



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

**INFORME CUARTO 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

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





## 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
<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 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 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 cuarto 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.

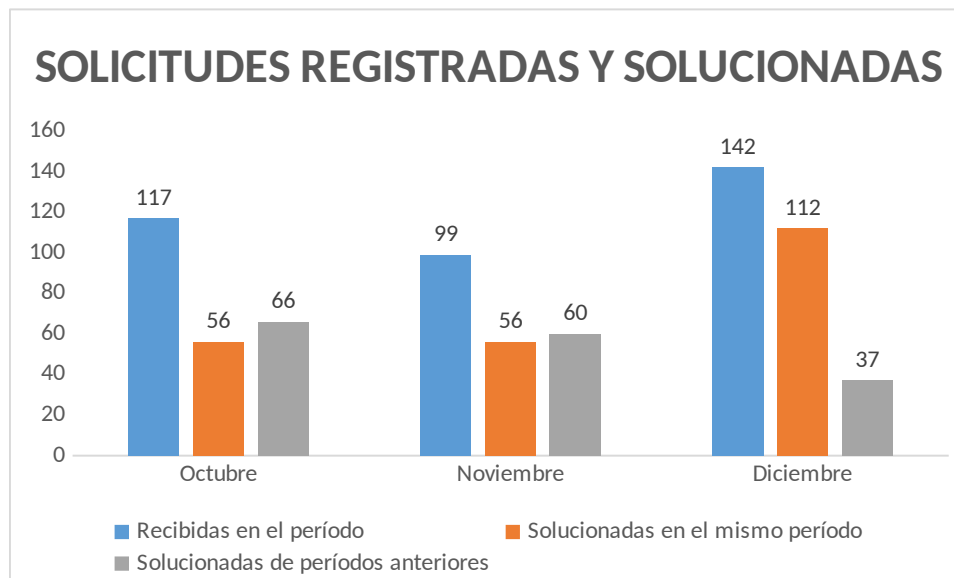
En el cuarto trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibieron un total de 358 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.



### 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 octubre, noviembre y diciembre 2023.

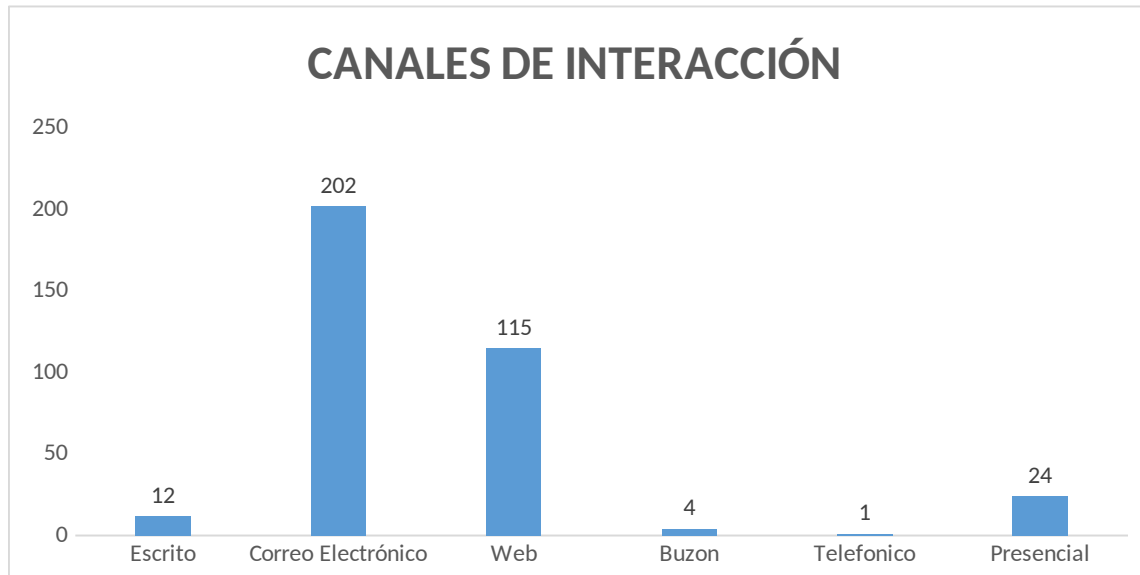
### 4. Canales de interacción.

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 202 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 56% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 115 solicitudes que representan el 32%; así mismo, se recibieron 24 peticiones presenciales que representan el 7%, por medio del escrito se realizaron 12 solicitudes, que representan el 3%, por medio del buzón se realizaron 4 solicitudes que representa el 1% del total y por el canal telefónico 1, que representan el 0.28% respectivamente.



Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2023.

### 5. Subtemas.

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

Tabla 2. Subtemas

SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	5	2	10	2,6%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	3	3	9	2,3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1	0	0	1	0,3%
ATENCIÓN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	0	0	1	0,3%
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y	0	3	0	3	0,8%





SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
<b>LEGAL</b>					
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN		1	0	1	0,3%
COPIA DE DOCUMENTOS	10	12	3	25	6,5%
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1	0	0	1	0,3%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	6	5	2	13	3,4%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0	0	1	0,3%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	9	13	5	27	7,0%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	5	1	0	6	1,6%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1	3	6	1,6%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES	2	0	0	2	0,5%
INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS	51	58	126	235	60,7%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	2	0	0	2	0,5%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	1	0	0	1	0,3%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	0	3	0	3	0,8%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	7	3	0	10	2,6%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	1	0	2	3	0,8%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN	5	5	2	12	3,1%





SUBTEMA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
<b>DEL PATRIMONIO CULTURAL</b>					
<b>PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTA</b>	0	1	0	1	0,3%
<b>PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS</b>	5	1	0	6	1,6%
<b>RECORRIDOS PATRIMONIALES.</b>	4	1	0	5	1,3%
<b>TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES</b>	0	0	1	1	0,3%
<b>VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ</b>	2	0	0	2	0,5%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>116</b>	<b>149</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2023.

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

Información Tramites y Servicios: 60.7%

Falta de atención y respuesta: 7.0%

Copia de documentos: 6.5%

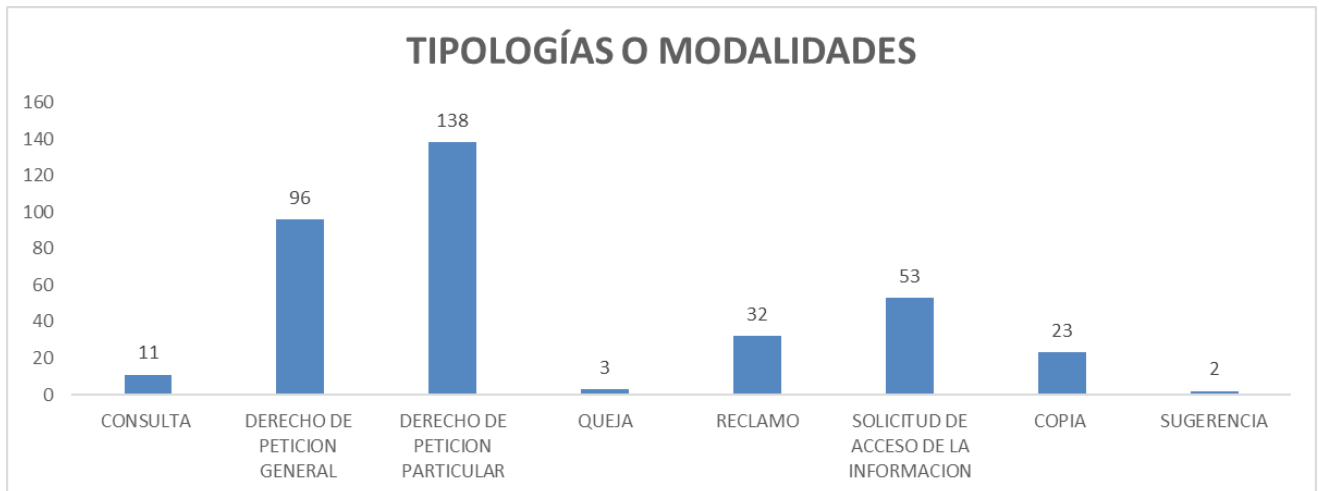
Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico: 3.4%.

## 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 138 solicitudes radicadas, que corresponden al 38,5%, y Derecho de Petición de Interés General con un total de 96 peticiones radicadas, que corresponde al 27%, como se puede observar en la siguiente gráfica:



### Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2023.

### 7. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 358 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.

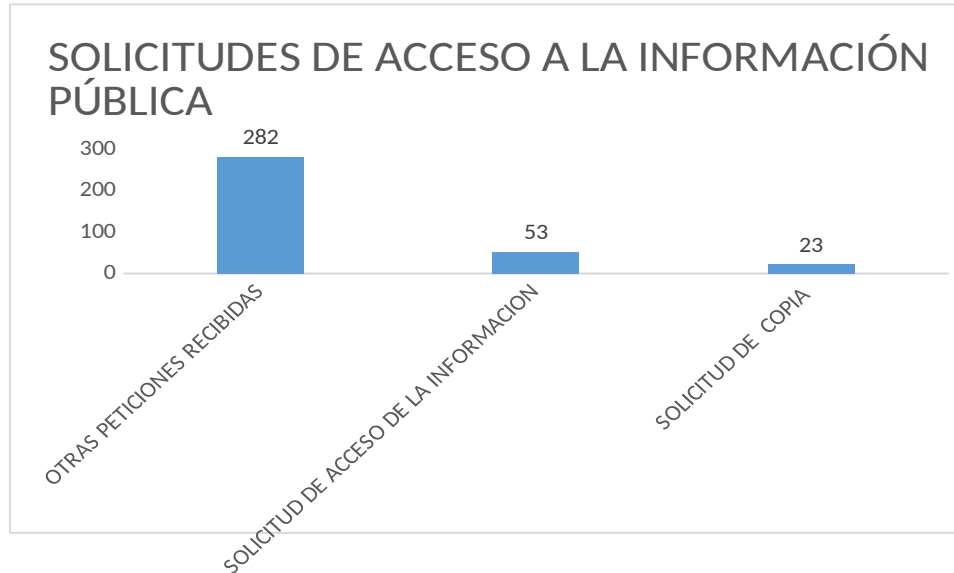
### 8. Solicitudes de acceso a la información pública.

En el cuarto trimestre del año 2023, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibieron 53 solicitudes de información y 23 solicitudes de copia, para un total de 76 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 21% 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.







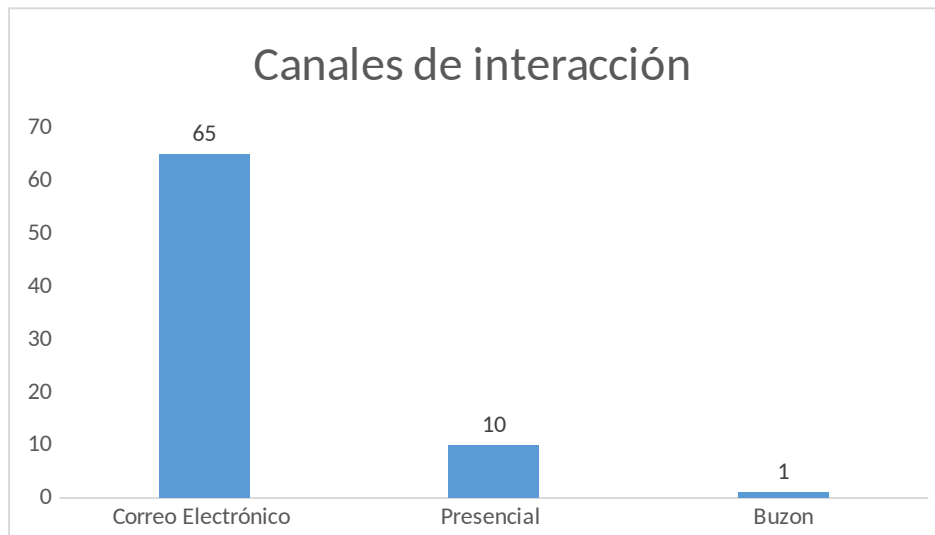
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2023.

## 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 65 solicitudes y que corresponden al 85.5% del total de requerimientos recibidos; por el canal presencial se radicaron 10 solicitudes correspondientes al 13.2% y por medio del buzón se radicó una solicitud que corresponde al 1.3% del total de las peticiones, como se muestra en la siguiente gráfica:

### Grafica 5. Canales de interacción



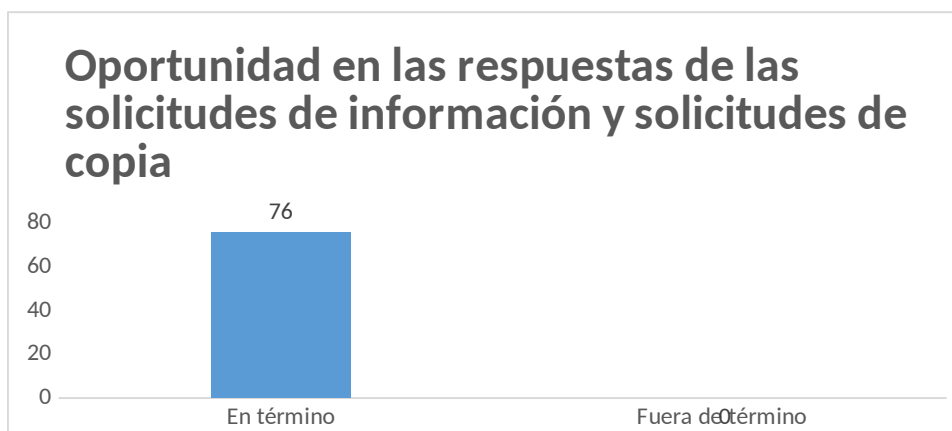


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha octubre, noviembre y diciembre 2023.

## 10. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 76 peticiones, durante en el cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre 2023.





## 11. Días hábiles de respuesta

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

**Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.**

No.	Radicado Bogotá te Escucha - Octubre	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Noviembre	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Diciembre	Días hábiles de respuesta
1	4368222023	4	4829972023	8	5498112023	5
2	4368222023	10	4830422023	6	5564762023	5
3	4484632023	9	4830732023	10	5565172023	2
4	4484912023	9	4848492023	1		
5	4484992023	9	4879772023	6		
6	4580532023	8	4915482023	10		
7	4605462023	6	4916452023	5		
8	4606172023	8	4917322023	8		
9	4661592023	8	4918782023	7		
10	4661692023	6	4919272023	7		
11	4710602023	2	4939202023	5		
12	4711902023	2	4977332023	10		
13	4718242023	4	5052512023	4		
14			5053902023	4		
15			5149232023	1		
16			515051203	1		
17			5178302023	7		
18			5181212023	9		
19			5182192023	5		
20			5182882023	8		
21			5291892023	2		
22			5292352023	5		

## 12. Acciones de mejora.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el cuarto 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.

<b>Documento 20245100021993 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-01-2024 16:56:50
<b>Revisó:</b>	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 32d85878a7815c66b95fae8fbf85612381d58e22e6023c06533fa9bad39dd4de Codigo de Verificación CV: 9353a	