



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC-

INFORME TERCER 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 tercer 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
a. Tipologías.....	7
Grafica 3. Tipologías.....	8
6. Oportunidad en la respuesta.....	8
7. Solicitudes de acceso a la información pública.....	8
Grafica 4. Solicitudes de información y copias.....	8
8. Canales de interacción solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia.....	9
Grafica 5. Canales de interacción.....	9
9. Oportunidad en la respuesta.....	10
Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.....	10
10. Días hábiles de respuesta.....	11
Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.....	11
11. 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	15 días hábiles



	servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	
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 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 tercer 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



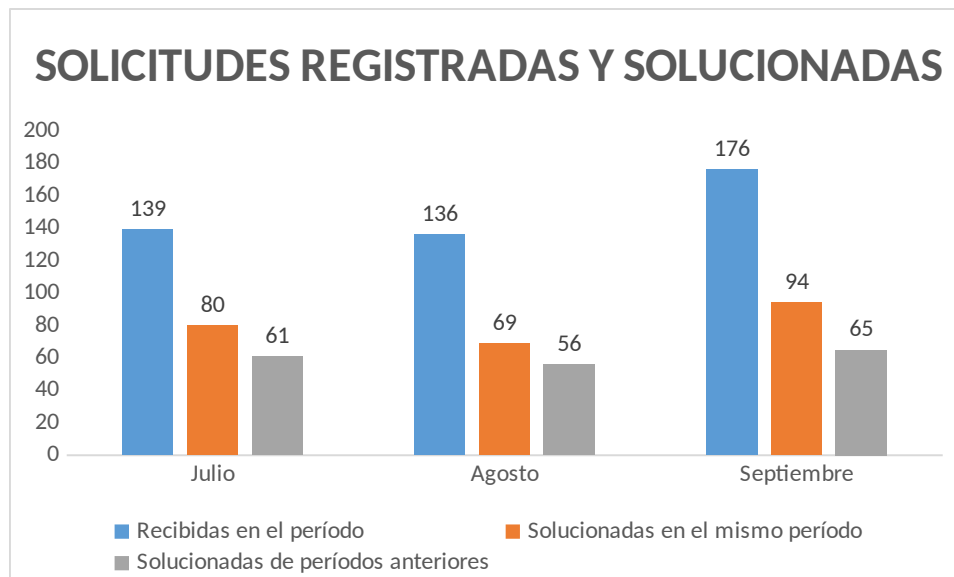
específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

En el tercer trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibieron un total de 451 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.

Grafica 1. Total, de solicitudes



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2024.

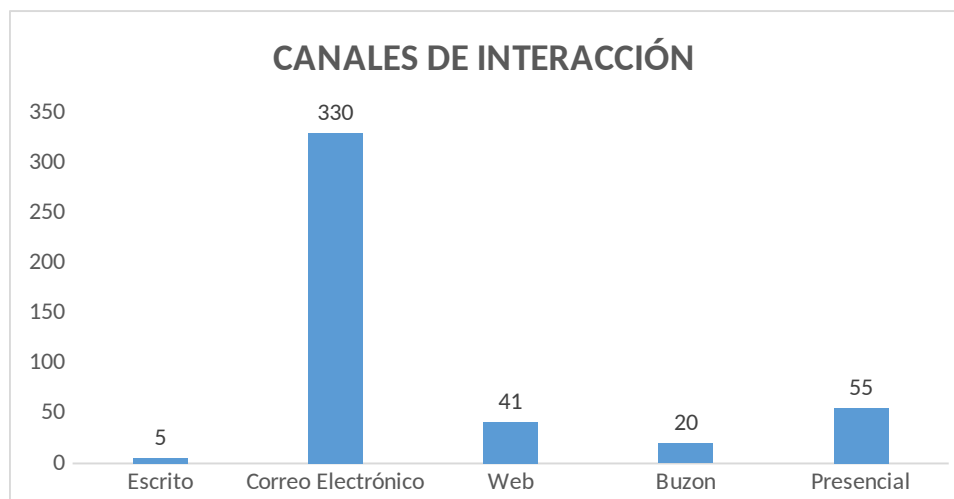
4. Canales de interacción.

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 330 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 73% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal presencial, con 55 solicitudes que representan el 12%; así mismo, se recibieron 41 peticiones por el canal web que representan el 9%, por medio del buzón se realizaron 20 solitudes que representa el 4% y por medio del escrito se realizaron 5 solicitudes, que representan el 1% respectivamente.

Gráfica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2024.

5. Subtemas.

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

Tabla 2. Subtemas

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1		1	2	0,5%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN	1			1	0,2%
ADMINISTRATIVO:	1		1	2	0,5%





GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL					
CONTAMINACIÓN AMBIENTAL			1	1	0,2%
COPIA DE DOCUMENTOS	19	8	17	44	10,4%
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN		1		1	0,2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	3	1	7	1,6%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	32	24	23	79	18,6%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	1			1	0,2%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ			1	1	0,2%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	3	1	3	7	1,6%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	5	4	1	10	2,4%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	58	64	84	206	48,5%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	2	2	3	7	1,6%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO		3	1	4	0,9%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS		2		2	0,5%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC		1		1	0,2%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	1	2	5	8	1,9%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	6	5	6	17	4,0%



PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	7	3	6	16	3,8%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1		2	3	0,7%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ			1	1	0,2%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO		1		1	0,2%
VEEDURÍAS CIUDADANAS		1		1	0,2%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ			2	2	0,5%
Total	141	125	159	425	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2024.

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

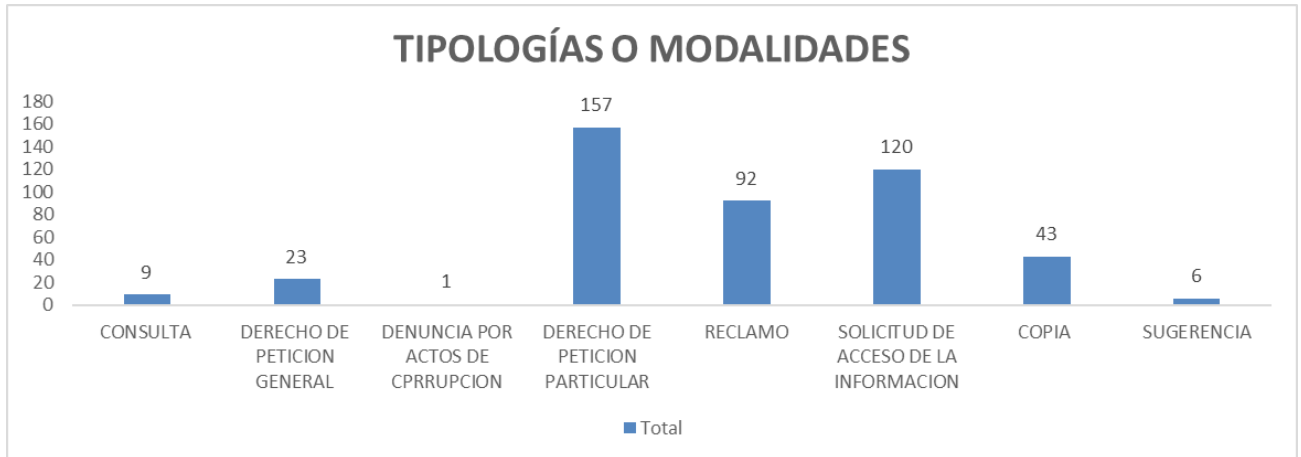
Información Tramites y Servicios: 48.5%
 Falta de Atención y Respuesta: 18.6%
 Copia de Documentos: 10.4%
 Recorridos Patrimoniales: 4.0%.

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 157 solicitudes radicadas, que corresponden al 35%, y solicitud de acceso a información pública con un total de 120 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 2024.

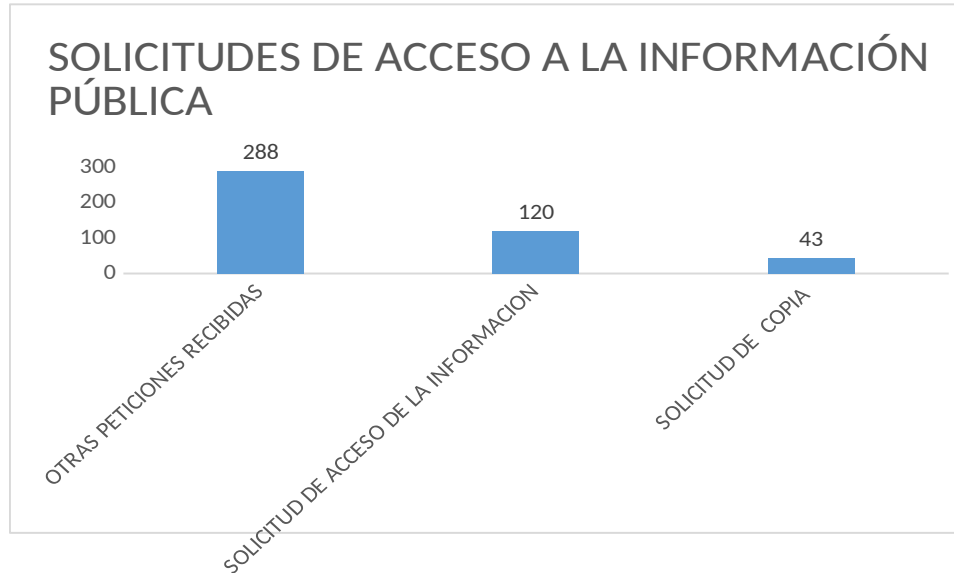
6. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 451 recibidas e ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema el total de las peticiones dentro de los términos de ley.

7. Solicitudes de acceso a la información pública.

En el tercer trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 120 solicitudes de información y 43 solicitudes de copia, para un total de 163 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 36% 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.



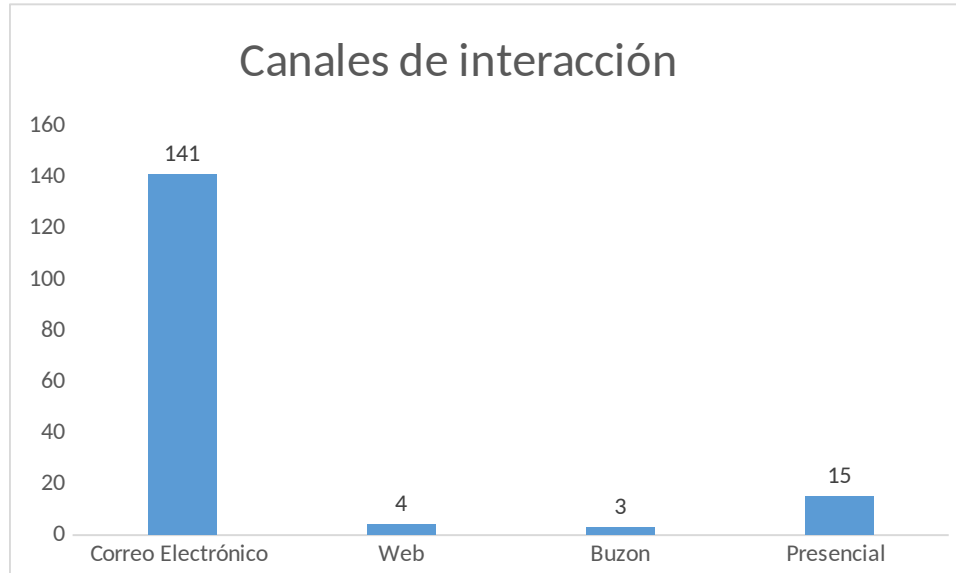
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2024.

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 141 solicitudes de este tipo y que corresponden al 87% del total de requerimientos recibidos; por el canal presencial se radicaron 15 solicitudes correspondientes al 9%, por el canal web se radicó 4 solicitudes que correspondiente al 2% y por medio del buzón se radicó 3 solicitudes 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 julio, agosto y septiembre 2024.

9. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 163 peticiones, durante en el tercer trimestre fueron resueltas dentro de los términos el total de las solicitudes en el sistema Bogotá Te Escucha. 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 2024.



10. Días hábiles de respuesta

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

Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

No.	Radicado Bogotá te Escucha - Abril	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Mayo	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Junio	Días hábiles de respuesta
1	3249222024	7	3622832024	8	4008952024	10
2	3252122024	10	3651902024	10	4009982024	7
3	3252192024	10	3652022024	10	4010542024	9
4	3252212024	10	3652032024	6	4034422024	8
5	3259142024	6	3652052024	10	4041242024	9
6	3265862024	10	3652062024	10	4041422024	10
7	3316302024	11	3652072024	10	4041752024	7
8	3317542024	6	3652112024	7	4084302024	10
9	3317792024	10	3697322024	10	4095922024	10
10	3317982024	7	3705462024	10	4107022024	8
11	3318662024	3	3729572024	9	4107172024	9
12	3351472024	10	3792482024	10	4107722024	10
13	3351662024	7	3796802024	9	4113822024	10
14	3415282024	7	3798052024	9	4114422024	10
15	3416202024	7	3798322024	9	4137752024	6
16			3804922024	8	4138692024	10
17			3805422024	9	4139342024	10
18			3851402024	7	4156652024	10
19			3919382024	4	4160362024	10
20					4163412024	10
21					4199152024	3
22					4199422024	8
23					4199552024	10
24					4200192024	1
25					4200762024	7
26					4224362024	7




No.	Radicado Bogotá te Escucha - Abril	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Mayo	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Junio	Días hábiles de respuesta
27					4249612024	7
28					4249892024	7
29					4250072024	5
30					4202522024	7

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2024.

11. Acciones de mejora.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el tercer 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 20245100174543 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Coordinadora Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 05-11-2024 13:29:30
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 33fba930ba69b55c5b2d942df3e63cb115a0453bd80b49c1917d912e63e19fe9 Código de Verificación CV: 453d2	