

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE DEL 2025.....	3
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.....	7
Tabla 3. Subtemas.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	9
Tabla 4. Traslados.....	9
6. Peticiones cerradas del período.....	9
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	10
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	11
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	11
8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	12
Grafica 4. Requerimiento por localidad.....	12
9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	13
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	13
10. Participación por tipo de requirente.....	14
Grafica 6. Tipo de persona.....	14
11. Calidad de requirente.....	14
Tabla 7. Calidad de requirente.....	15
12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	15
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	16



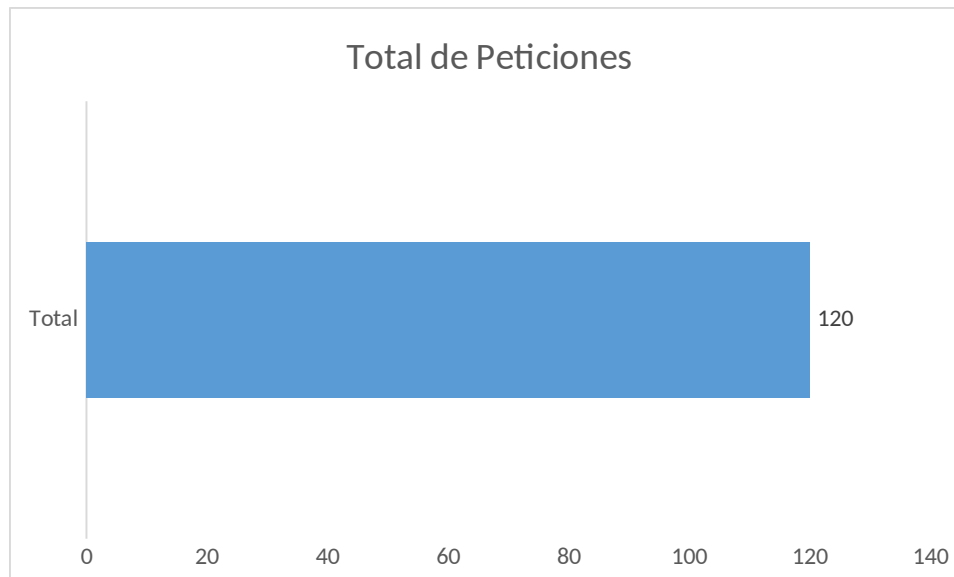
13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	16
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	17
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	17
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	18
15. Calidad de peticionario.....	18
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	18
16. Solicitud de acceso a la información pública.....	19
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	19
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	20
17. Conclusiones y recomendaciones.....	20



INFORME MENSUAL SDQS MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre se registraron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento veinte (120) peticiones ciudadanas. Estas 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.

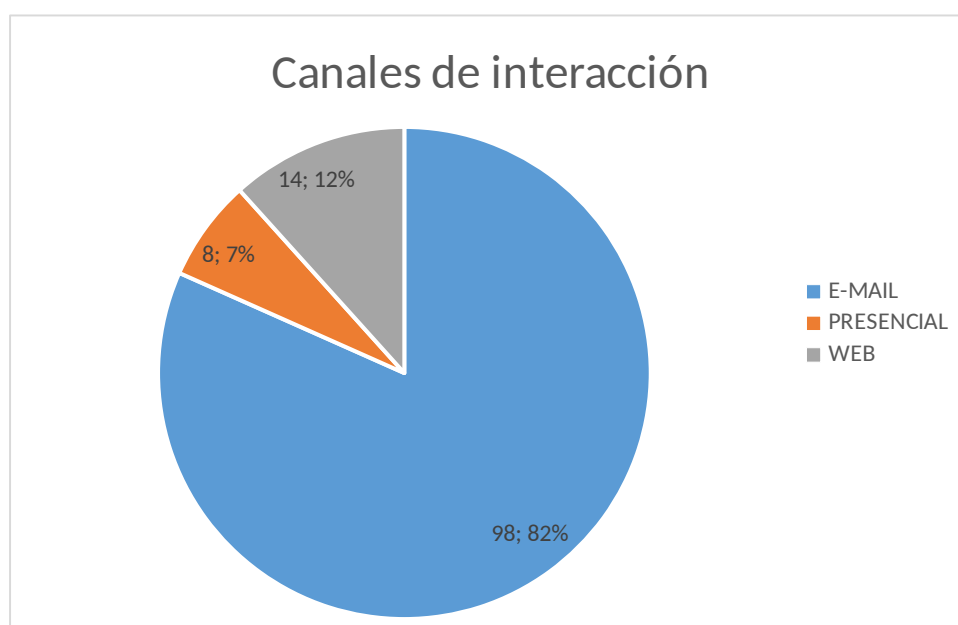
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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



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 noviembre 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 correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 98 peticiones que corresponden al 82,0% de los requerimientos, seguido del canal web con 14 peticiones que corresponden al 11,0% y presencial con 8 peticiones que corresponden al 7,0%.

3. Tipologías o modalidades.

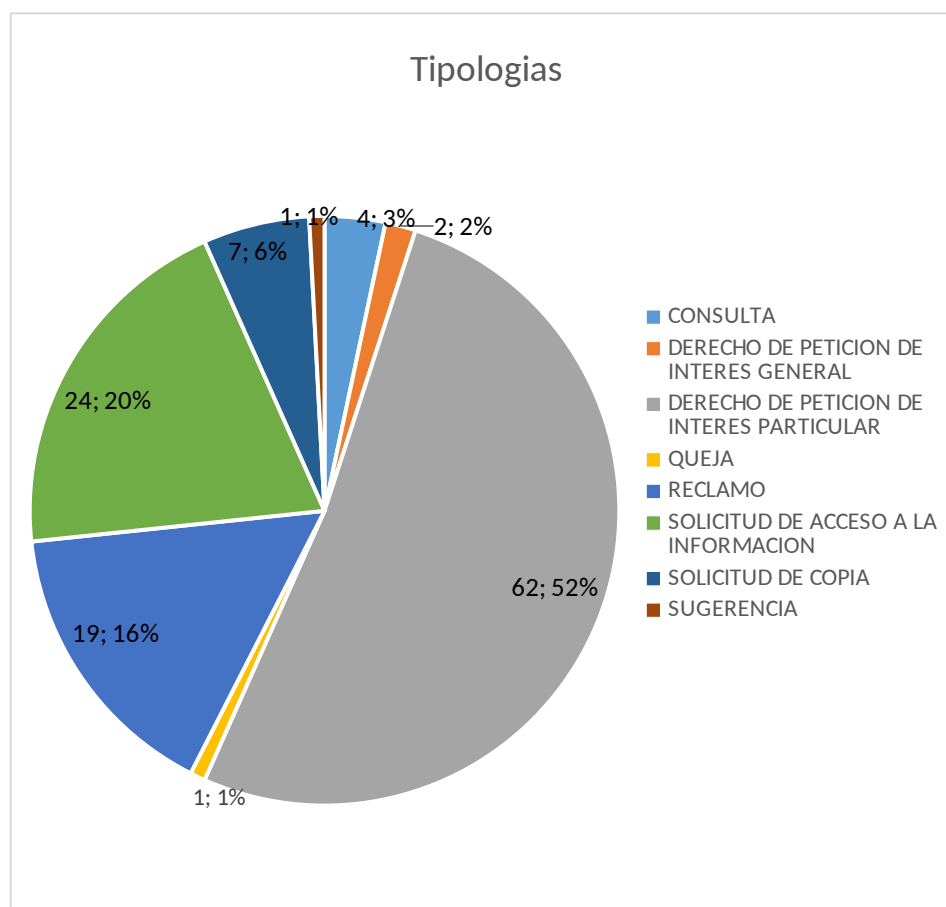
reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.





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, se registraron ciento veinte (120) requerimientos registrados en el mes de noviembre que corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 62 registros, correspondientes al 51,0%, solicitud de acceso a la información con un total de 24 registros, correspondientes al 20,0%, reclamo con 19 registros que corresponden al 16,0%, solicitud de copia con un total de 7 registros que corresponden al 6,0%, consulta con un total de 4 registros que corresponden al 3,0%, derecho de petición de interés general con un total de 2 registros que corresponden al 2,0%, sugerencia



con un total de 1 registro que corresponde al 1,0% y queja con un total de 1 registro que corresponde al 1,0%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron veintidos (22) 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	5965042025		Reclamo referente a la mala atención en la red Pública de Bibliotecas
2	5974022025	20255110100282	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de intervención en espacio público.
3	6039462025	20255110100952	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
4	6039692025	20255110101042	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
5	6040292025	20255110101322	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
6	6040812025	20255110101482	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de concepto de norma.
7	6069992025	20255110101712	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	6166862025	20255110103092	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	6167742025	20255110103272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	6168132025	20255110103292	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	6240932025	20255110103532	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	6241462025	20255110103892	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
13	6241642025	20255110104092	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
14	6241802025	20255110104122	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
15	6523692025	20255110107512	Reclamo referente a que se emitió mal una



No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
			resolución de aprobación.
16	6523862025	20255110107522	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
17	6524172025	20255110107542	Reclamo referente a que se emitió mal una resolución de aprobación.
18	6525332025	20255110107792	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de concepto de norma.
19	6625072025	20255110108462	Reclamo referente a la no aplicación del sello de pasaporte museológico.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de noviembre, 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 treinta y cuatro (134) en el mes de noviembre.

Tabla 3. Subtemas

Subtema	Total	Porcent aje
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	2,99%
COPIA DE DOCUMENTOS	14	10,45%
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1	0,75%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	1	0,75%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,75%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	16	11,94%

GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,75%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	1	0,75%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	75	55,97%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	0,75%
INFORMACIÓN CONVOCA TORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2	1,49%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	4	2,99%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	0,75%
INFORMACIÓN MONUMEN TOS	2	1,49%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	3	2,24%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	3	2,24%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	1	0,75%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2,24%
Total general	134	100,00 %

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información de Tramites y Servicios: Se respondieron setenta y cinco (75) solicitudes que representan el 55,97%, 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 noviembre fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron dieciseis (16) solicitudes, lo que representa el 11,94%.
- Copia de Documentos: se respondieron catorce (14) solicitudes, lo que representa el 10,45%.
- Información de prácticas: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 2,99%.

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 noviembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a ocho (8) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1	12,50%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	12,50%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	6	75,00%
Total general	8	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se dio traslado a: una al IDPAC, una a Secretaria de Ambiente y seis a la Secretaria de Cultura respectivamente.

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

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	2	2
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3	6	9
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	7	5	12
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	19	8	27
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	1	3
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	38	43	81
Total general	69	65	134

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 120 requerimientos registrados en el mes de noviembre en el Sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 59 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 21 requerimientos ingresados y recibidos en noviembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 10 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 65 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	FELICITACION	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			7		7			7
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8	6	12		1			8
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			10			6		9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		3	7	3		4	2	5
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			12					12
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	16	12	11		12	9	5	11
Total general	10	9	10	3	11	8	3	9

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

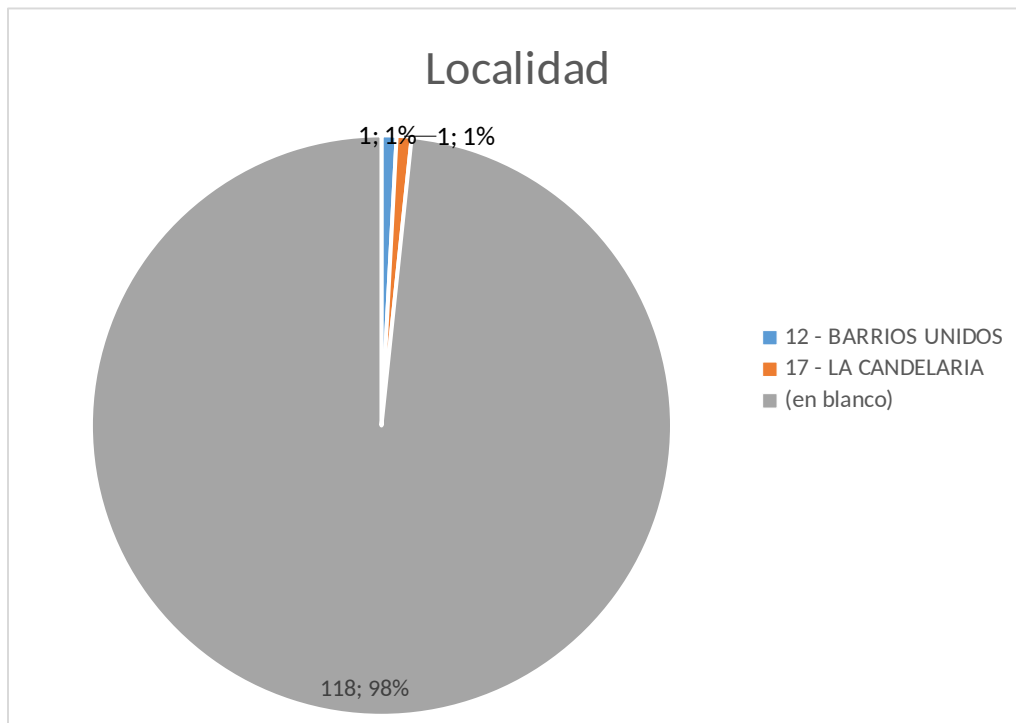
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 10 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 9 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días hábiles promedio.
- Felicitación: 3 días hábiles promedio.
- Reclamo: 11 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 3 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 muestra la localidad de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

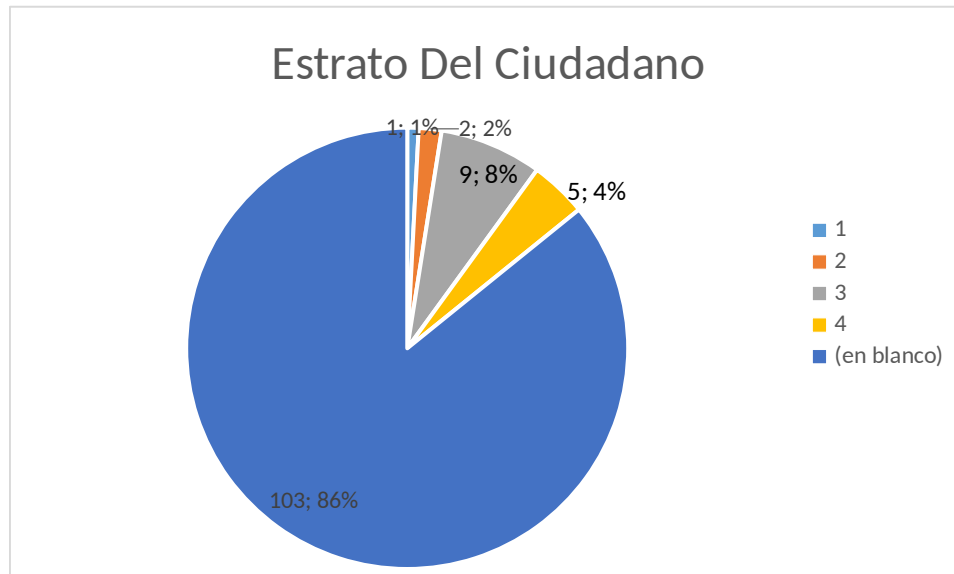
12 – Barrios Unidos: Un registro que representa el 1,0%.

17 – Candelaria: Un registro que representa el 1,0%.

En blanco: se registraron 118 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 1: Un (1) registro que representa el 1,0%.

Estrato 2: Dos (2) registros que representan el 2,0%.

Estrato 3: Nueve (9) registros que representan el 7,0%.

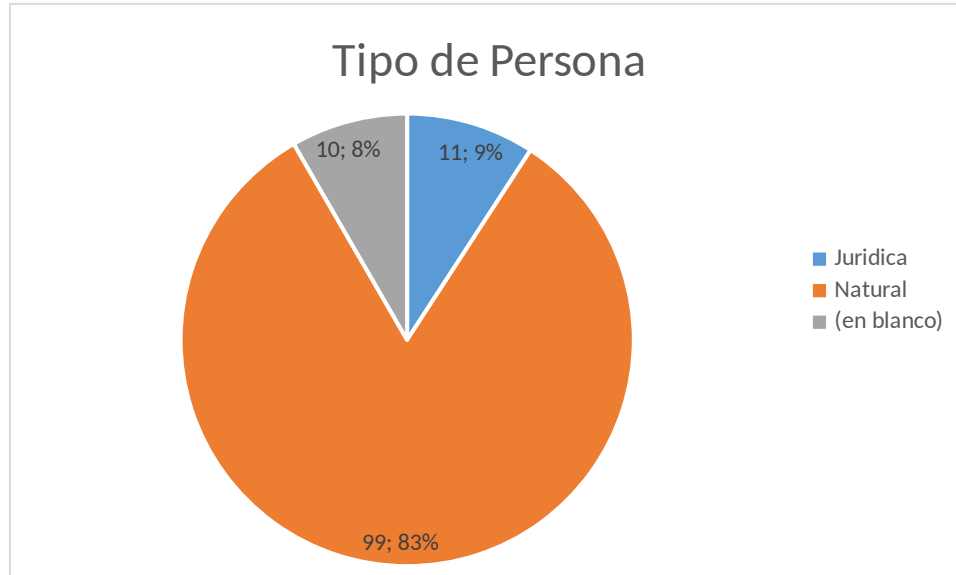
Estrato 4: Cinco (5) registros que representan el 4,0%.

En blanco: (103) registros que representan el 86,0%.



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 9,0%.
- Persona natural: se registraron 99 peticiones que corresponden al 83,0%.
- Anónimo: se registraron 10 peticiones que corresponden al 8,0%.

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	110	92%
ANONIMO	10	8%
Total general	120	100%

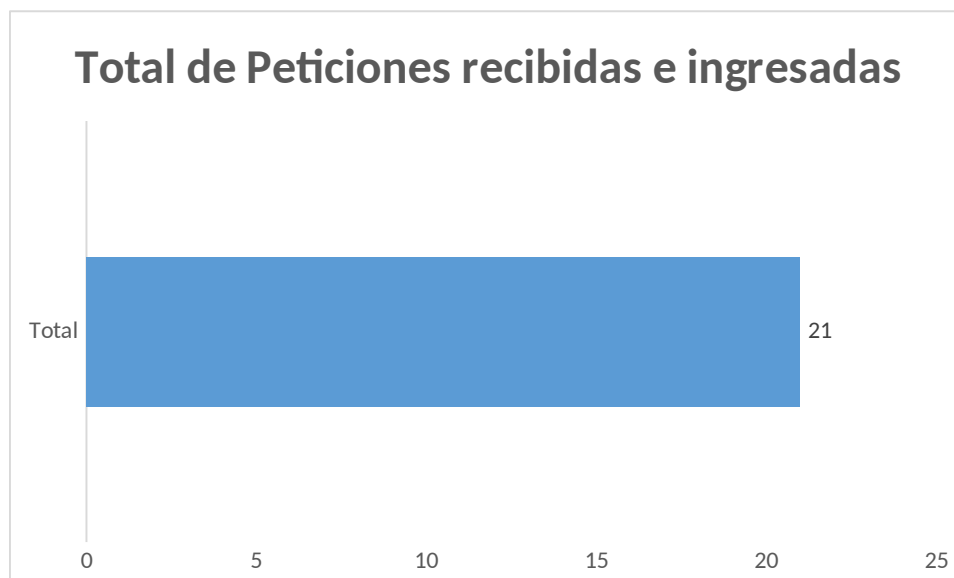
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que 110 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 92,0% y 10 peticiones de ciudadanos anónimos que representan el 8,0%.

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 noviembre se recibieron e ingresaron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veintiún (21) 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



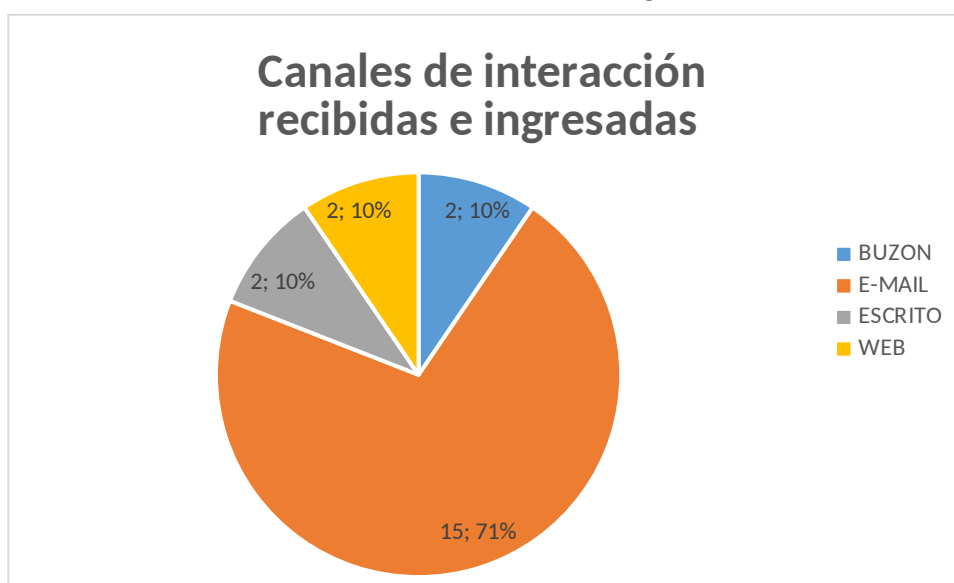
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 noviembre, 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 quince (15) solicitudes que representan el 71,0%, web con dos (2) solicitudes que representan el 9,0%, escrito con dos (2) solicitudes que representan el 10,0% y buzón con dos (2) que representan el 9,0%.

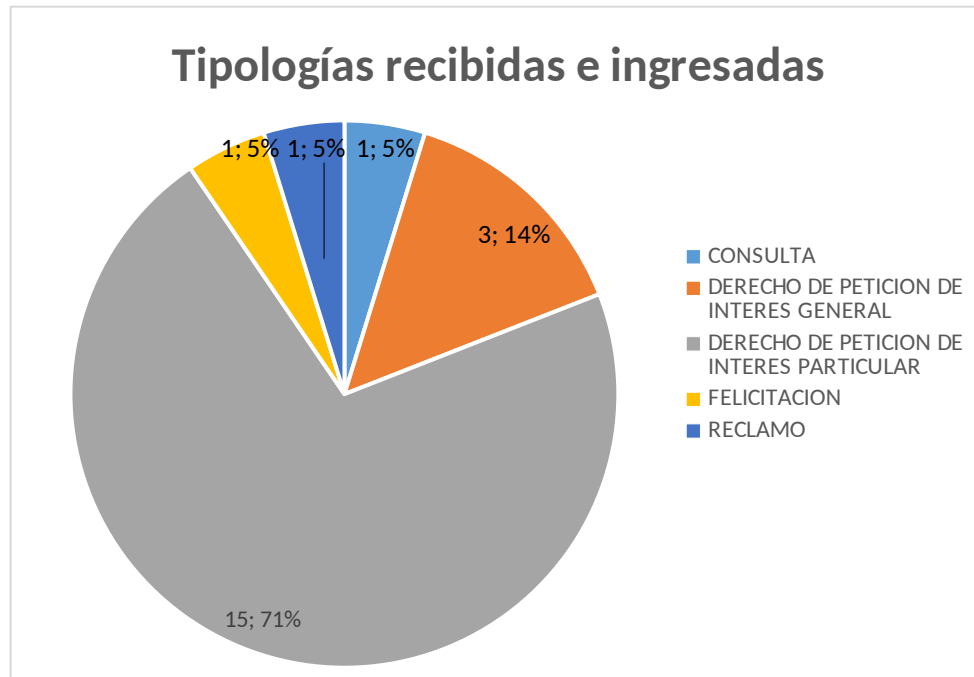
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

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 noviembre 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 quince (15) solicitudes que representan el 71,0%, derecho de petición de interés general con tres (3) solicitudes que representan el 14,0%, consulta con una (1) solicitud que representa el 5,0%, felicitación con una (1) petición que representa el 5,0% y reclamo con una (1) petición que representa el 5,0%.

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	20	95%





ANONIMO	1	5%
Total general	21	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

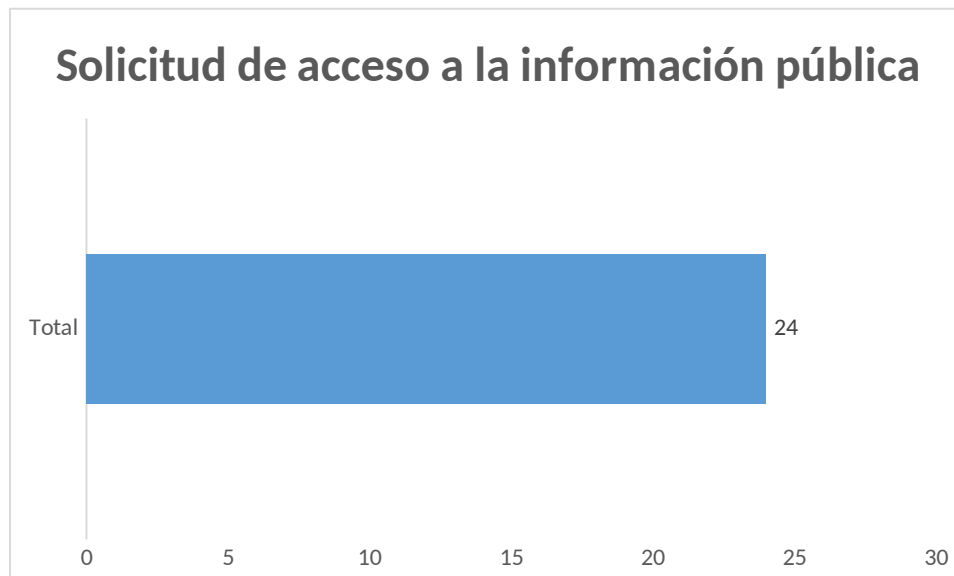
En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de noviembre. Se observa que veinte (20) solicitudes, que representan el 95,0% corresponden a persona identificada y una (1) solicitud, que representa el 5,0% corresponden a persona anónima.

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 veinte cuatro (24) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 24 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 15 por mujeres, 6 por hombres, 2 por empresas, 1 anónimo, de ellas se respondieron 13 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 8 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.	6039342025	3
2.	6040102025	10
3.	6070022025	10
4.	6100122025	8
5.	6100142025	10
6.	6122882025	9
7.	6123722025	7
8.	6166562025	10
9.	6241532025	4
10.	6241722025	10
11.	6306542025	8
12.	6307372025	6
13.	6365872025	6

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento veinte (120) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha, adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión veintiún (21) peticiones más, recibidas e ingresadas en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de noviembre de 2025.


De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron un total de ciento cuarenta y uno (141) solicitudes, a las cuales se dio





respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 69 peticiones del periodo actual y a otras 65 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 20255100190513 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 10-12-2025 11:59:20 Fecha firma: 10-12-2025 11:59:20
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 289078906701c307bb8a6b71b7b24d667f3deb49a3d5dec557b813a7bdbe247f Codigo de Verificación CV: 49459	