

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- Enero 2026

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO DEL 2026.....	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.....	8
Tabla 4. Traslados.....	8
6. Peticiones cerradas del período.....	9
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



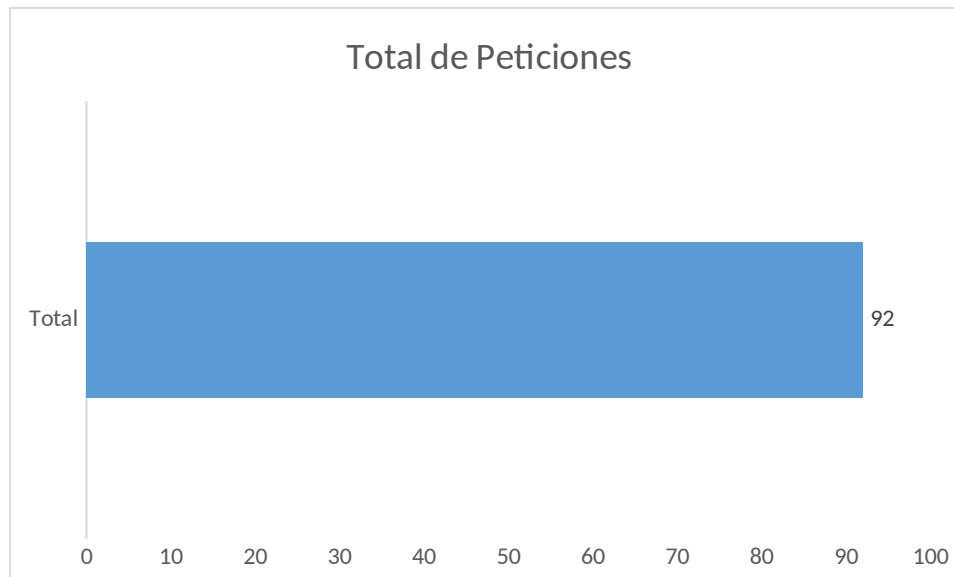
13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	15
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	16
15. Calidad de peticionario.....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



INFORME MENSUAL SDQS MES DE ENERO DEL 2026

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 enero se registraron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de noventa y dos (92) 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.

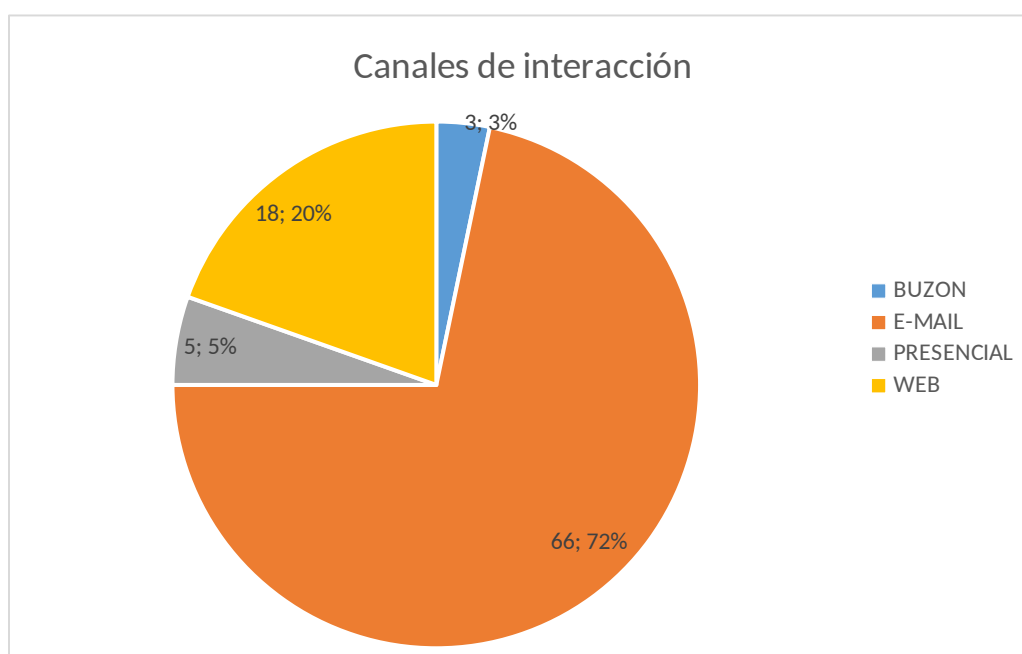
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, 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 enero 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 66 peticiones que corresponden al 72% de los requerimientos, seguido del canal web con 18 peticiones que corresponden al 20%, presencial con 5 peticiones que corresponden al 5% y buzón con 3 peticiones que corresponden al 3%.

3. Tipologías o modalidades.

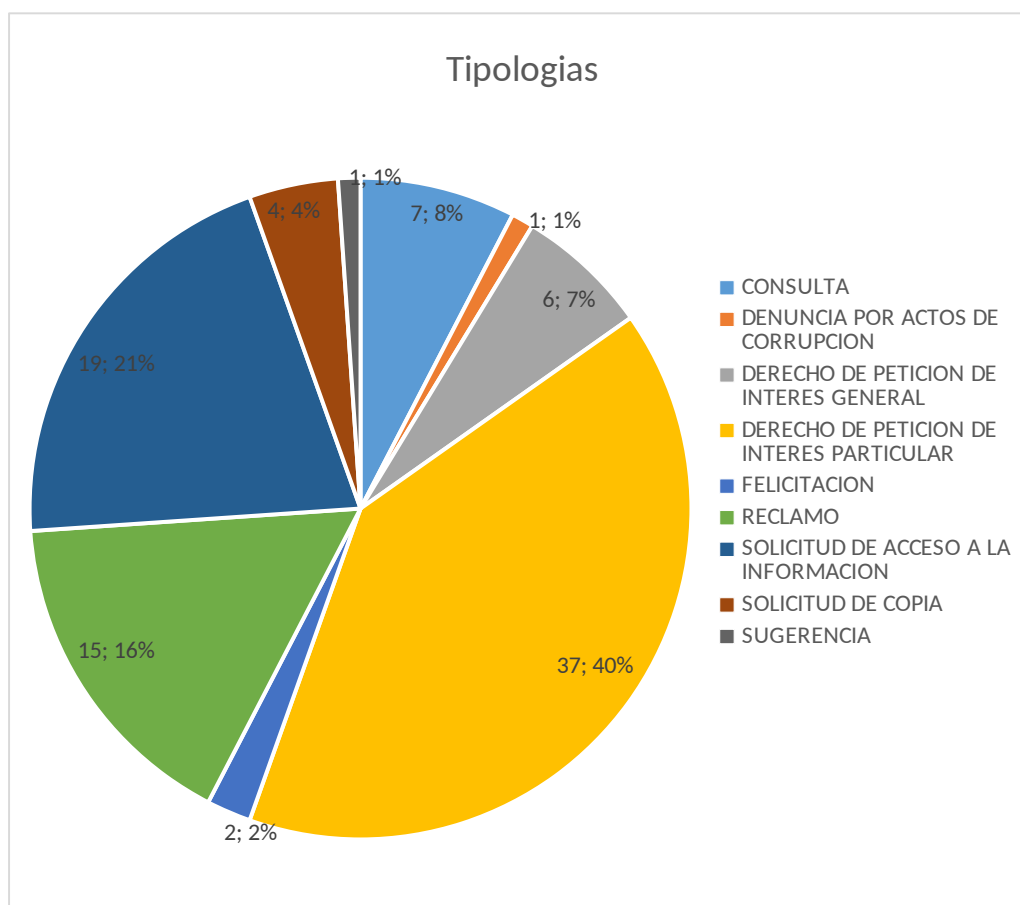
reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.





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 noventa y dos (92) requerimientos registrados en el mes de enero que corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 37 registros, correspondientes al 40%, solicitud de acceso a la información con un total de 19 registros, correspondientes al 21%, reclamo con 15 registros que corresponden al 16%, consulta con un total de 7 registros que corresponden al 8%, derecho de petición de interés general con un total de 6 registros que corresponden al 7%, solicitud de copia con un total de 4 registros que corresponden al 4%, felicitación con un total





de 2 registros que corresponden al 2%, sugerencia con un total de 1 registros que corresponden al 1%, y Denuncia Por Actos De Corrupción con un total de 1 registros que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron quince (15) 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	86452026	20265110000572	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
2	86552026	20265110000762	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
3	86672026	20265110000892	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de consulta de norma.
4	113382026	20265110001102	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de licencia de espacio público.
5	113432026	20265110001112	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
6	200222026	20265110002552	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	230202026	20265110003522	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	285702026	20265110003512	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación de contrato.
9	406062026	20265110003832	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación de contrato.
10	406332026	20265110003922	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	406492026	20265110003952	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	512452026	20265110004922	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
13	522592026	20265110005722	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación de contrato.
14	685712026	20265110007652	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de equiparación.
15	685722026	20265110007732	Reclamo referente a la falta de respuesta a



No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
			solicitud de anteproyectos.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de enero, 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 enero.

Tabla 3. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1,54%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	4,62%
ATENCIÓN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	1,54%
COPIA DE DOCUMENTOS	2	3,08%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	4	6,15%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	9	13,85%
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES	1	1,54%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	1,54%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	26	40,00%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1,54%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2	3,08%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	2	3,08%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	4	6,15%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	6	9,23%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	2	3,08%
Total general	65	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información de Trámites y Servicios: Se respondieron veintiséis (26) solicitudes que representan el 55.28%, 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 enero fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 14%.
- Planes Especiales De Manejo Y Protección Del Patrimonio Cultural: se respondieron seis (6) solicitudes, lo que representa el 9%.
- Copia de Documentos: se respondieron cuatro (4) solicitudes, lo que representa el 6%.

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 enero, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a cinco (5) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	20,00%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	20,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	20,00%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	20,00%
SECRETARÍA GENERAL	1	20,00%
Total general	5	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron una al Concejo De Bogotá, una a Transmilenio, una al IDRD, una a la Secretaría de Gobierno, una a la Secretaría Distrital De Gobierno y una a la Secretaría General 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	1		1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4		4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	5	4	9
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8	4	12
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	3	1	4
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	20	15	35
Total general	41	24	65

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 92 requerimientos registrados en el mes de enero en el Sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 30 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 20 requerimientos ingresados y recibidos en enero (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 11 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 24 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	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA					8				8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2	5							4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			11	14		7			10
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			9		11	7	6		8
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO			11			7			10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	27	14	9		11	8		10	10
Total general	10	8	10	14	11	8	6	10	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:

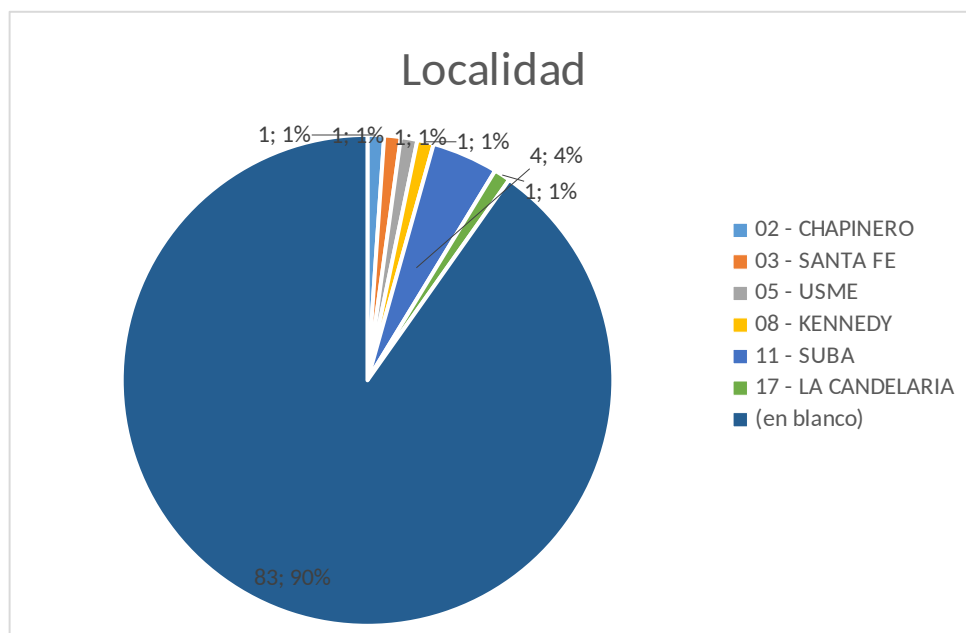
- Consulta: 10 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 8 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días hábiles promedio.
- Felicitación: 14 días hábiles promedio.
- Reclamo: 11 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 6 días hábiles promedio.
- Solicitud de sugerencia: 10 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:

02 – Chapinero: Se registraron 1 que representan el 1%.

03 - Santa F: Se registraron 1 que representan el 1%.

05 - Usme: Se registraron 1 que representan el 1%

08 - Kennedy: Se registraron 1 que representan 1%

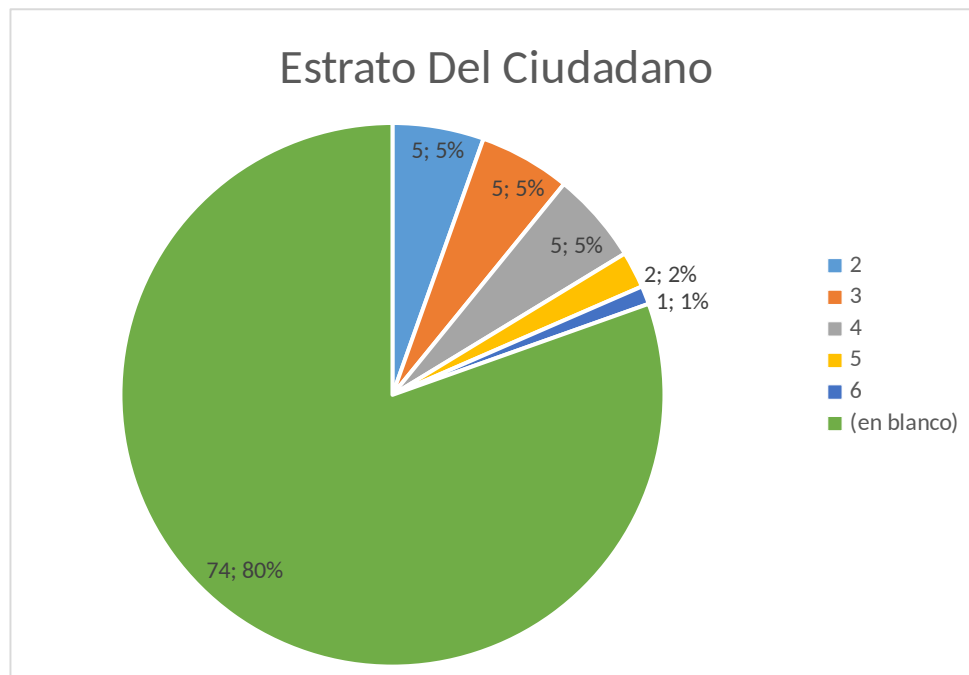
11 - Suba: Se registraron 4 que representan el 4%



17 - La Candelaria: Se registraron 1 que representan el 1%.
En blanco: se registraron 83 que representan el 90%.

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 5 que representan el 5%.

Estrato 3: se registraron 5 que representan el 5%.

Estrato 4: se registraron 5 que representan el 5%.

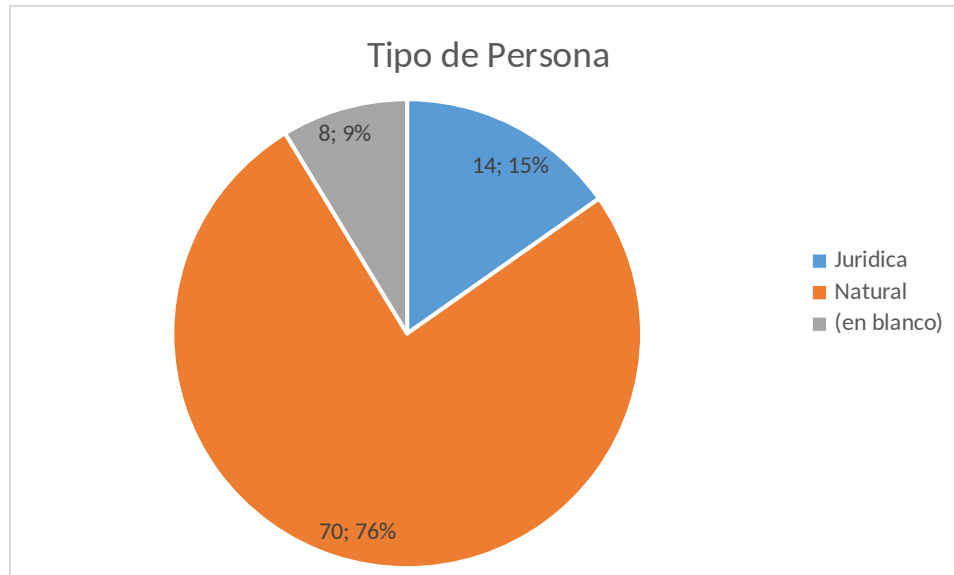
Estrato 5: se registraron 2 que representa el 2%.

Estrato 6: se registraron 1 que representa el 1%.

En blanco: se registraron 74 que representa el 82%.

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 14 peticiones que corresponden al 15%.
- Persona natural: se registraron 70 peticiones que corresponden al 76%.
- Anónimo: se registraron 8 peticiones que corresponden al 9%.

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 REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	84	91%



ANONIMO	8	9%
Total general	92	100%

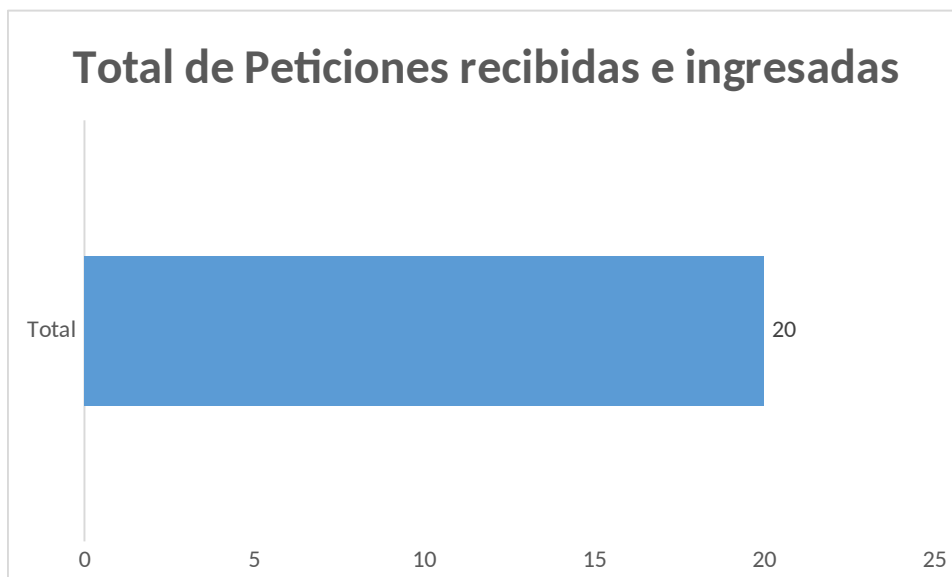
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que 84 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 91% y 8 peticiones de ciudadanos anónimos que representan el 9%.

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 enero se recibieron e ingresaron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veinte (20) 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

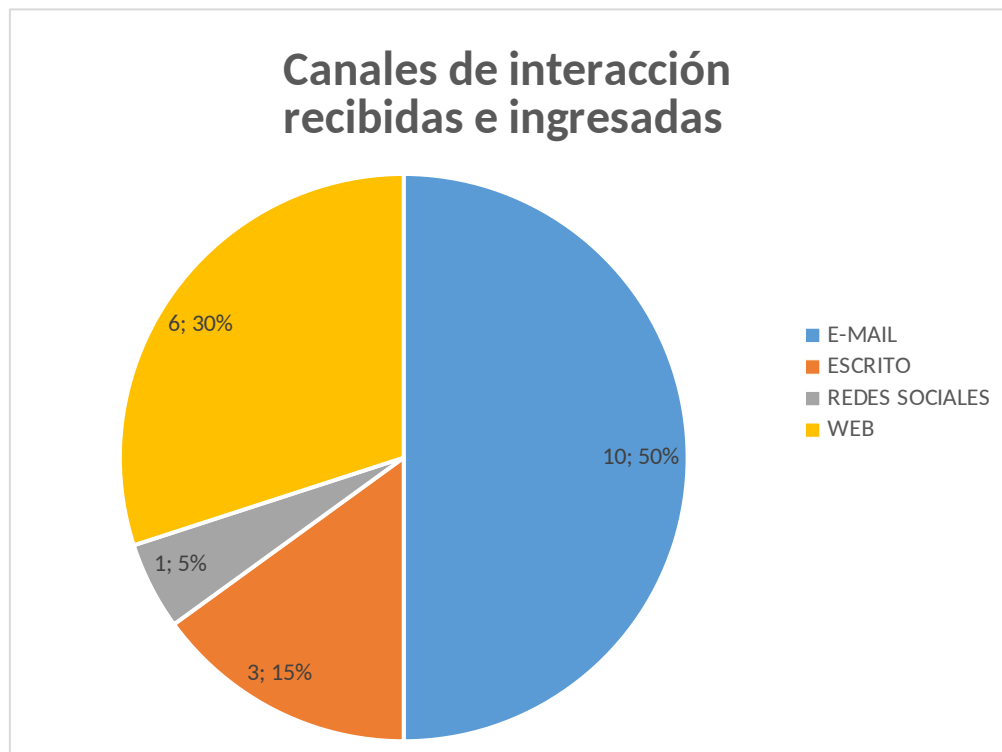


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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 enero, 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 diez (10) solicitudes que representan el 50%, web con seis (6) solicitudes que representan el 30%, escrito con tres (3) solicitudes que representa el 15% y web con seis que representa el 30%.

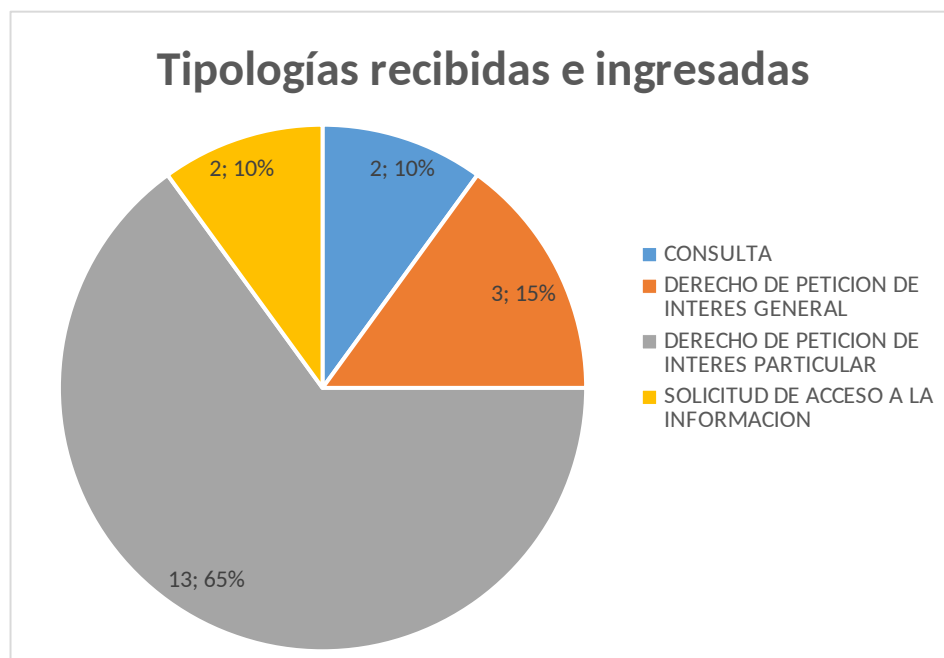
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

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 enero 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 65%, derecho de petición de interés general con tres (3) solicitudes que representan el 15%, consulta con dos (2) solicitud que representa el 10% y Solitud de acceso a la información con dos (2) solicitud que representa el 10%.

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	19	95%





ANONIMO	1	5%
Total general	20	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

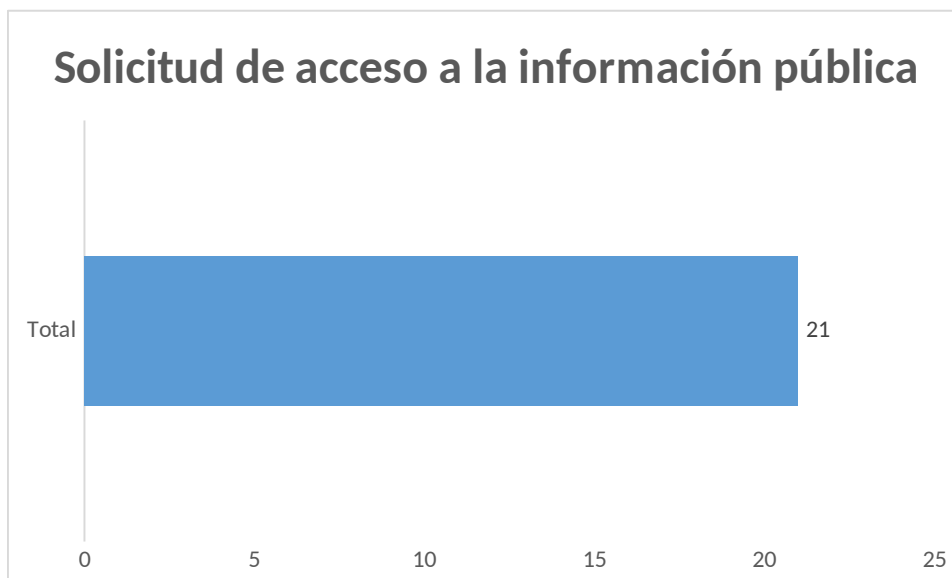
En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de enero. Se observa que diecinueve (19) solicitudes, que representan el 95%, corresponden a persona identificada y una (1) solicitud, que representan el 5%, corresponden a personas 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 veintiún (21) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 21 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 12 por mujeres, 4 por hombres, 3 por empresas, 2 anónimo, de ellas se respondieron 12 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.	86792026	8
2.	86922026	6
3.	147612026	9
4.	149132026	8
5.	151852026	9
6.	200012026	7
7.	200342026	10
8.	200382026	6
9.	283802026	9
10.	408362026	5
11.	409732026	5
12.	150482026	7

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron noventa y dos (92) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha, adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión veinte (20) peticiones más, recibidas e ingresadas en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de enero de 2026.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron un total de ciento doce (112) solicitudes, a las cuales se dio respuesta





definitiva y dentro de los términos legales a 41 peticiones del periodo actual y a otras 25 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 20265100050503 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 27-02-2026 10:29:27
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 f187bdfa93929dd9c757b81a30479c6497f8c390d53ce7608ccbd96a12a09753 Codigo de Verificación CV: ad0a1	