



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de
Quejas y Soluciones - SDQS-
Junio de 2025

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO DEL 2025.....	2
1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	3
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
2. Canales de interacción.....	4
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
3. Tipologías o modalidades.....	5
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. Reclamos.....	6
4. Subtemas.....	6
Tabla 3. Subtemas.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	8
Tabla 4. Traslados.....	8
6. Peticiones cerradas del período.....	8
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	10
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	10
8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	11
Grafica 4. Requerimiento por localidad.....	11
9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	12
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	12
10. Participación por tipo de requirente.....	13
Grafica 6. Tipo de persona.....	13
11. Calidad de requirente.....	13
Tabla 7. Calidad de requirente.....	14
12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	14
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	14



13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	15
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	16
15. Calidad de peticionario.....	16
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	16
16. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	18
17. Conclusiones y recomendaciones.....	18

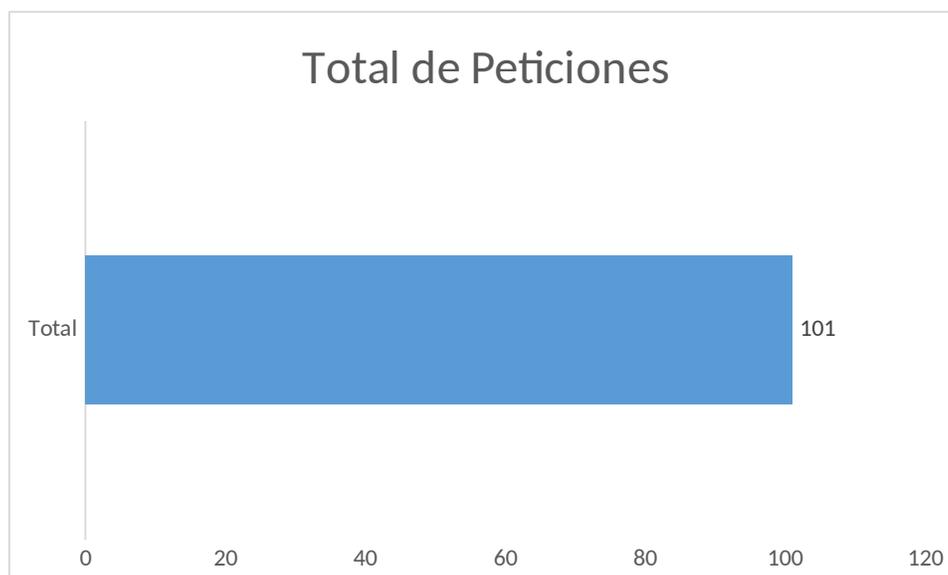




INFORME MENSUAL SDQS MES DE JUNIO DEL 2025

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio se registraron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento un (101) peticiones ciudadanas. Éstas también se encuentran registradas en el Sistema de Gestión Documental del Instituto - Orfeo. De esta manera, el

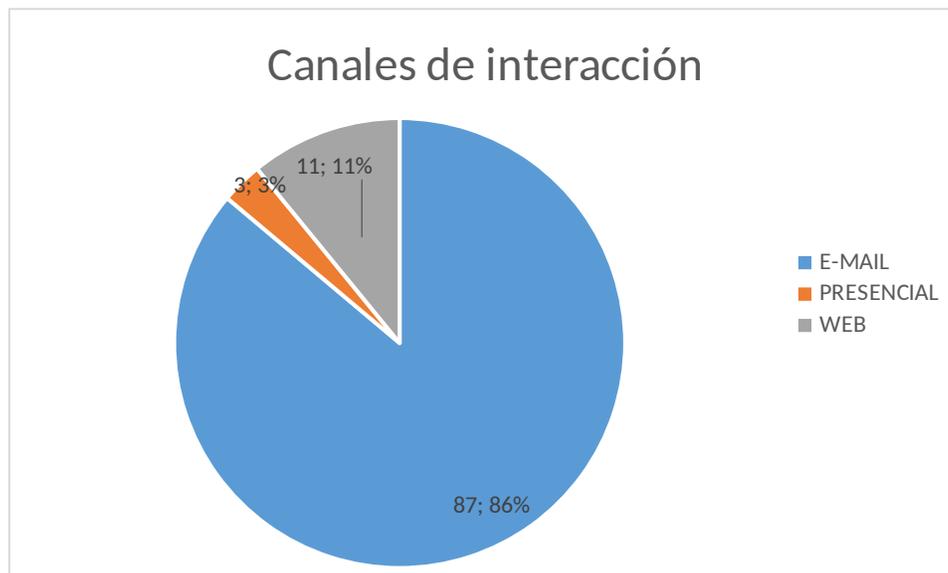


IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que, durante este periodo, la ciudadanía utilizó el

¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

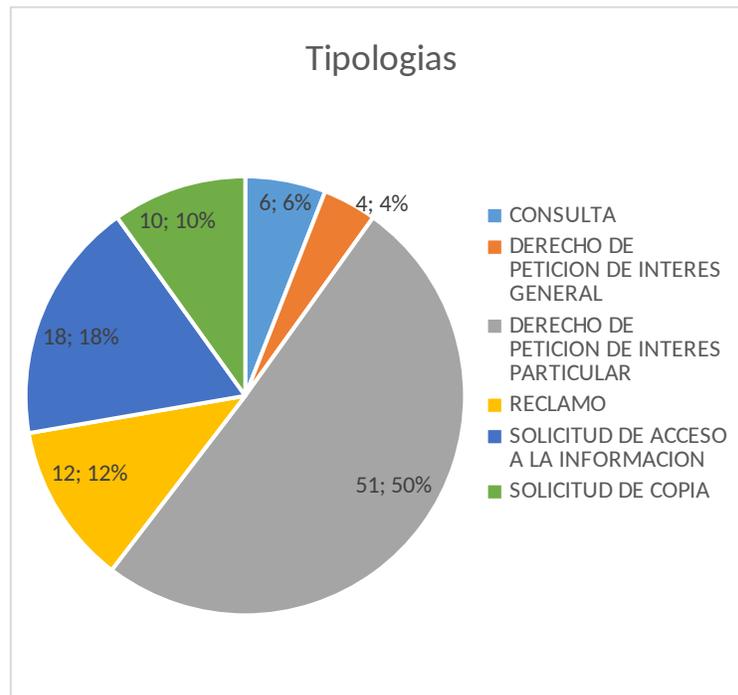


correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 87 peticiones que corresponden al 86,0% de los requerimientos, seguido del canal web con 11 peticiones que corresponden al 11,0% y presencial con 3 peticiones que corresponden al 3,0% del total de las peticiones registradas.

3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el Sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural mediante el “Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía” (v9, 25.03.2025), ciento uno (101) requerimientos registrados en el mes de junio corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 51 registros, correspondiente al 50,0%, solicitud de acceso a la información con un total de 18 registros, correspondiente al 18,0%, reclamo con 12 registros que corresponden al 12,0%,



solicitud de copia con un total de 10 registros que corresponden al 10,0%, derecho de petición de interés general con un total de 4 registros que corresponden al 4,0% y consulta con un total de 6 registros que corresponden al 6,0%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron doce (12) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Reclamos

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	2700402025	20255110047902	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
2	2874262025	20255110051372	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de condición patrimonial.
3	2944602025	20255110052202	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
4	2960582025	20255110052342	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
5	2960922025	20255110052362	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
6	3022272025	20255110053602	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	3022572025	20255110053732	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	3022712025	20255110053812	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	3022862025	20255110053842	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de expedición de acta Consejo Distrital
10	3038882025	20255110054062	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	3097302025	20255110054762	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de Licencia de espacio público.
12	3122472025	20255110055122	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.



La identificación de los subtemas principales del mes de junio, corresponde a la información del Sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de ciento cuarenta y cuatro (144) en el mes de junio.

Tabla 3. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	1,52%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	4,55%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	0,76%
ATENCIÓN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	3	2,27%
COPIA DE DOCUMENTOS	11	8,33%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	2,27%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,52%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	11	8,33%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	0,76%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1,52%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	61	46,21%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	4	3,03%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	2	1,52%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	1	0,76%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	3,79%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,76%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	8	6,06%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	6	4,55%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,52%
Total general	132	100,0%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con lo tabla anterior, el subtema con más registros durante el mes de junio fue:



- Información Tramites y Servicios: Se respondieron sesenta y uno (61) solicitudes que representan el 46,21%, las cuales corresponden a las solicitudes que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

El comportamiento de los demás subtemas en el mes de junio fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron once (11) solicitudes, lo que representa el 8,33%.
- Copia de Documentos: se respondieron once (11) solicitudes, lo que representa el 8,33%.
- Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados: se respondieron ocho (8) solicitudes, lo que representa el 6,06%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, del total de solicitudes recibidas durante el mes de junio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a una (a) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
ENTIDAD NACIONAL	1	100,0%
Total general	1	100,0%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladó a una petición a Entidad de orden Nacional.

6. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se detalla la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC



durante el período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	3
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	6	1	7
SUBDIRECCIÓN DE DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN DEL PATRIMONIO	13	11	24
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	15	10	25
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	7	9
SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DEL PATRIMONIO	23	41	64
Total general	61	71	132

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 101 requerimientos registrados en el mes de junio en el Sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 55 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 22 requerimientos ingresados y recibidos en junio (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 6 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.



De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 71 solicitudes en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de respuesta promedio en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones y discriminados por tipo de requerimiento:

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			6				6
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		4	4				4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			7	12	6		7
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	21	5	8		6	6	7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			12		5		11
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	17	7	10	12	8		10
Total general	18	6	9	12	7	6	9

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 18 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 6 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 9 días hábiles promedio.
- Reclamo: 12 días hábiles promedio.

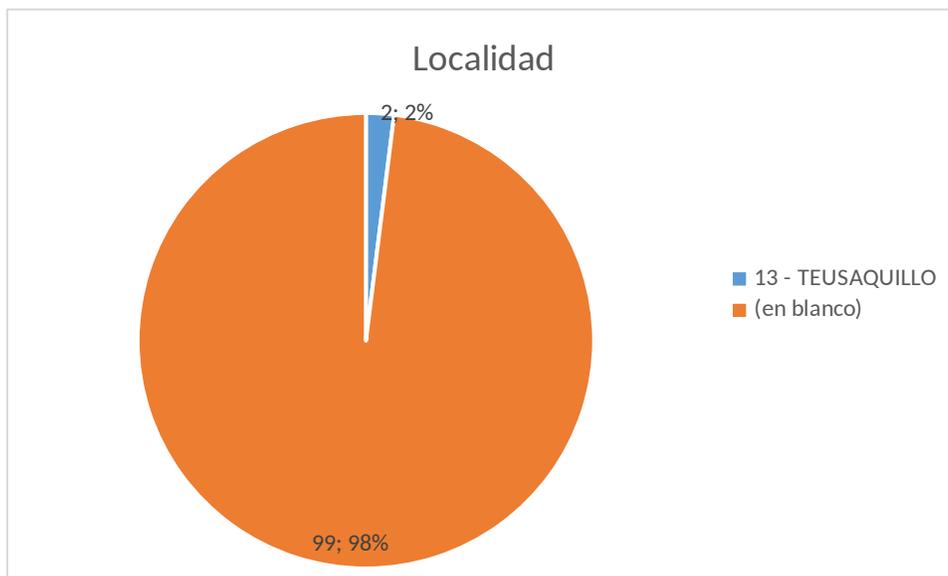


- Solicitud de acceso a la información: 7 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 6 días hábiles promedio.

Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, realiza el seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 4. Requerimiento por localidad



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

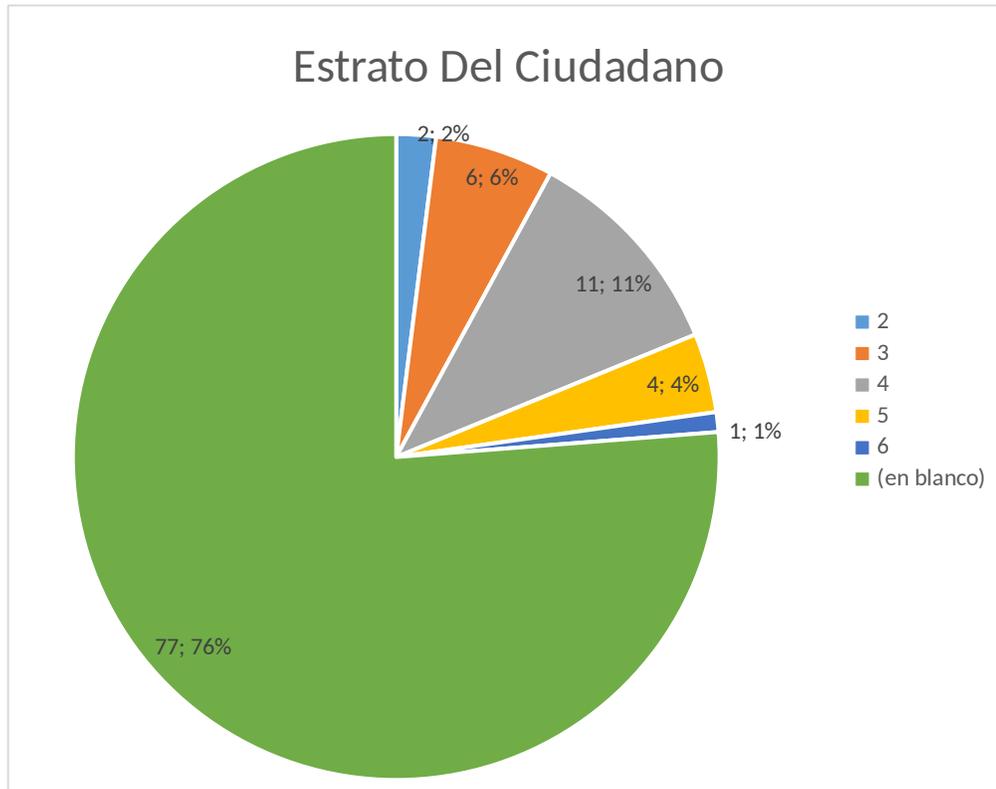
En la gráfica anterior, se muestran la localidad de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

- 13 – Teusaquillo: se registró 2 que representa el 2,0%.
- En blanco: se registraron 99 que representan el 98,0%.



9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 5. Estrato del ciudadano



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

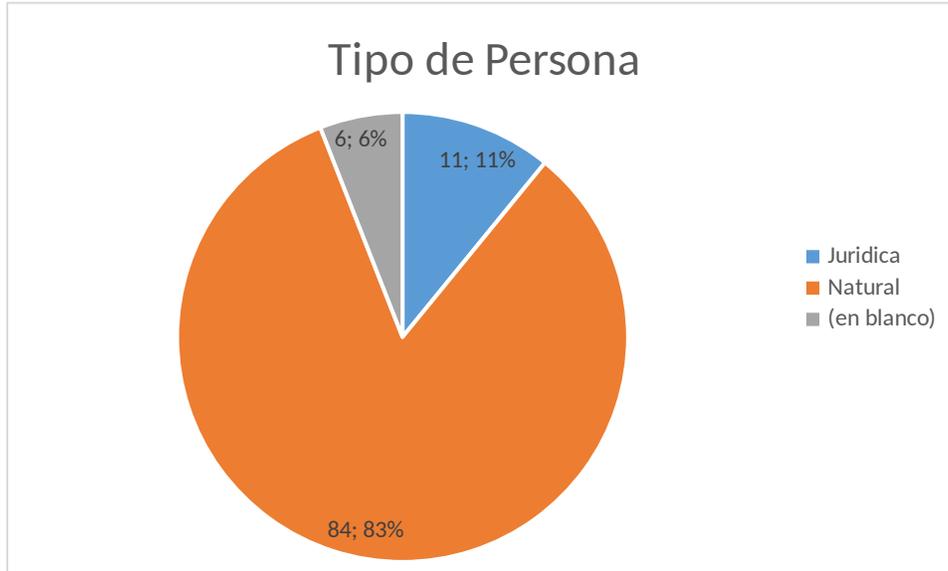
- Estrato 2: se registraron 2 que representa el 1,98%.
- Estrato 3: se registraron 6 que representa el 5,94%.
- Estrato 4: se registraron 11 que representa el 10,89%.
- Estrato 5: se registraron 4 que representa el 3,96%.
- Estrato 6: se registró 1 que representa el 0,99%.
- En blanco: se registraron 77 que representa el 76,24%.





10. Participación por tipo de requirente.

Grafica 6. Tipo de persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados por tipos de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 11 peticiones que corresponden al 11,0%.
- Persona natural: se registraron 84 peticiones que corresponden al 83,0%.
- Anónimo: se registraron 6 peticiones que corresponden al 6,0%.

11. Calidad de requirente.

En la siguiente tabla se muestra la calidad de los requirentes que registraron sus solicitudes:

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL	NÚMERO	PORCENTAJE
-------------	--------	------------





REQUIRIENTE		
IDENTIFICADO	95	94,0%
ANONIMO	6	6,0%
Total general	101	100%

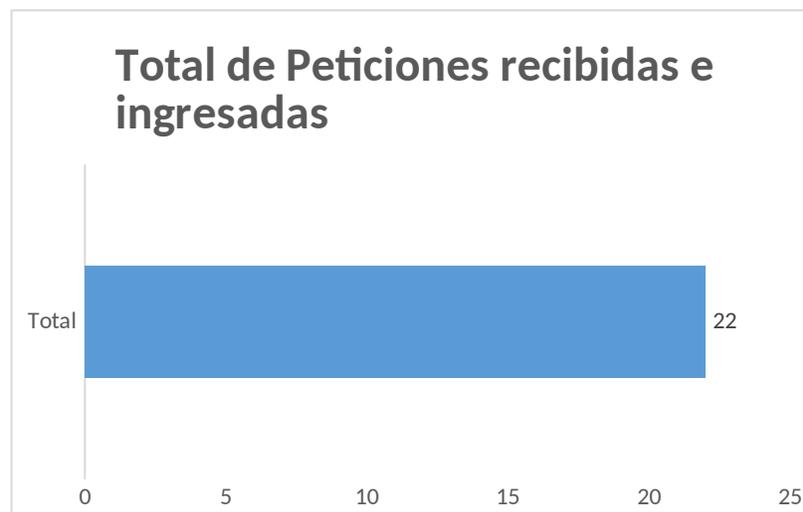
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que 95 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 94,0% y 6 peticiones de ciudadanos anónimos que representan el 6,0%.

12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de junio se recibieron e ingresaron en el sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veintidós (22) peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran también registradas en el Sistema de Gestión Documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas



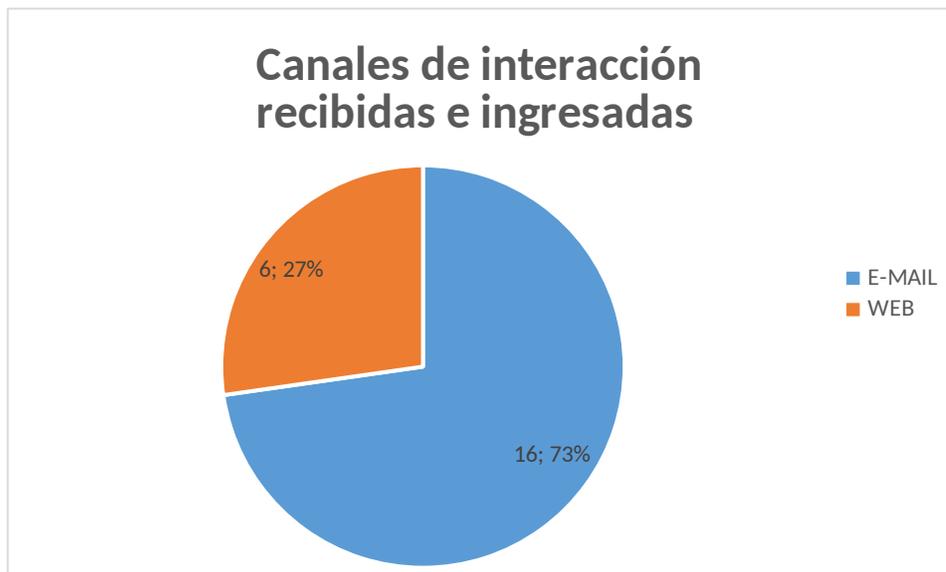
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

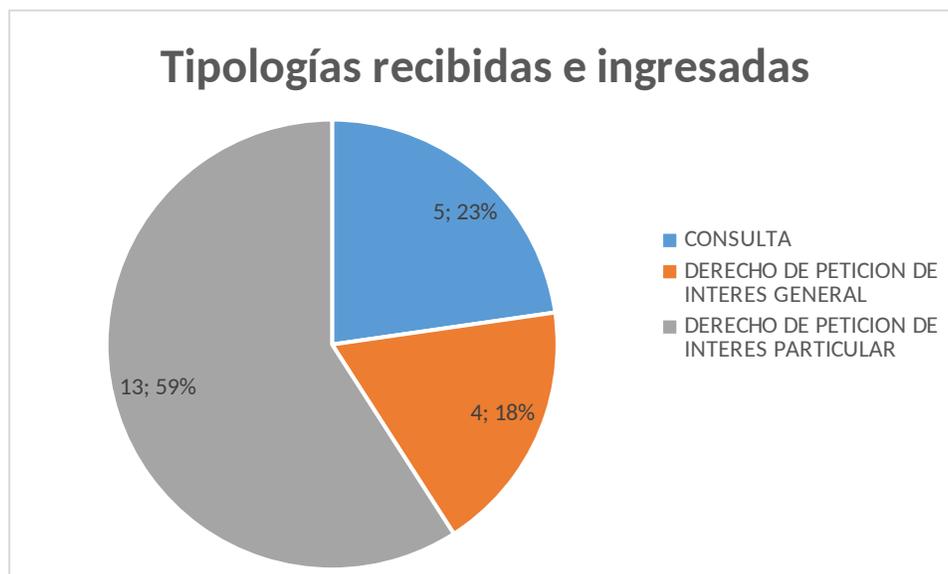
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, los canales más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico con dieciséis (16) solicitudes que representan el 73,0% y web con seis (6) solicitudes que representan el 27,0%.

14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el Sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, mediante el Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía (v9, 25.03.2025), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de junio corresponden a:



Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra que la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el derecho de petición de interés particular con trece (13) solicitudes que representan el 59,0%, derecho de petición de interés general con cuatro (4) solicitudes que representan el 18,0% y consulta con cinco (5) solicitudes que representan el 3,0%.

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	18	82%
ANONIMO	4	18%
Total general	22	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de junio. Se observa que dieciocho (18)



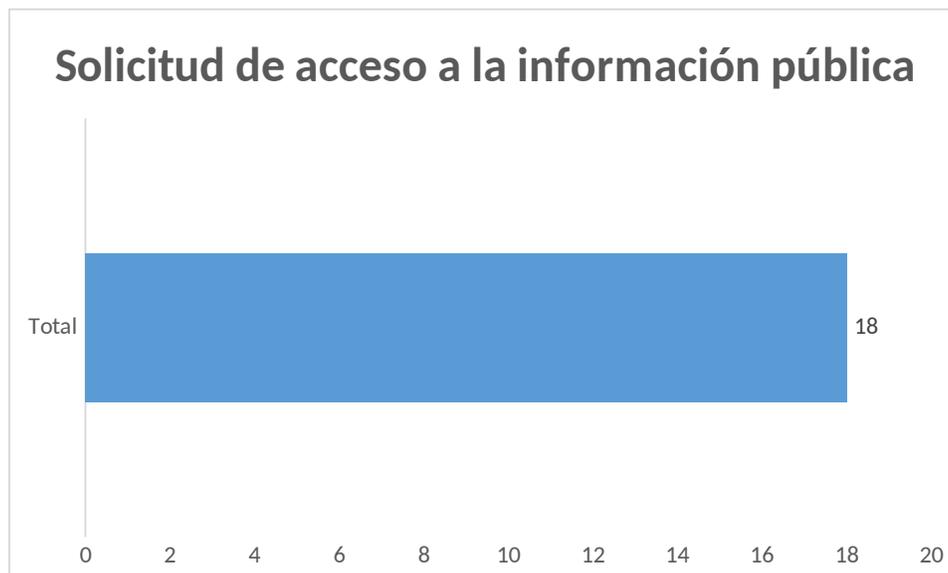
solicitudes, que representan el 82,0%, corresponden a persona identificada y cuatro (4) solicitudes, que representan el 18,0%, corresponden a personas anónimas.

16. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural por medio de sus diferentes canales de atención recibió, registró e ingresó un total de dieciocho (18) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 18 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes, se recibieron 10 por mujeres, 5 por hombres y 3 por empresas, de ellas se respondieron 15 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo al 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.

Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna y se respondieron con un tiempo promedio de respuesta de 7 días hábiles.



En la siguiente tabla se muestra los días hábiles de respuesta de cada solicitud de acceso a la información pública:

Tabla 9. Días hábiles de respuesta

#	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: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento un (101) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha, adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión veintidós (22) peticiones más, recibidas e ingresadas en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de junio de 2025.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron un total de ciento ciento veintitrés (123) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 61 peticiones del periodo actual y a otras 71 del periodo anterior.

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa, por





medio del Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso la Información Pública, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20255100103223 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 13:43:40
Proyecto:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 b613a914274aab4dba7428d647f823f85aa1b8ee6f3f02aacd105cc9c8dded89 Codigo de Verificación CV: 0186a	