

**INFORME PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020 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 genera estadísticas e identifica posibles focos de corrupción.

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:

<b>Tipología</b>	<b>Definición</b>	<b>Término para emitir respuesta</b>
<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 de la entidad durante el primer trimestre del año 2020, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad.

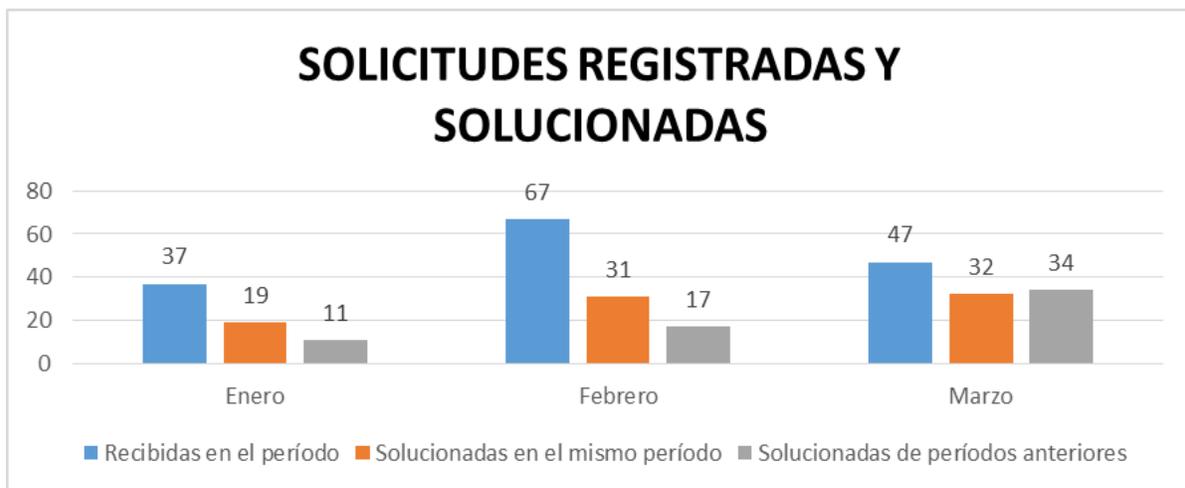
### ANÁLISIS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, 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 primer trimestre del año 2020, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 151 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 solucionadas con respuesta definitiva o consolidada en el SDQS, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por nuestra entidad.



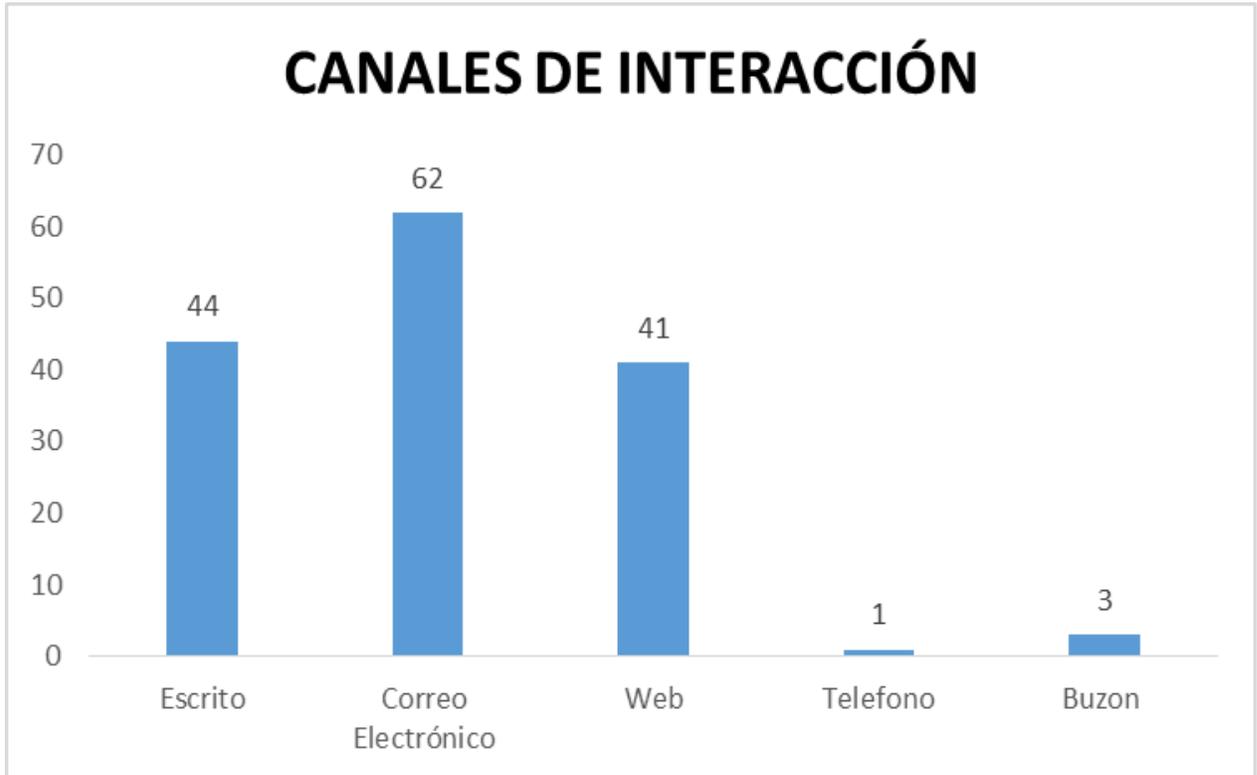
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

### 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 correo electrónico, con 62 solicitudes radicada que representan un 41% del total de requerimientos recibidos, seguido del escrito con 44 solicitudes radicadas que representan el 29%, web con 41 solicitudes radicas que representan el 27%,

buzón con 3 solicitudes radicadas que representan el 2% y el telefónico con una solicitud radicada que representa el 1%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

## 2. SUBTEMAS

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el primer trimestre de 2020 los subtemas tuvieron el siguiente comportamiento:

SUBTEMA	Enero	Febrero	Marzo	Total
Administración del Talento Humano	2	2	5	9
Administrativo: Control Interno Disciplinario		2		2
Administrativo Gestión Administrativa		5		5
Administrativo: Gestión Jurídica y Legal	1	2	8	11
Atención y Orientación General	8	3		11

Expedición de Conceptos Sobre Patrimonio Arquitectónico	1	4	4	9
Información General	16	27	48	91
Planes Especiales de Manejo y Protección del Patrimonio Cultural	1	1		2
Transparencia y Acceso a la Información Pública	1			1
Préstamo y Alquiler de las Sedes De Museo de Bogotá		1		1
Programa Distrital De Estímulos Y/O Apoyos Concertados			1	1
Recorridos Patrimoniales		1		1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>48</b>	<b>66</b>	<b>144</b>

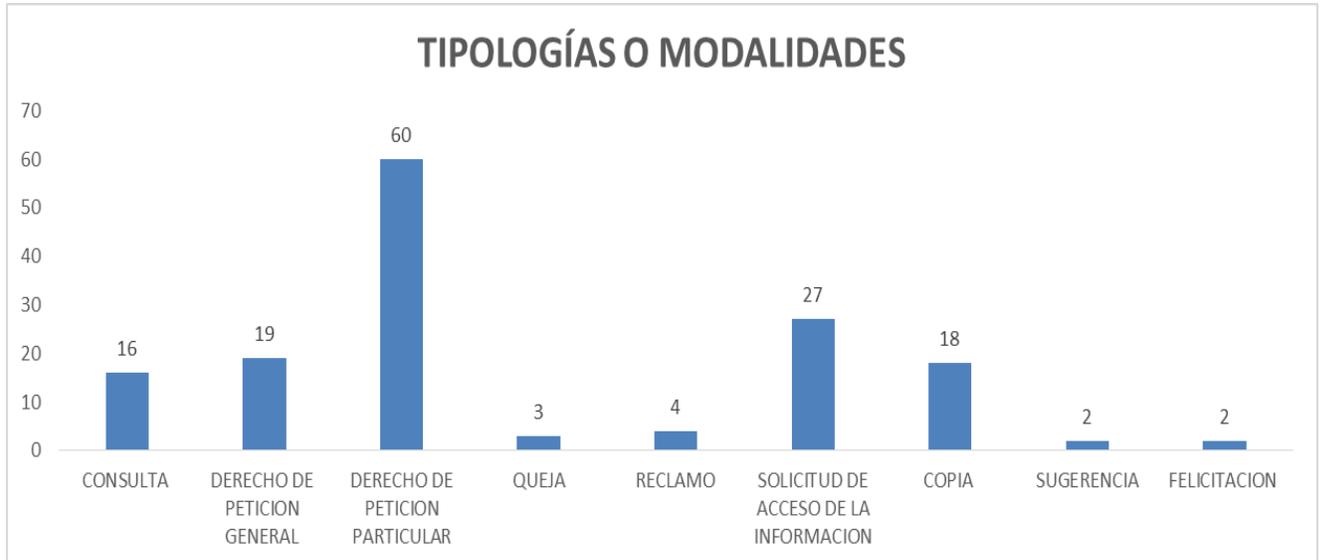
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

De acuerdo con lo anterior, durante el primer trimestre de 2020 los cuatro (4) subtemas más requeridos por los ciudadanos fueron:

1. Información General: 63%
2. Administrativo: Gestión Jurídica y Legal: 8%
3. Atención y Orientación General: 8%
4. Administración del Talento Humano: 6%

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

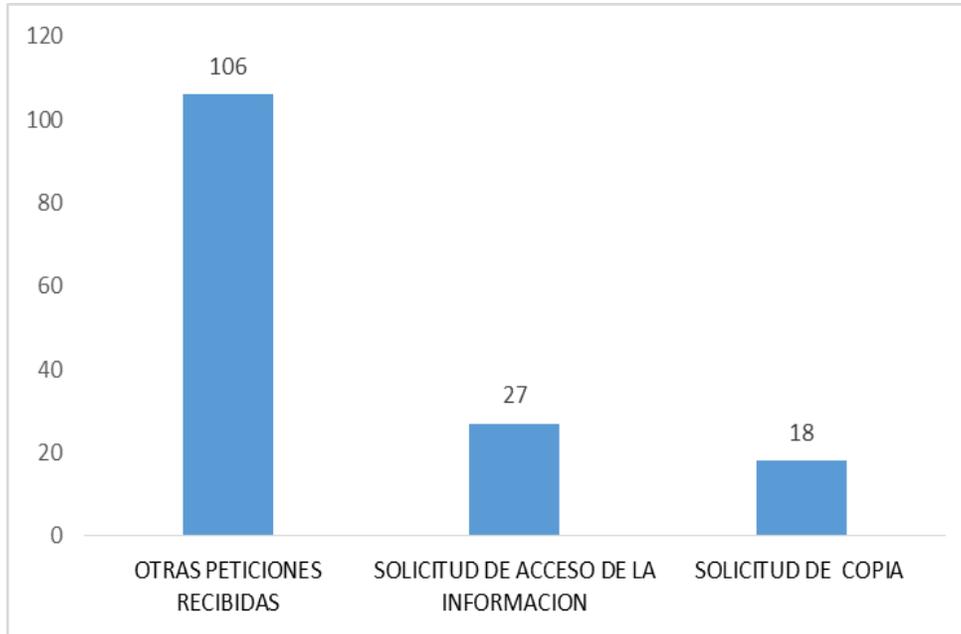
De acuerdo con la información registrada del Sistema Bogotá Te Escucha las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un total 60 peticiones radicadas que corresponden al 40% y la “Solicitud de Acceso a la Información” con un total de 27 solicitudes radicadas que corresponden al 18% respectivamente, como se puede observar en las siguiente gráfica:



- 2 peticiones quedaron resueltas en los términos legales pero por el sistema Bogotá Te escucha se cerraron un día después esto debido a las fallas del sistema que no permitió el cierre oportuno en el sistema, sin embargo, la petición quedó resuelta en los términos legales.
- 5 peticiones quedaron resueltas en termino legales en el Sistema Bogotá Te Escucha, pero quedaron fueran de términos en el sistema de gestión documental de la entidad Orfeo, esto debido a que fueron registradas primero en el Instituto y luego en el sistema Bogotá te escucha, por las fallas presentadas en el sistema que obligaron a realizar el registro posterior.

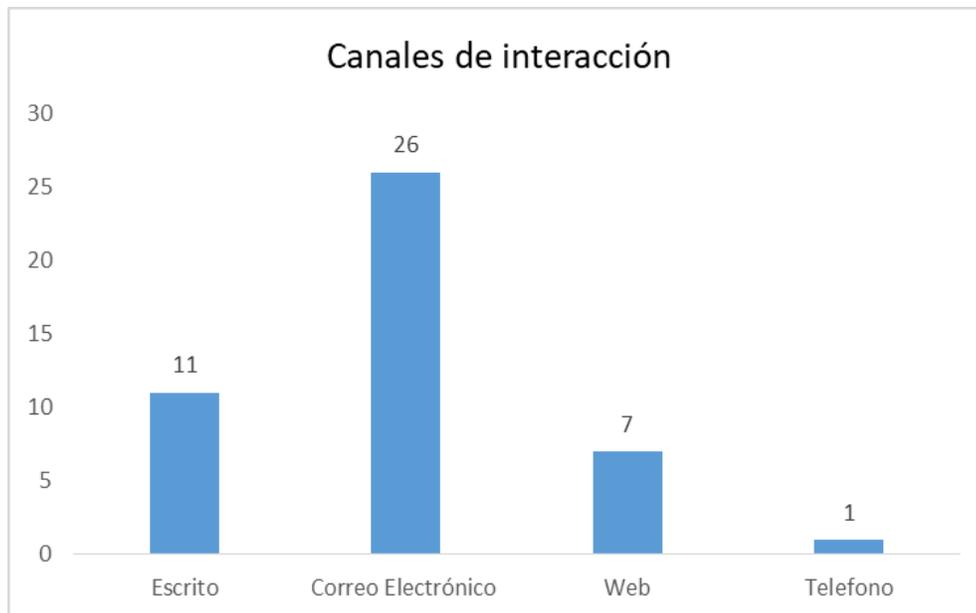
## 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el primer trimestre del año 2020, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 45 solicitudes de acceso a la información pública (**solicitudes de información y solicitudes de copia**), las cuales representan un 30% del total de las peticiones recibidas durante el periodo.



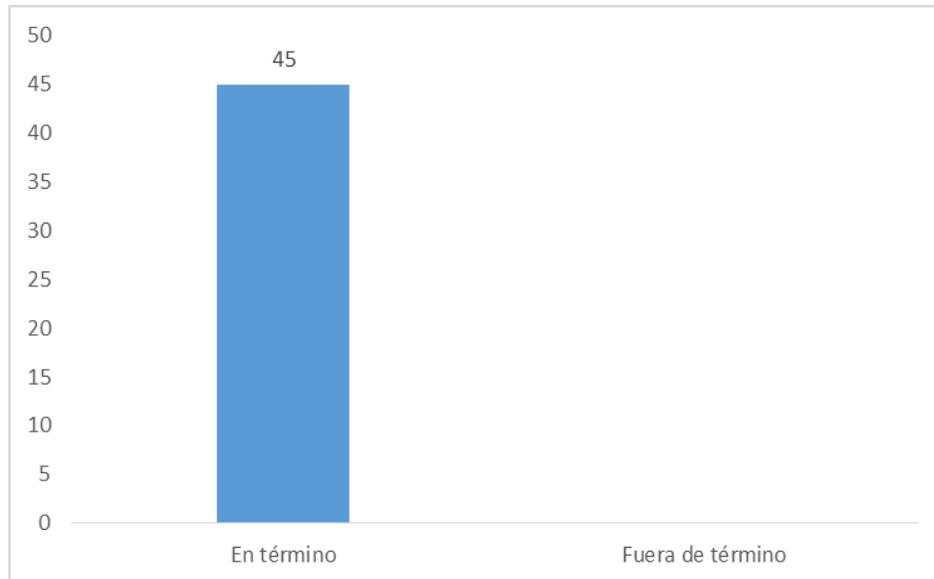
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

Los canales de interacción por los cuales la ciudadanía utilizó para acceder a la información (**solicitudes de información y solicitudes de copia**). El canal de interacción más utilizado el correo electrónico, por el cual se radicaron 26 solicitudes lo que corresponde al 58% del total de requerimientos recibidos; seguidos del escrito se radicaron 11 solicitudes el cual corresponde al 24%, web se radicaron 7 solicitudes el cual corresponde al 16% y finalmente el telefónico se radico 1 solicitud el cual corresponde al 2%.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

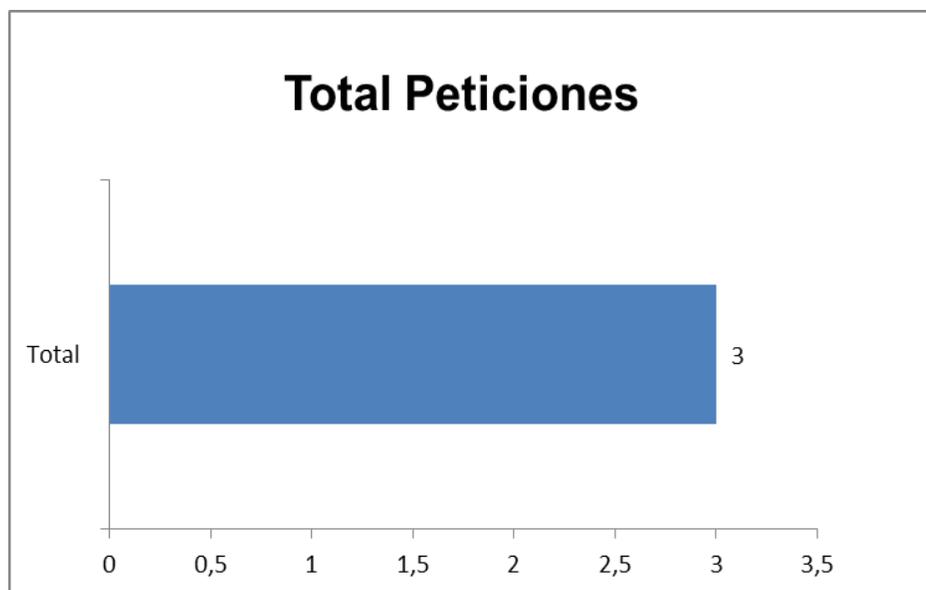
Frente a la oportunidad en las respuestas de las (**solicitudes de información y solicitudes de copia**) de las 45 peticiones durante en el primer trimestre, fueron resueltas en su totalidad en los términos de ley cumpliendo al 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha enero, febrero y marzo 2020.

### 6. Total de solicitudes no registradas en el sistema Bogotá Te Escucha

En el transcurso del primer trimestre el Sistema Distrital Bogotá Te escucha, presentó fallas. Estas fallas no permitieron el registro total de las peticiones. Durante el primer trimestre, quedaron 3 peticiones que no fueron resueltas por el sistema pero que si se resolvieron mediante el sistema de gestión documental de la entidad Orfeo.



Fuente: Orfeo

**1. Canales de interacción.**

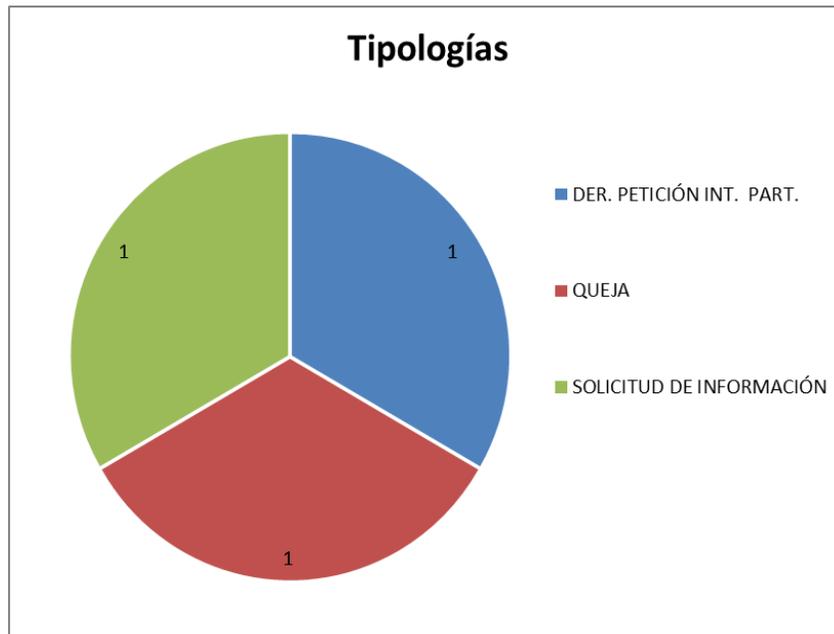
El canal mediante el cual la ciudadanía interpuso las tres (3) peticiones que no fueron cargadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el primer trimestre fue el correo electrónico.

Canal	Total	PORCENTAJE
Correo Electrónico	3	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Orfeo

**2. Tipologías o modalidades.**

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones ingresadas y no cargadas en el sistema Bogotá Te Escucha en el primer trimestre corresponden a:



Fuente: Orfeo

**ACCIONES DE MEJORA**

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el primer trimestre del año 2020 las siguientes acciones de mejora:

1. 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.
2. Se realizó la divulgación vía correo electrónico de las observaciones de la secretaria general para el cargue correcto de las respuestas en el Sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de evitar el mal uso del sistema.

Sobre las acciones de mejora se realizará un seguimiento trimestral para verificar el cumplimiento y la efectividad que de ellas se espera en aras del mejoramiento continuo de la atención brindada por el IDPC.



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

Elaboró: Danilo Sánchez Suarique – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
Revisó: Ángela María Castro Cepeda – Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía