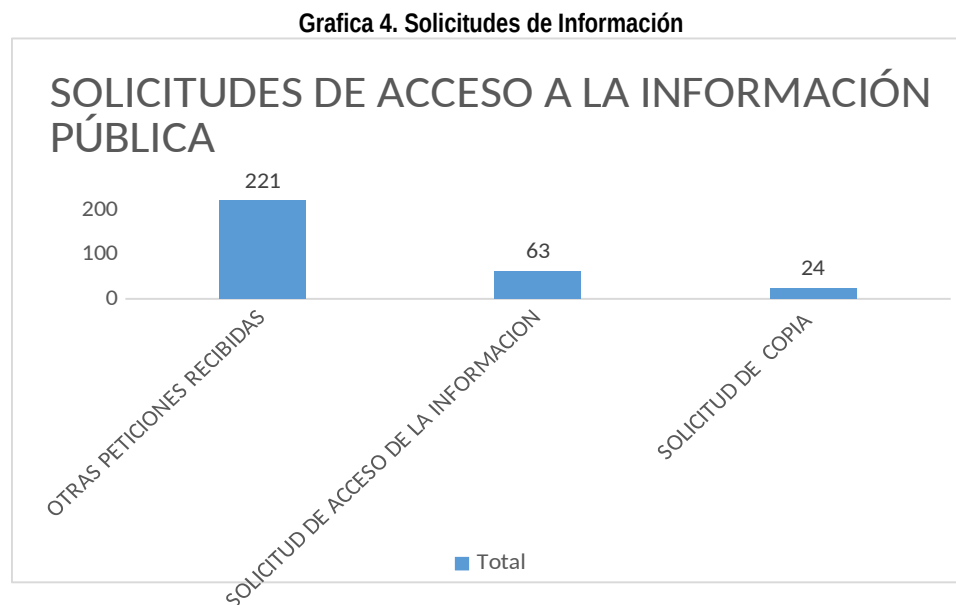




vencimiento. De otra parte, una solicitud de información fue contestada y cargada en el Sistema Bogotá te Escucha por fuera de los términos establecidos por ley.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el primer trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 63 solicitudes de información y 24 solicitudes de copia, para un total de 87 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 28% del total de las peticiones recibidas durante el periodo, como se muestra en la siguiente gráfica.



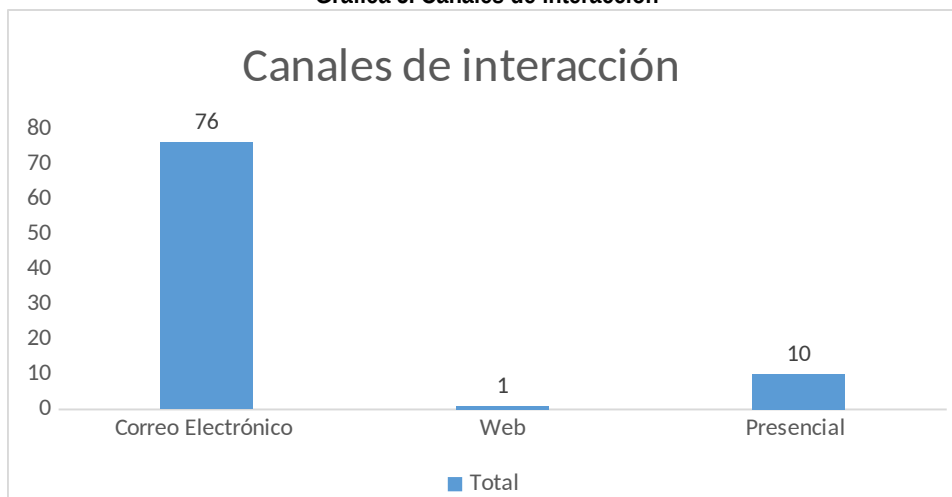
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

6. 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 76 solicitudes y que corresponden al 87% del total de requerimientos recibidos; por el canal escrito se radicaron 10 solicitudes correspondientes al 11%; y por medio del canal web se radicó una solicitud que corresponde al 2% del total de las peticiones, como se muestra en la siguiente gráfica.



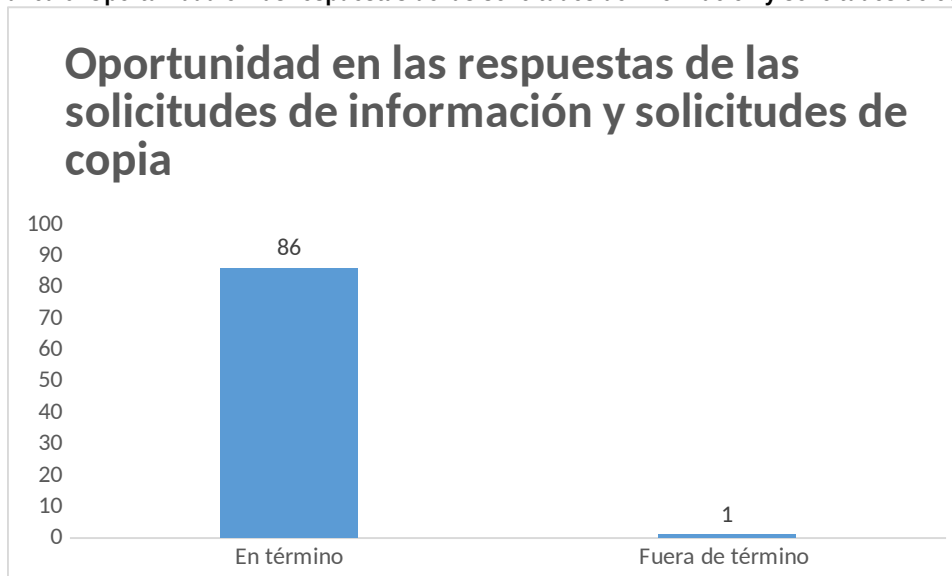
Grafica 5. Canales de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 87 peticiones, durante en el primer trimestre fueron resueltas dentro de los términos 86 solicitudes y 1 por fuera de términos. 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, como se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica 6. Oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2023.





ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el primer 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.
- 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, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.

Documento 20235100057573 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 25-04-2023 14:51:26

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



bb9eace1b76773f08dfbbcf31414dddcc2172df11fd29c83787c247d79d9b62b