



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL
- IDPC-

INFORME SEGUNDO 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	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 segundo 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 segundo 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



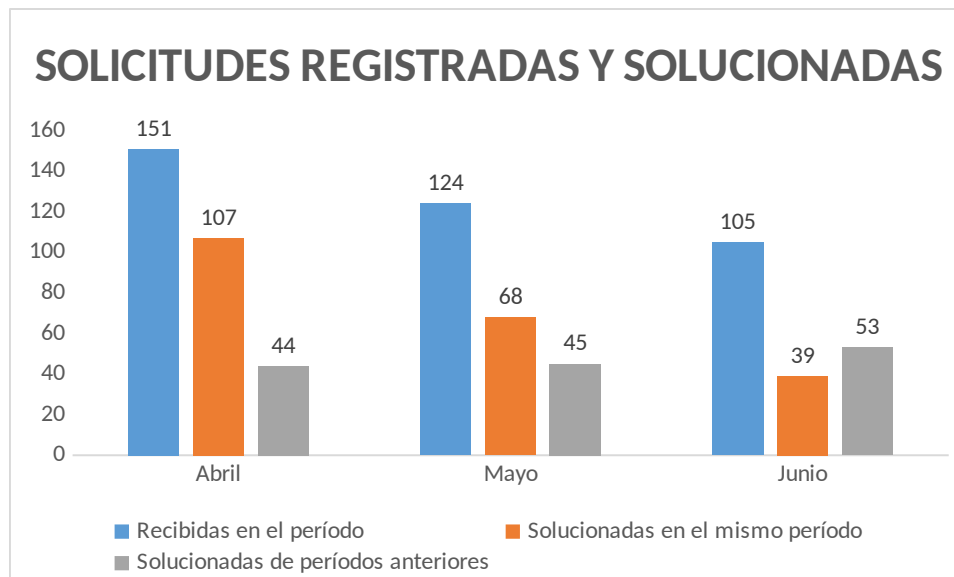
específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

En el segundo trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibieron un total de 380 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 abril, mayo y junio 2024.

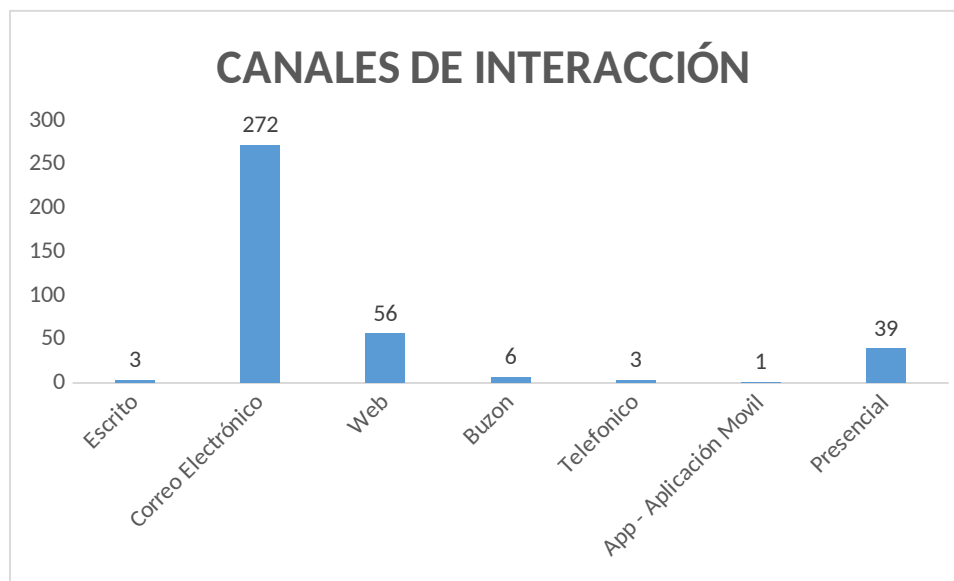
4. Canales de interacción.

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 272 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 72% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 56 solicitudes que representan el 15%; así mismo, se recibieron 39 peticiones presenciales que representan el 10%, por medio del buzón se realizaron 6 solicitudes que representa el 2%, por medio del escrito se realizaron 3 solicitudes, que representan el 1%, por el canal telefónico 3, que representan el 0.79% y por la aplicación móvil 1, que representan el 0.26% respectivamente.

Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 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	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1		3	4	1,1%
ADMINISTRATIVO CONTROL	1			1	0,3%





SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
INTERNO DISCIPLINARIO					
ADMINISTRATIVO: GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1			1	0,3%
ADMINISTRATIVO GESTION ADMINISTRATIVA		1	1	2	0,6%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN		1		1	0,3%
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1		1	2	0,6%
COPIA DE DOCUMENTOS	7	14	4	25	7,0%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN		1		1	0,3%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD		1		1	0,3%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	5		8	2,2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ		3	1	4	1,1%
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	4			4	1,1%
FALTA DE	18	14	18	50	14,0%



SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
ATENCIÓN Y RESPUESTA					
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ				0	0,0%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	2		3	0,8%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES				0	0,0%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	4	1	6	1,7%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	90	47	39	176	49,4%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC				0	0,0%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	2	2	5	1,4%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2		1	3	0,8%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	1	4	2	7	2,0%
INFORMACIÓN MONUMENTOS		2		2	0,6%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES		1		1	0,3%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	5	1	7	13	3,7%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1			1	0,3%



SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	4	2	12	3,4%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	3	6	13	3,7%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	2	1	2	5	1,4%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1			1	0,3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE MATERIAL DIDÁCTICO			1	1	0,3%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO		2	1	3	0,8%
Total	151	113	92	356	100,0%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2024.

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

Información Trámites y Servicios: 49.4%

Falta de Atención y Respuesta: 14.0%

Copia de Documentos: 7.0%

Recorridos Patrimoniales: 3.7%.

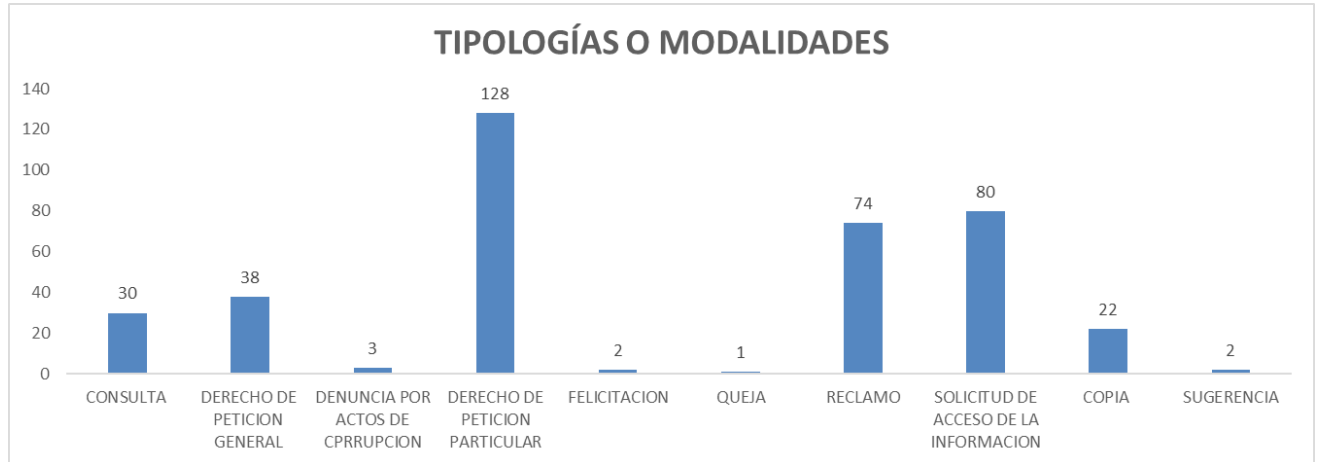
a. Tipologías.

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 128 solicitudes radicadas, que corresponden al 34%, y Solitud de acceso a información pública con un total de 80 peticiones radicadas, que corresponde al 21%, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2024.

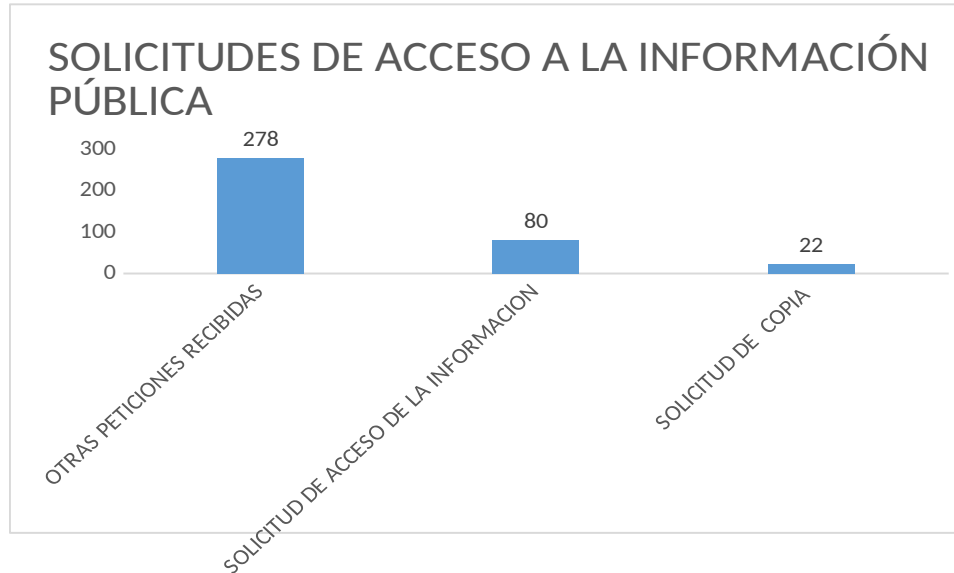
6. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 380 recibidas e ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema 378 peticiones dentro de los términos de ley y dos solicitudes quedaron cargadas por fuera de términos.

7. Solicitudes de acceso a la información pública.

En el segundo trimestre del año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 80 solicitudes de información y 22 solicitudes de copia, para un total de 102 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 27% 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.



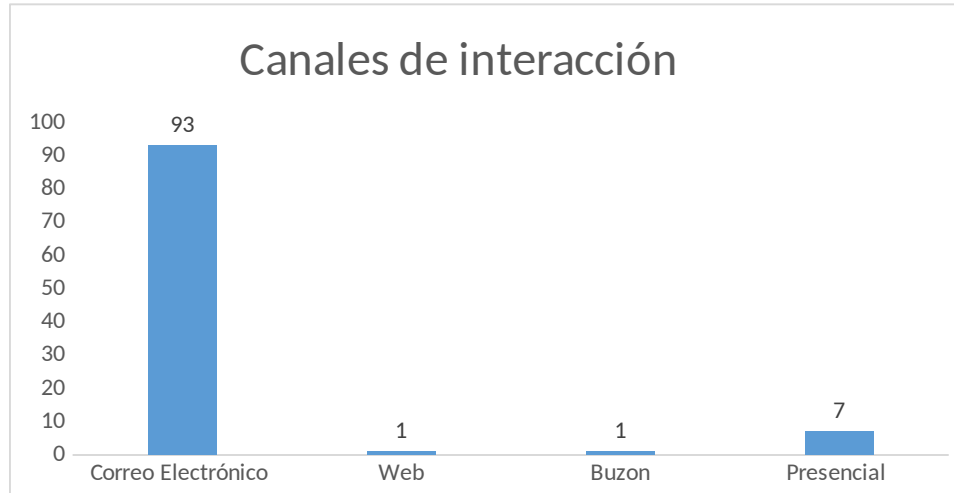
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2024.

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 93 solicitudes de este tipo y que corresponden al 91% del total de requerimientos recibidos; por el canal presencial se radicaron 7 solicitudes correspondientes al 7%, por el canal web se radicó una solicitud que correspondiente al 1% 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 abril, mayo y junio 2024.

9. Oportunidad en la respuesta.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copia de las 102 peticiones, durante en el primer trimestre fueron resueltas dentro de los términos 101 solicitudes y una fue cargada por fuera de términos en el sistema Bogotá te escucha. 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 de la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 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 - Abril	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Mayo	Días hábiles de respuesta	Radicado Bogotá te Escucha - Junio	Días hábiles de respuesta
1	2010352024	9	2459542024	7	2958322024	3
2	2046212024	10	2460392024	10	2958402024	6
3	2066022024	9	2514132024	10	2958442024	5
4	2066692024	9	2514792024	10	2966532024	5
5	2072812024	9	2524082024	5	3023402024	10
6	2073342024	4	2533322024	10	3023612024	8
7	2104072024	10	2598222024	8	3060152024	7
8	2104802024	10	2616342024	5	3091272024	7
9	2105502024	10	2616702024	10	3091672024	6
10	2111322024	10	2616772024	10	3091722024	10
11	2111552024	10	2616882024	7	3117812024	4
12	2112502024	10	2646152024	7	3118162024	3
13	2113302024	8	2646722024	7		
14	2113662024	10	2791172024	1		
15	2115532024	8				
16	2115922024	5				
17	2116652024	9				
18	2214202024	6				
19	2237392024	8				
20	2271852024	7				
21	2284792024	6				

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2024.

11. Acciones de mejora.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el segundo 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 20245100142103 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-08-2024 10:41:50
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 69fa69e6c8d039b6c100a8da1916c4b1b32262cf48290f59a48cb6742723a1b8 Codigo de Verificación CV: 369c6	