



## INFORME CUARTO 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
<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





Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
<b>Sugerencia</b>	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
<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 del Instituto durante el cuarto 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.

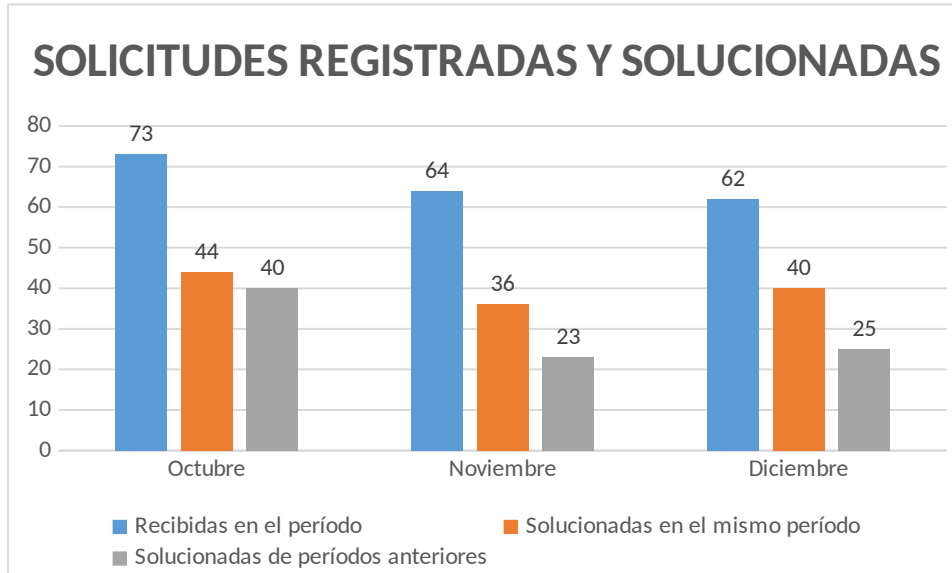
## ANÁLISIS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

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 cuarto trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 199 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.



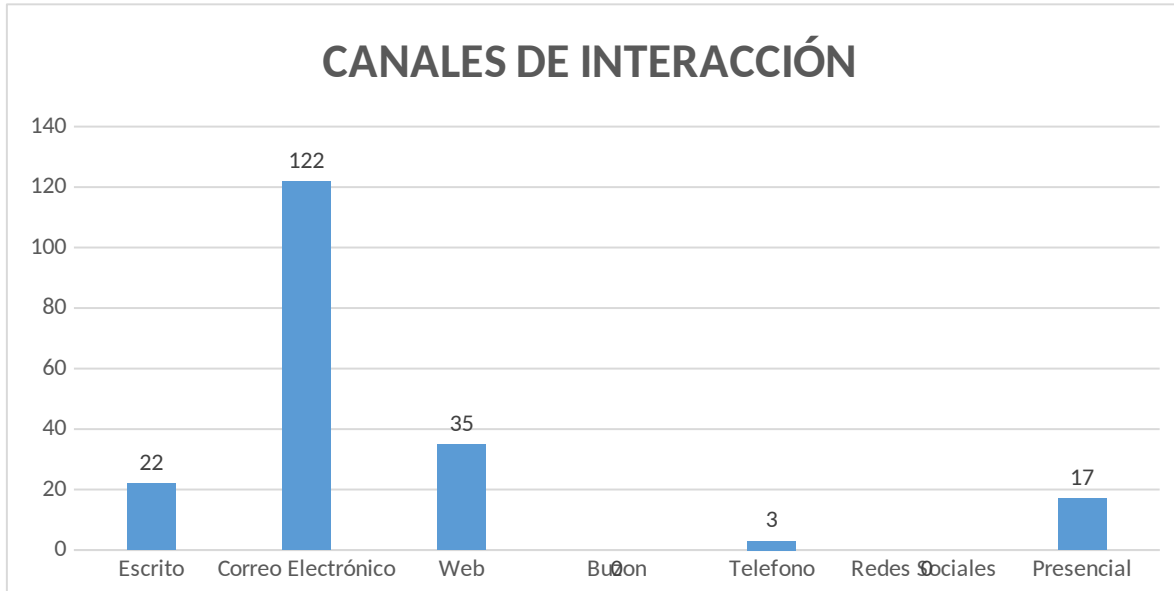
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

## 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 122 solicitudes radicadas por este medio, que representan un 61% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 35 solicitudes que representan el 18%; recibimos 22 peticiones escritas, que representan el 11%; por medio del presencial se recibieron 17 solicitudes, que representan el 9% de las solicitudes y se realizaron 3 solicitudes por el canal telefónico, que representan el 2%.





Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

## 2. SUBTEMAS

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

SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2	1	5	2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	1		2	1%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	3		1	4	2%
CONSULTA EN SALA DEL ARCHIVO DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL	9	4	2	15	7%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1			1	0,5%



EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3		4	7	3%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	5	1	8	4%
INFORMACIÓN GENERAL	56	40	53	149	72%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1			1	0,5%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	1			1	0,5%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	6	2	11	5%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS		1		1	0,5%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ			1	1	0,5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1			1	0,5%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1			1	0,5%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

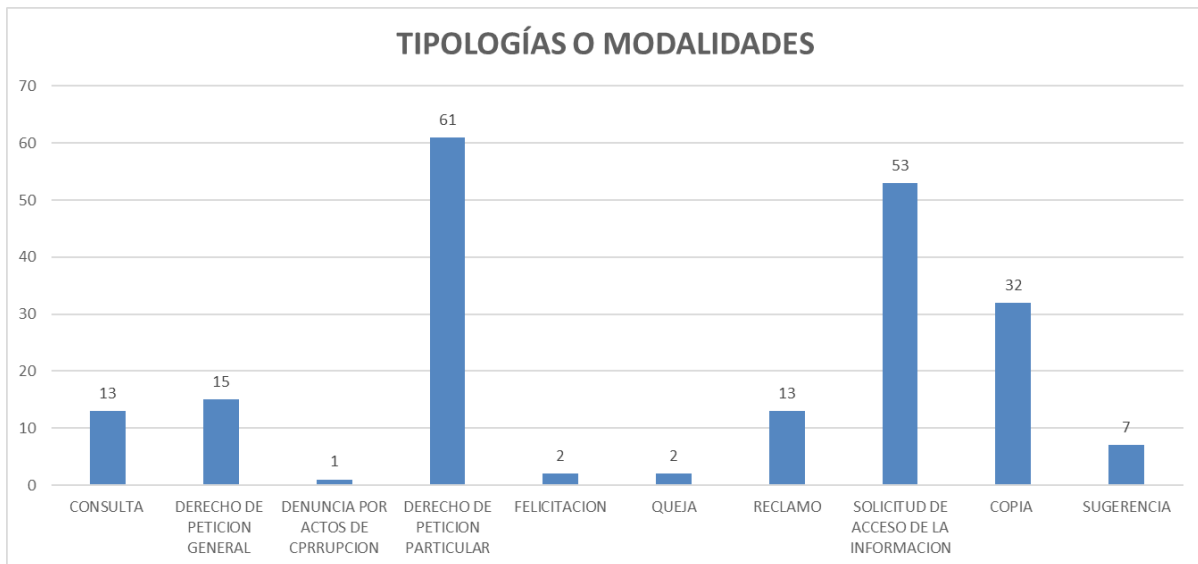
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

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

Información General:	72%
Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural:	7%
Exposiciones y Servicios Educativos y Culturales del Museo de Bogotá:	4%
Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico:	3%

### 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 61 solicitudes radicadas, que corresponden al 31% y Solicitud de Acceso a la Información con un total de 53 peticiones radicadas, que corresponde al 27%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



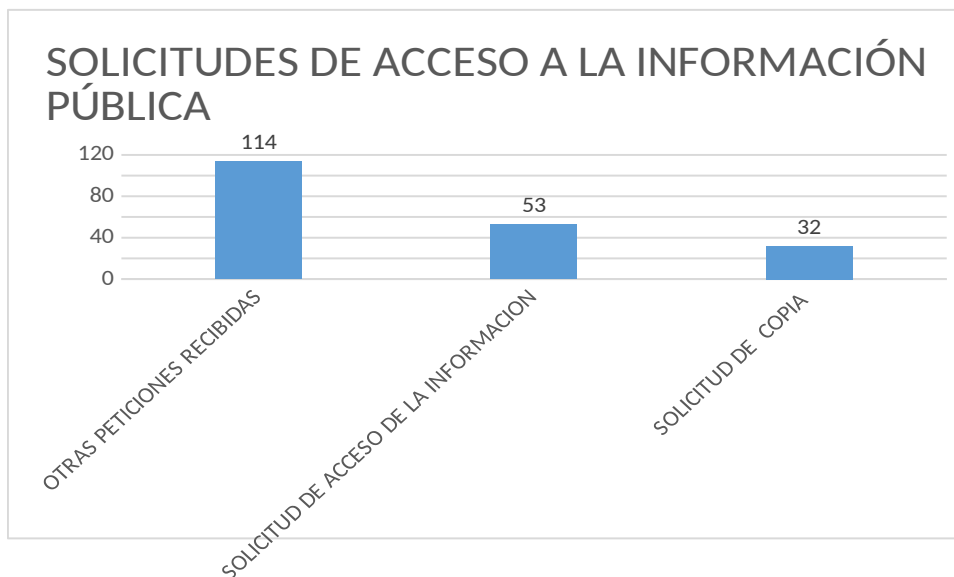
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

### 4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas del total de las peticiones, 199 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

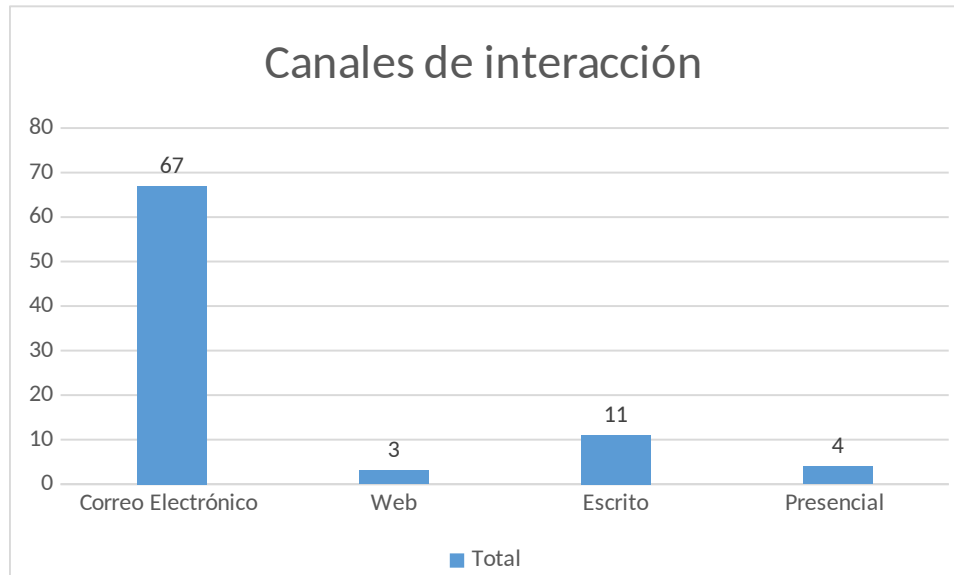
En el cuarto trimestre del año 2022, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 53- solicitudes de información- 32 -solicitudes de copia-, para un total de 85 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 43% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

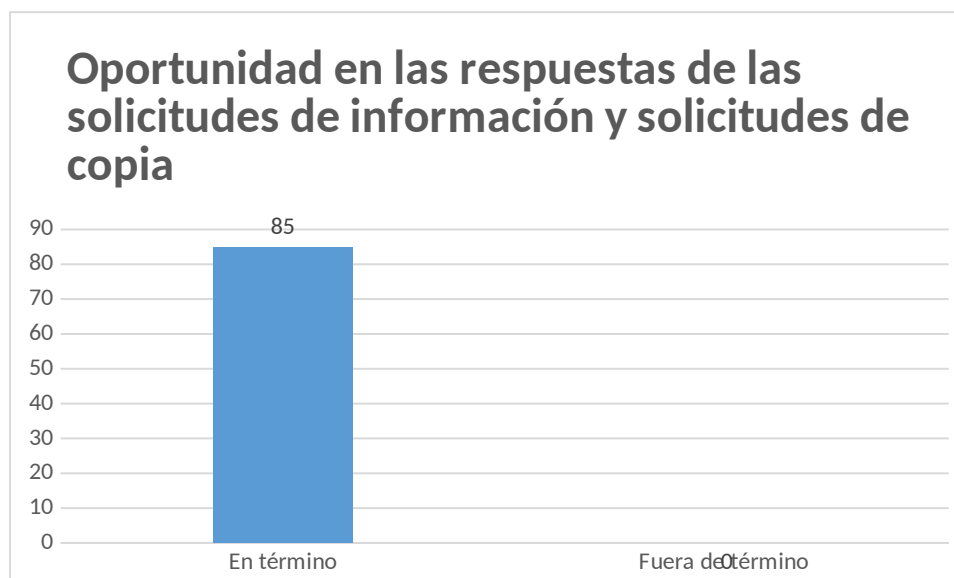
### 6. CANALES DE INTERACCIÓN SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SOLICITUDES DE COPIA

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 67 solicitudes, lo que corresponde al 79% del total de requerimientos recibidos, por el canal escrito, se radicaron 11 solicitudes, el cual corresponde al 13%, presencial, se radicaron 4 solicitudes que corresponde al 5% y por medio del canal web se radico 3 solitudes que corresponde al 4% del total de las peticiones.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2022.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 85 peticiones durante en el cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre 2022.





## ACCIONES DE MEJORA

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto 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 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.

### Documento 20235100013713 firmado electrónicamente por:

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, Subdirectora de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 30-01-2023 10:52:33

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



ebd12cdc3fe2fcc75fe93826c6636260d0d3189dbf43b17038d7355dbb7ea6cf