



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

**INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024 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 primer trimestre de 2024..... | 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..... | 8 |
| 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..... | 11 |
| Tabla 3. Días hábiles de la respuesta..... | 11 |
| 12. Acciones de mejora..... | 11 |





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 primer trimestre del año 2024, 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 primer trimestre de 2024.

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.

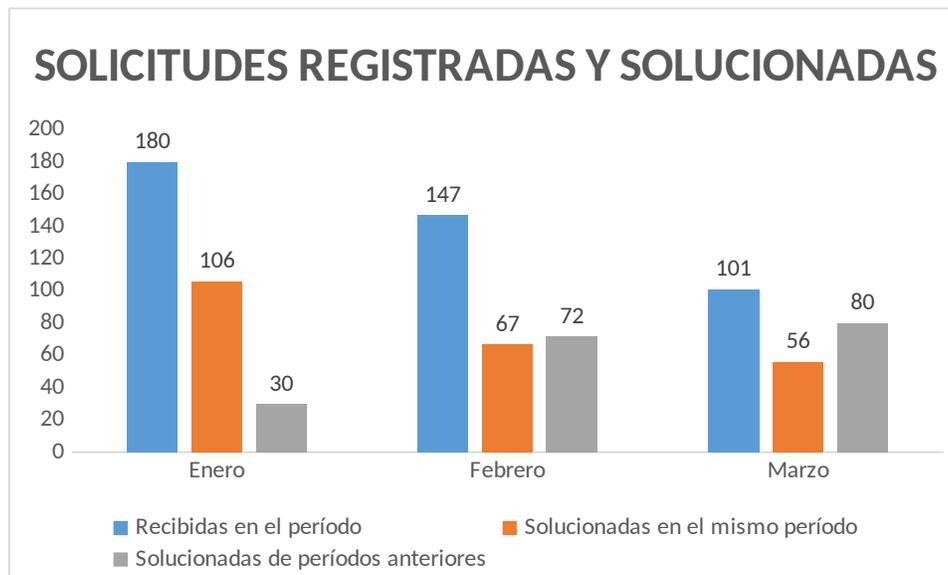
En el primer trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibieron un total de 428 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.



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 enero, febrero y marzo 2024.

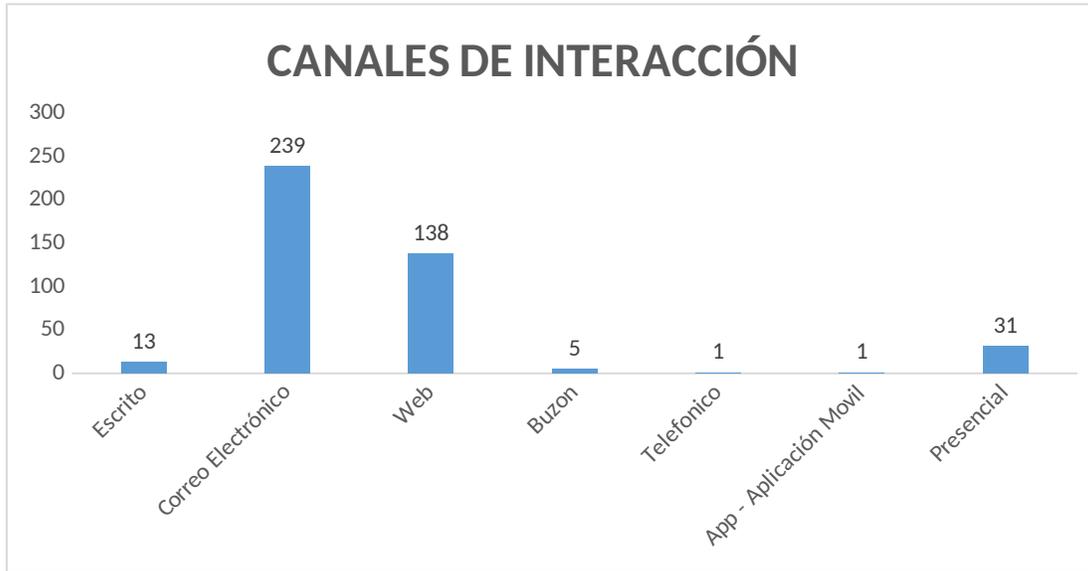
4. Canales de interacción.

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 239 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 56% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 138 solicitudes que representan el 32%; así mismo, se recibieron 31 peticiones presenciales que representan el 7%, por medio del escrito se realizaron 13 solicitudes, que representan el 3%, por medio del buzón se realizaron 5 solicitudes que representa el 1%, por el canal telefónico 1, que representan el 0.23% y por la aplicación móvil 1, que representan el 0.23% respectivamente.



Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2024.

5. Subtemas.

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el primer trimestre de 2024 fueron resueltas de manera definitiva las peticiones correspondientes a los siguientes subtemas:

Tabla 2. Subtemas

| SUBTEMA | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------------|
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO | 7 | 5 | 4 | 16 | 3,9% |
| ADMINISTRATIVO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |
| ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |





| SUBTEMA | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------------|
| ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 1 | 3 | 1 | 5 | 1,2% |
| CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,5% |
| COPIA DE DOCUMENTOS | 4 | 10 | 15 | 29 | 7,1% |
| EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO | 1 | 3 | 2 | 6 | 1,5% |
| EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,7% |
| DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA | 0 | 1 | 2 | 3 | 0,7% |
| FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA | 11 | 11 | 29 | 51 | 12,4% |
| GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,2% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,2% |
| INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,5% |
| INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC | 2 | 1 | 1 | 4 | 1,0% |
| INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS | 92 | 79 | 51 | 222 | 54,0% |
| INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC | 1 | 2 | 1 | 4 | 1,0% |
| INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,2% |
| INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO | 2 | 3 | 3 | 8 | 1,9% |



| SUBTEMA | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| INFORMACIÓN DE PRACTICAS | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,5% |
| INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,5% |
| INFORMACIÓN MONUMENTOS | 2 | 0 | 2 | 4 | 1,0% |
| MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES | 0 | 1 | 1 | 2 | 0,5% |
| RECORRIDOS PATRIMONIALES | 3 | 2 | 3 | 8 | 1,9% |
| PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,5% |
| PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL | 5 | 7 | 10 | 22 | 5,4% |
| PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS | 0 | 2 | 3 | 5 | 1,2% |
| PARTICIPACIÓN | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,5% |
| VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,2% |
| Total | 136 | 139 | 136 | 411 | 100% |

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2024.

De acuerdo con la tabla anterior, durante el primer trimestre de 2024, los cuatro (4) subtemas más requeridos por la ciudadanía fueron:

Información Tramites y Servicios: 54.0%

Falta de Atención y Respuesta: 12.4%

Copia de Documentos: 7.1%

Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural: 5.4%.

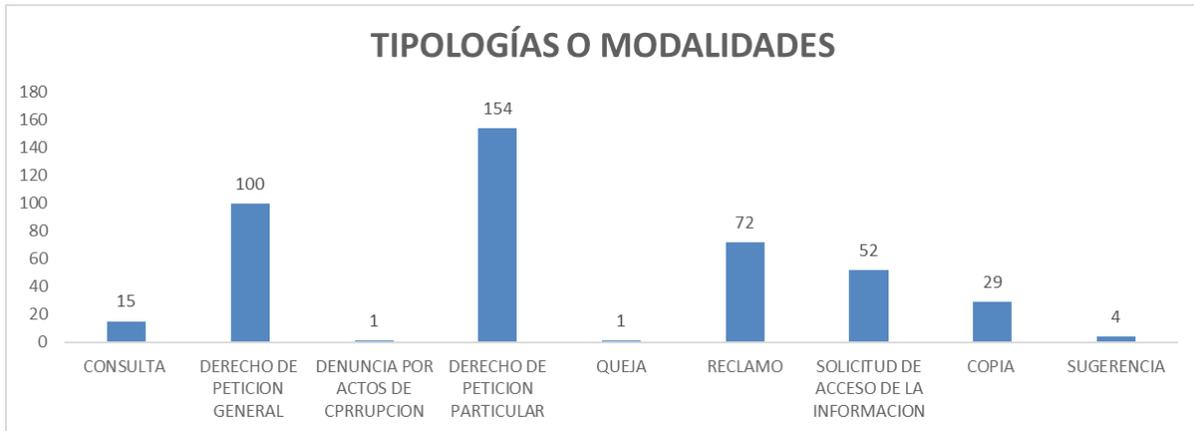
a. Tipologías.

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 154 solicitudes radicadas, que corresponden al 36%, y Derecho de Petición de Interés General con un total de 100 peticiones radicadas, que corresponde al 23%, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2024.

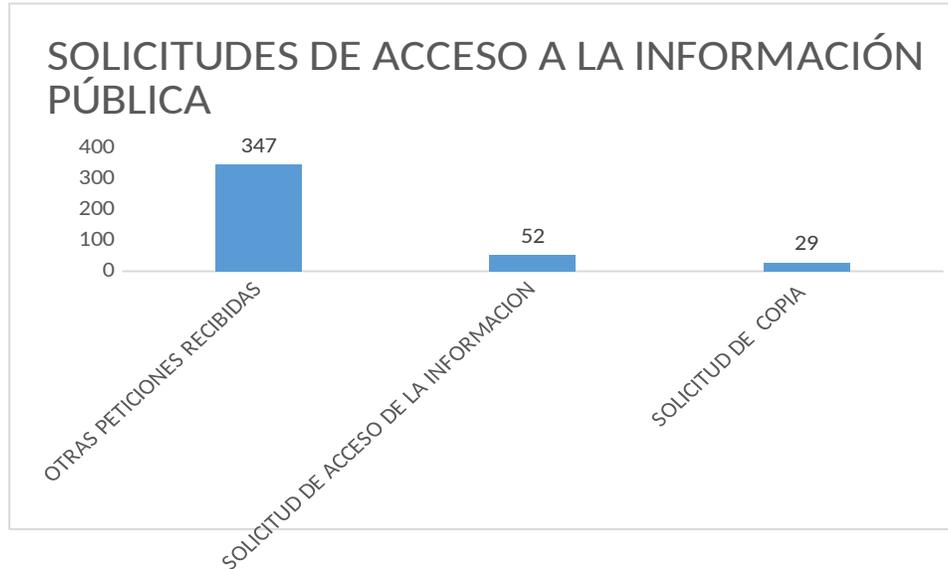
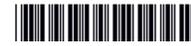
6. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 428 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.

7. Solicitudes de acceso a la información pública.

En el primer trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 52 solicitudes de información y 29 solicitudes de copia, para un total de 81 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 19% 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.

Gráfica 4. Solicitudes de información y copias.



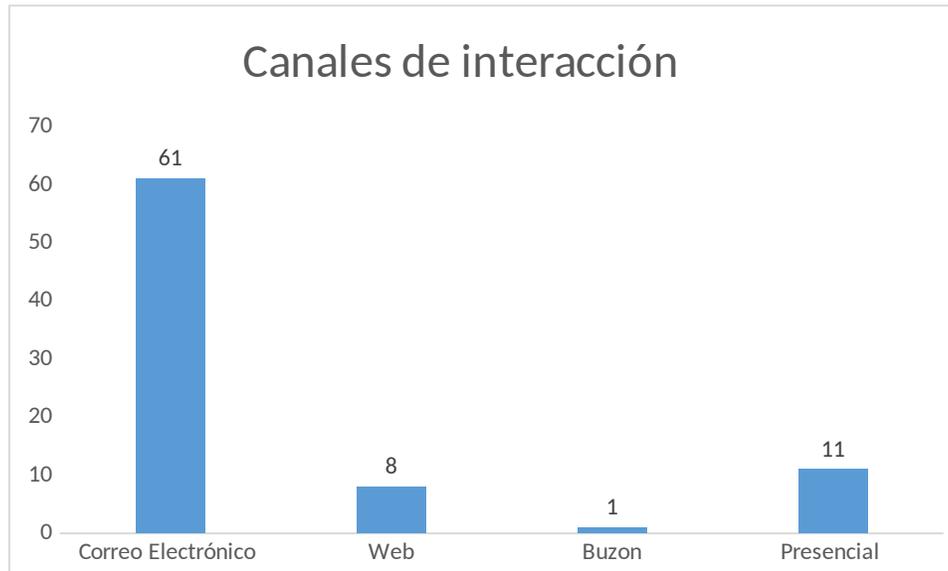
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2024.

8. 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 61 solicitudes de este tipo y que corresponden al 75% del total de requerimientos recibidos; por el canal presencial se radicaron 11 solicitudes correspondientes al 14%, por el canal web se radicaron 8 solicitudes correspondiente al 10% y por medio del buzón se radicó una solicitud que corresponde al 1% 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 2024.

9. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 81 peticiones, durante en el primer 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 enero, febrero y marzo 2024.





10. Días hábiles de respuesta

A continuación, se muestran los días hábiles de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública primer trimestre 2024, de las cuales no fue negada la información a ninguna.

Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

| No. | Radicado Bogotá te Escucha - Enero | Días hábiles de respuesta | Radicado Bogotá te Escucha - Febrero | Días hábiles de respuesta | Radicado Bogotá te Escucha - Marzo | Días hábiles de respuesta |
|-----|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 1 | 245892024 | 10 | 998552024 | 1 | 1353862024 | 4 |
| 2 | 385712024 | 7 | 806132024 | 7 | 1465142024 | 9 |
| 3 | 386112024 | 5 | 824692024 | 3 | 1494132024 | 6 |
| 4 | 393442024 | 9 | 824752024 | 8 | 1648002024 | 9 |
| 5 | 507022024 | 5 | 901762024 | 10 | 1669352024 | 5 |
| 6 | 517702024 | 6 | 911682024 | 10 | | |
| 7 | 628242024 | 2 | 912502024 | 4 | | |
| 8 | 390822024 | 8 | 912722024 | 8 | | |
| 9 | | | 933682024 | 6 | | |
| 10 | | | 984642024 | 8 | | |
| 11 | | | 1023652024 | 10 | | |
| 12 | | | 1041362024 | 2 | | |
| 13 | | | 1064952024 | 8 | | |

11. Acciones de mejora.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el primer trimestre del año 2024 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 20245100070443 firmado electrónicamente por: | |
| AURA HERMINDA LÓPEZ | Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA |



| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| SALAZAR | Fecha firma: 30-04-2024 07:49:37 |
| Revisó: | CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia |
| Proyectó: | DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia |
|  7a33dab54a4ae87ed605768da69ff5efc9b8a53fc990f525a8e90d7d15f8cd08 Codigo de Verificación CV: 89b04 | |

