



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

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 segundo trimestre de 2025	4
3. Solicitudes registradas y solucionadas	4
Grafica 1. Total, de solicitudes.....	5
4. Canales de interacción	5
Grafica 2. Canal de interacción.....	6
5. Subtemas	6
Tabla 2. Subtemas.....	6
6. Tipologías	8
Grafica 3. Tipologías.....	9
7. Oportunidad en la respuesta	9
8. Solicitudes de acceso a la información pública	9
Grafica 4. Solicitudes de información y copias.....	10
9. Canales de interacción, solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia	10
Grafica 5. Canales de interacción.....	11
10. Oportunidad en la respuesta	11
Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.....	11
11. Días hábiles de respuesta	12
Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.....	12
12. Acciones de mejora	13





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 técnica o jurídica o concepto 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 segundo trimestre del año 2025, 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 2025

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.

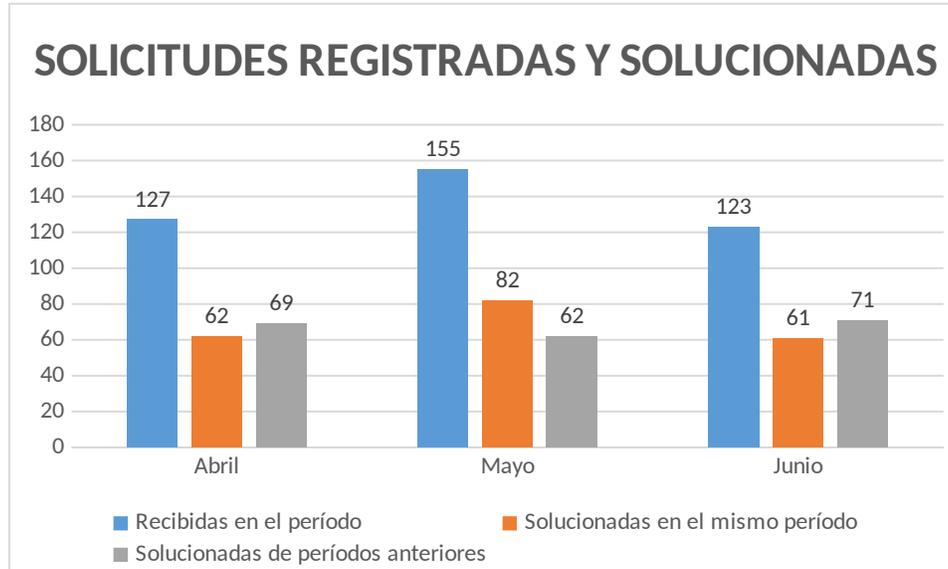
En el segundo trimestre del año 2025, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 405 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.

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 2025.

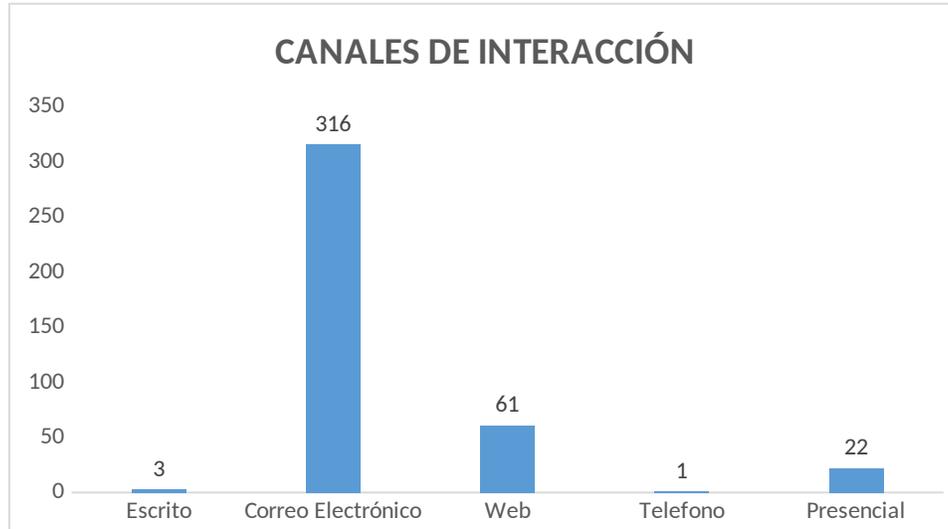
4. Canales de interacción

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 316 solicitudes radicadas por este medio y que representan un 78,0% del total de requerimientos recibidos, seguido del canal web, con 61 solicitudes que representan el 15,0%; así mismo, se recibieron 22 peticiones por el canal presencial que representan el 5,0%, por medio del canal escrito se realizaron 3 solicitudes que representa el 1,0% y el telefónico se realizó una solicitud que representa el 0,2% respectivamente.



Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2025.

5. Subtemas

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el segundo trimestre de 2025 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	2	2	5	1,2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	4	6	13	3,2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL		1	1	2	0,5%
ATENCIÓN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN			3	3	0,7%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN DE PLANEACIÓN PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA INVERSIÓN		1		1	0,2%
COPIA DE DOCUMENTOS	12	11	11	34	8,4%



SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1		3	0,7%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1	2	4	1,0%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	1	2	3	6	1,5%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	22	24	11	57	14,0%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	3	1	5	1,2%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES	1	1		2	0,5%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC		1	2	3	0,7%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	60	64	61	185	45,5%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES		2	4	6	1,5%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	2	2	2	6	1,5%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS		2		2	0,5%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO			1	1	0,2%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	4	1		5	1,2%
PARTICIPACIÓN	1	1		2	0,5%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	8	4	6	18	4,4%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	7	4	5	16	3,9%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ			1	1	0,2%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	6	8	18	4,4%
SOLICITUD DE USO DE MATERIAL FOTOGRÁFICO		1		1	0,2%



SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ		1		1	0,2%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	4	2	7	1,7%
Total	131	144	132	407	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2025.

De acuerdo con la tabla anterior, durante el segundo trimestre de 2025, los cuatro (4) subtemas más requeridos por la ciudadanía fueron:

Información Tramites y Servicios: 45,5%

Falta de Atención y Respuesta: 14,0%

Copia de Documentos: 8,4%

Recorridos Patrimoniales: 4,4%

6. Tipologías

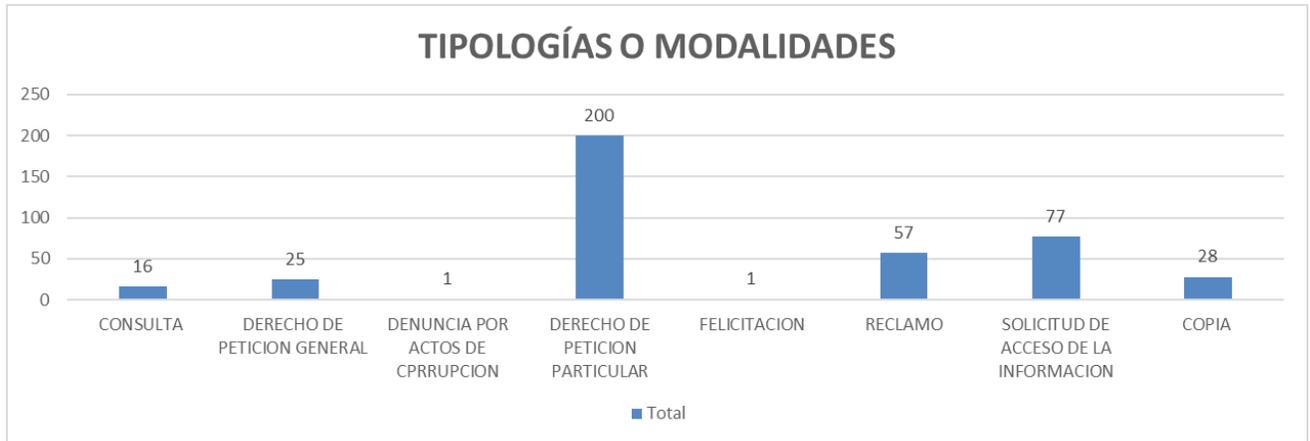
De acuerdo con la información registrada del Sistema Bogotá Te Escucha las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes son: Derecho de Petición de Interés Particular con un total de 200 solicitudes radicadas, que corresponden al 49,0%, y solicitud de acceso a información pública con un total de 77 peticiones radicadas, que corresponden al 19,0%, como se puede observar en la siguiente gráfica:

ESPACIO EN BLANCO





Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2025.

7. Oportunidad en la respuesta

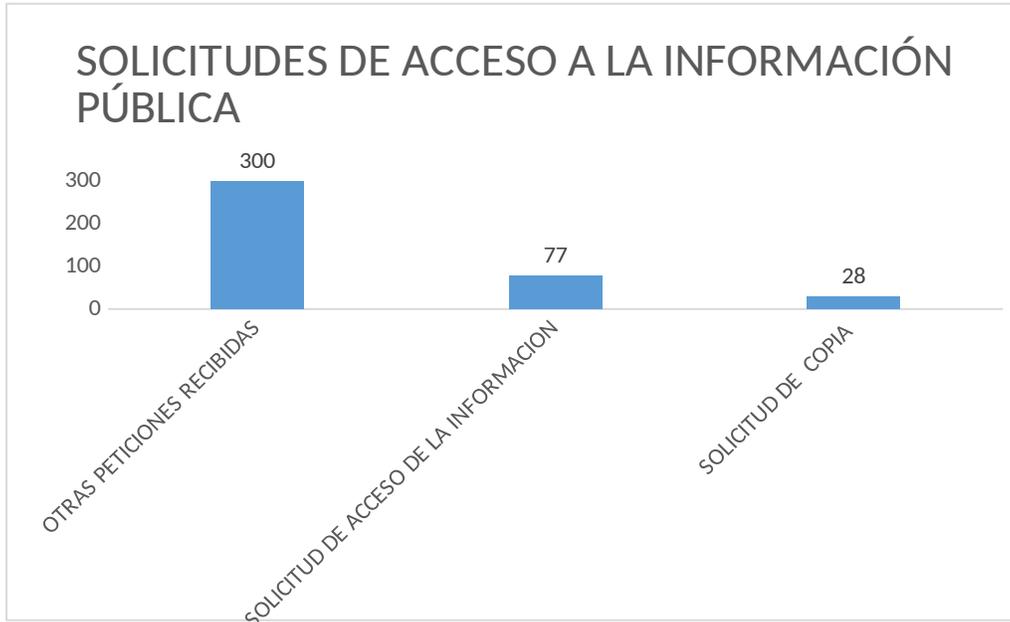
Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 405 recibidas e ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema el total de las peticiones dentro de los términos de ley.

8. Solicitudes de acceso a la información pública

En el segundo trimestre del año 2025, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 77 solicitudes de información y 28 solicitudes de copias, para un total de 105 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 26,0% 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 2025.

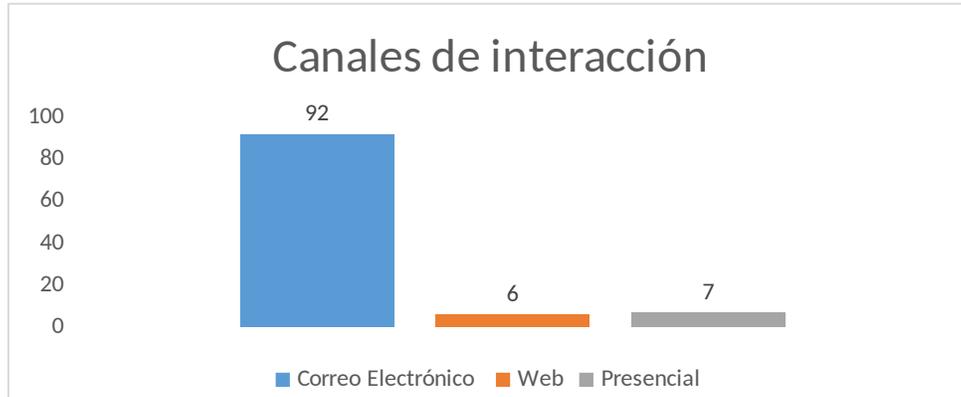
9. Canales de interacción, solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia

Entre los canales de interacción que la ciudadanía utilizó para acceder a la información, solicitudes de información y solicitudes de copia, se indica que, el más utilizado es el correo electrónico, por el cual se radicaron 92 solicitudes de este tipo y que corresponden al 88,0% del total de requerimientos recibidos; por el canal presencial se radicaron 7 solicitudes correspondientes al 7,0% y por el canal web se radicaron 6 solicitudes que corresponden al 6,0% del total de las peticiones, como se muestra en la siguiente gráfica:





Grafica 5. Canales de interacción

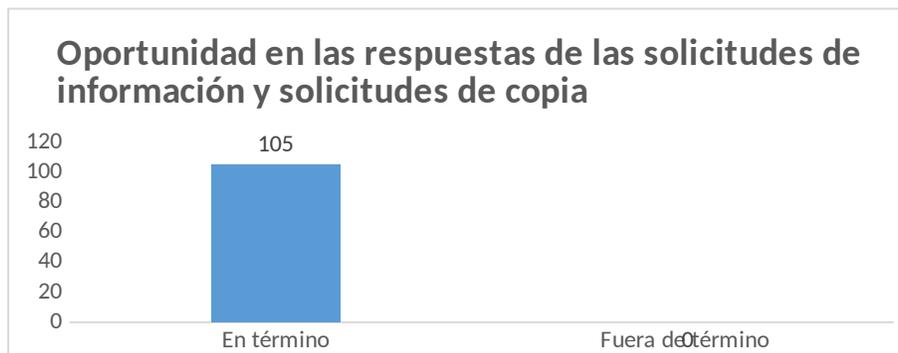


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2025.

10. Oportunidad en la respuesta

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copias, de las 105 peticiones durante en el segundo 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 abril, mayo y junio 2025.



11. Días hábiles de respuesta

A continuación, se muestran los días hábiles de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública del segundo trimestre 2025, de las cuales no fue negada la información a ninguna.

Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

# Abril	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta	# Mayo	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	1580882025	9	1.	2110832025	5
2.	1657492025	7	2.	2170832025	10
3.	1722632025	7	3.	2172222025	9
4.	1722832025	10	4.	2174132025	8
5.	1747432025	9	5.	2220482025	6
6.	1775172025	8	6.	2223142025	10
7.	1775302025	4	7.	2261162025	9
8.	1789742025	9	8.	2275952025	10
9.	1825892025	8	9.	2276062025	10
10.	1826022025	9	10.	2276072025	10
11.	1849652025	9	11.	2276192025	8
12.	1872252025	9	12.	2277242025	9
13.	1913842025	7	13.	2317022025	9
14.	1914032025	7	14.	2317682025	10
15.	1914232025	8	15.	2317832025	10
16.	1915272025	6	16.	2359632025	5
17.	1981762025	5	17.	2401512025	7
18.	2031012025	2	18.	2407792025	8
			19.	2407972025	5
			20.	2401522025	6

# Junio	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	2673692025	9



2.	2673722025	6
3.	2700662025	6
4.	2702832025	4
5.	2754702025	4
6.	2754752025	3
7.	2754782025	9
8.	2754812025	3
9.	2837532025	7
10.	2838492025	5
11.	2838852025	7
12.	2873542025	4
13.	2913442025	5
14.	2913882025	4
15.	3038312025	5

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2025.

12. Acciones de mejora

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural adelantó durante el segundo trimestre del año 2025 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 20255100103233 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 22-07-2025 13:44:34
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 4ff3a3ee8ae99121001cf296414e08e843baae561188c8739e4f6a27b8349348 Codigo de Verificación CV: 4e0e9	