



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO 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.....	9
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.....	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

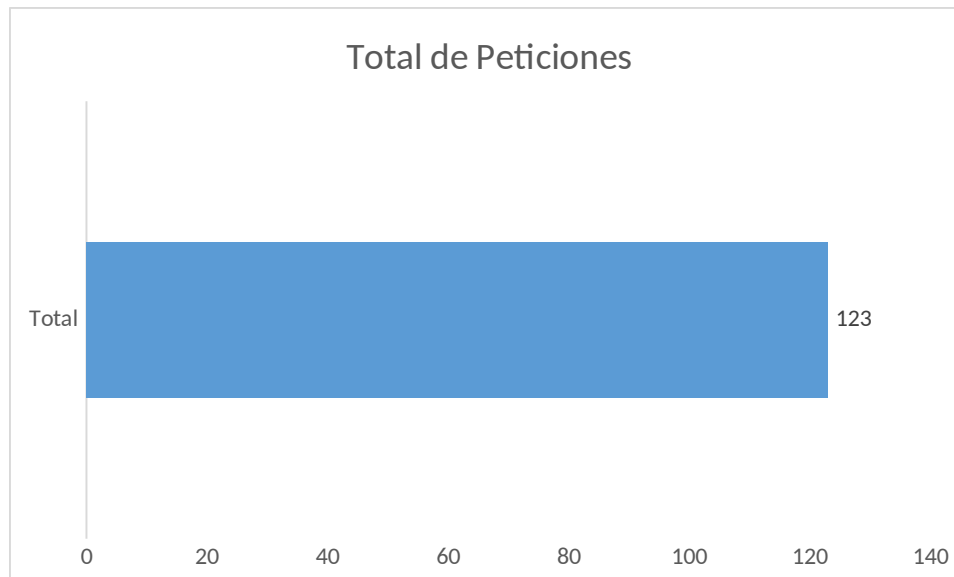




INFORME MENSUAL SDQS MES DE FEBRERO DEL 2026

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 febrero se registraron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento veintitrés (123) 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

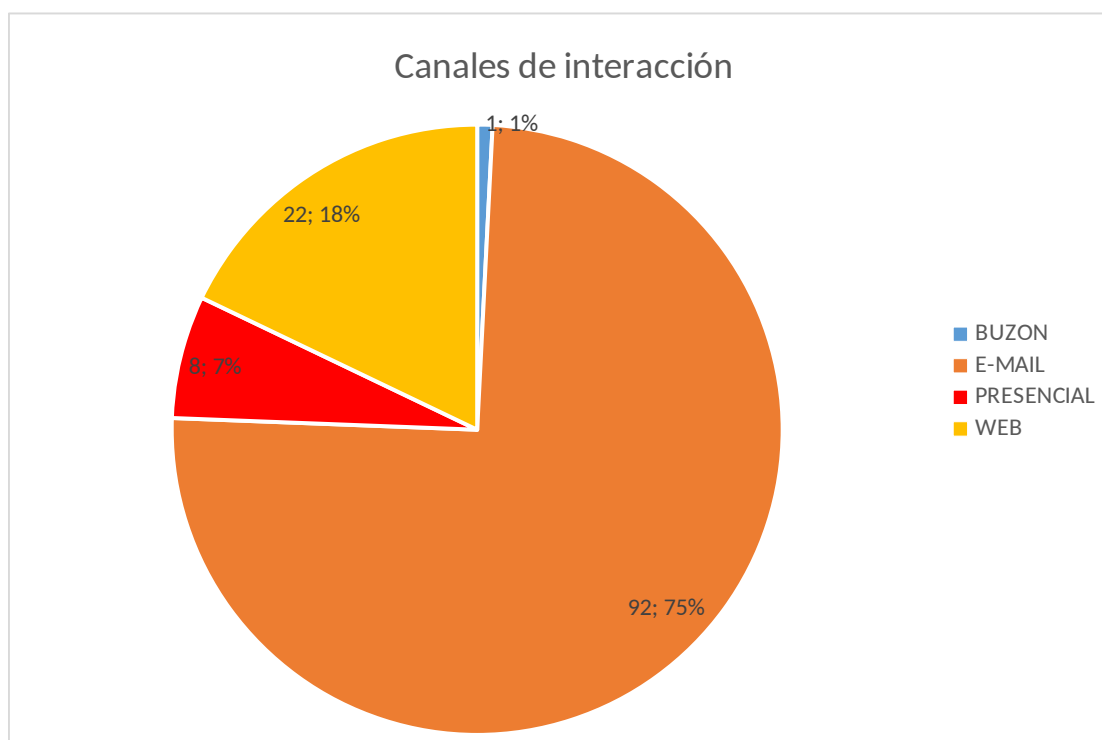




2. Canales de interacción.

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 febrero se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

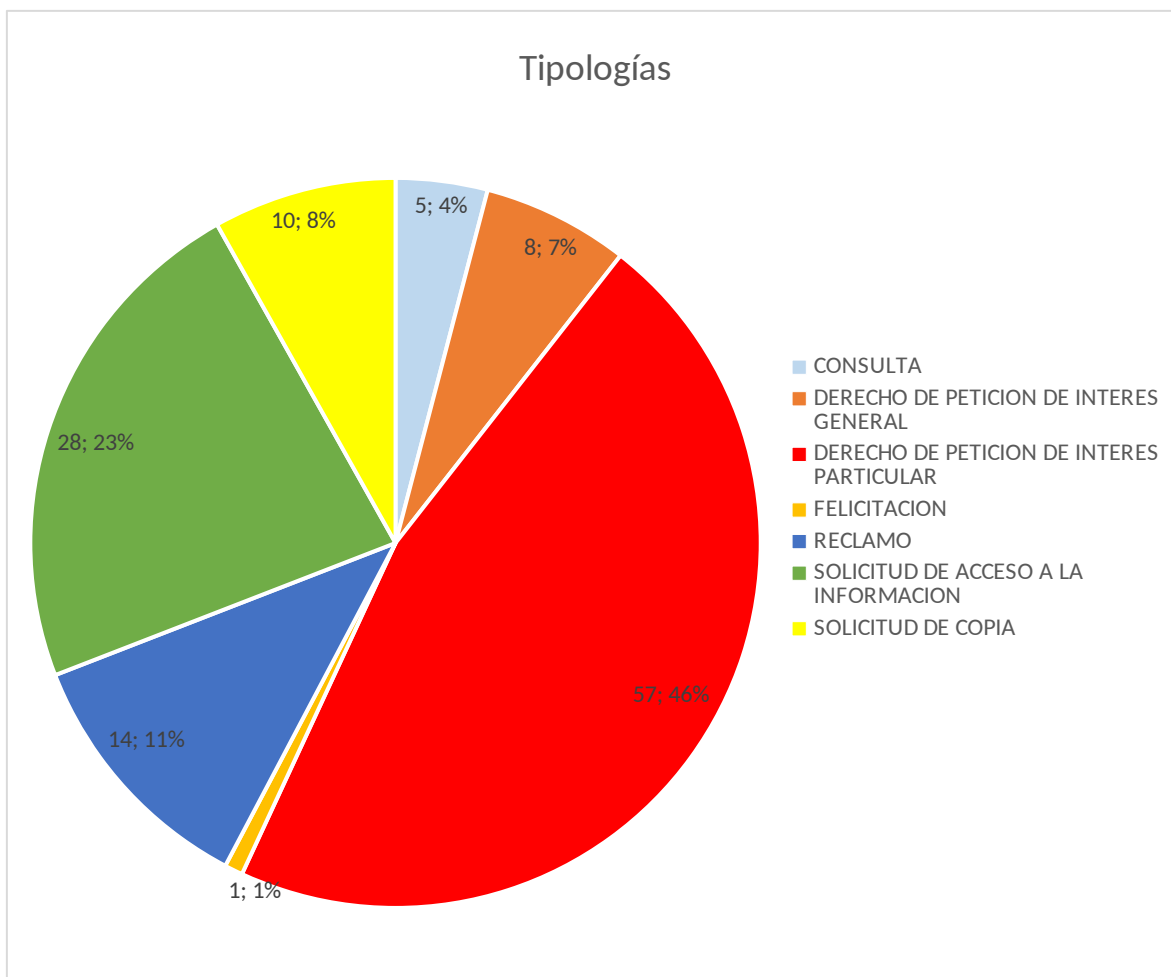
En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que, durante este periodo, la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 92 peticiones que corresponden al 75% de los requerimientos, seguido del canal web con 22 peticiones que corresponden al 18%, presencial con 8 peticiones que corresponden al 6% y buzón con 1 peticiones que corresponden al 1%.

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.

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, se registraron ciento veinte tres (123) requerimientos registrados en el mes de febrero que corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 57 registros, correspondientes al 46%, solicitud de acceso a la información con un total de 28 registros,



correspondientes al 23%, reclamo con 14 registros que corresponden al 11%, solicitud de copia con un total de 10 registros que corresponden al 8%, derecho de petición de interés general con un total de 8 registros que corresponden al 7%, consulta con un total de 5 registros que corresponden al 7% y felicitación con un total de 1 registros que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron catorce (14) 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	758392026	20265110007952	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
2	796892026	20265110008552	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
3	910552026	20265110009502	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
4	913852026	20265110010072	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
5	978272026	20265110011022	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de enlucimiento de fachadas
6	1197752026	20265110013132	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	1198312026	20265110013272	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	1329612026	20265110013822	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	1329782026	20265110013912	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de reparaciones locativas.
10	1330012026	20265110014492	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	1330562026	20265110014722	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	1359352026	20265110015542	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de certificación de contrato.
13	1470202026	20265110016822	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
14	1470672026	20265110017352	Reclamo referente a la falta de respuesta a





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

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.

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

Tabla 3. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,75%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	1	0,75%
COPIA DE DOCUMENTOS	12	8,96%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	1,49%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2,24%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	9	6,72%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1,49%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1,49%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	71	52,99%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	6	4,48%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	2	1,49%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	12	8,96%



INFORMACIÓN DE PRACTICAS	2	1,49%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	4	2,99%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	2	1,49%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	1	0,75%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0,75%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,75%
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 febrero fue:

- Información de Trámites y Servicios: Se respondieron setenta y uno (71) solicitudes que representan el 52,99%, 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 febrero fue el siguiente:

- Copia de Documentos: se respondieron doce (12) solicitudes, lo que representa el 8.96%.
- Información Convocatorias Públicas de Empleo: se respondieron doce (12) solicitudes, lo que representa el 8.96%.
- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 6.72%.

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 febrero, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a once (11) de ellas, con destino a las siguientes entidades.


Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	9,09%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	2	18,18%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR D	2	18,18%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	3	27,27%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	1	9,09%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UA ECD	1	9,09%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	9,09%
Total general	11	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron una al Concejo De Bogotá, dos a IDARTES, dos al IDR D, tres a la Secretaría de Cultura, una a la Secretaria Distrital de Gobierno, una a Catastro y una a la UAESP 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	4	4	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	13	6	19
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y	8	5	13





APROPIACION DEL PATRIMONIO			
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	21	7	28
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	2	4	6
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	19	41	60
Total general	67	67	134

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 123 requerimientos registrados en el mes de febrero en el Sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 56 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 28 requerimientos ingresados y recibidos en febrero (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 67 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			9		12	7			9
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	6	3	6						5
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO		13	13	13		8			11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			13			7	5		9
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	11		14			12			13
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	23	12	12		14	10		9	12
Total general	12	7	11	13	13	9	5	9	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

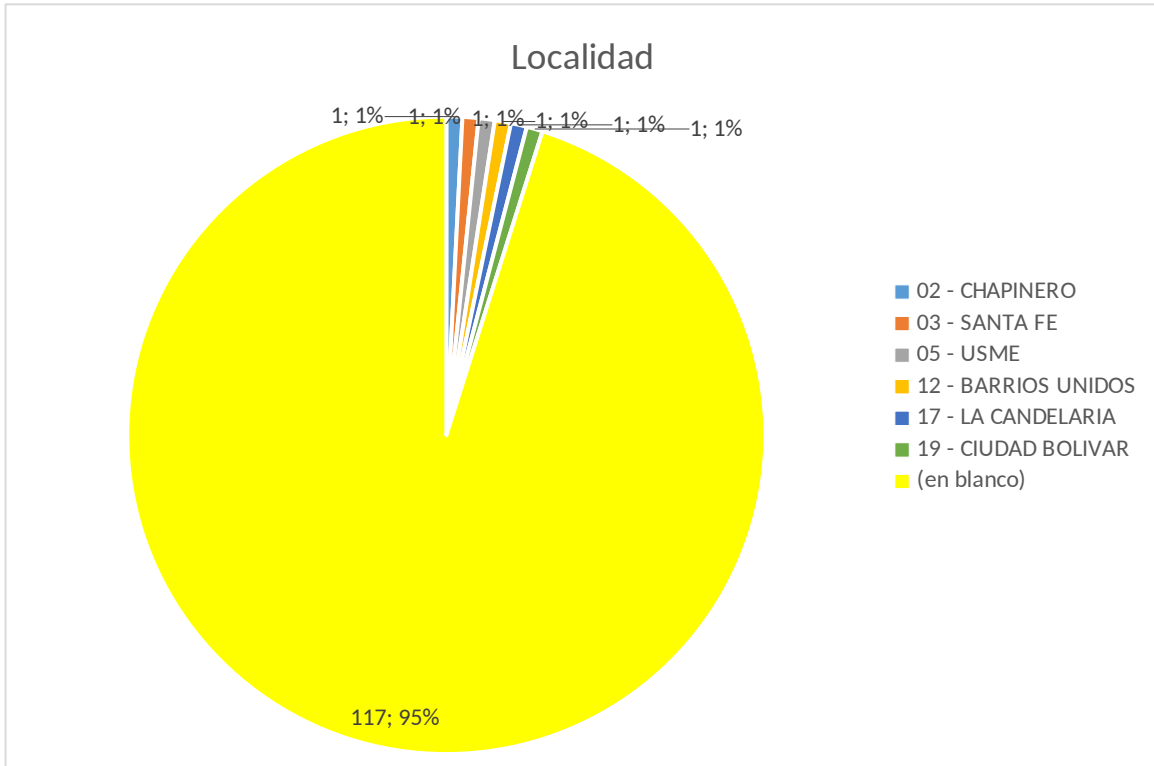
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 12 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 7 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 11 días hábiles promedio.
- Felicitación: 13 días hábiles promedio.
- Reclamo: 13 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 9 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 5 días hábiles promedio.
- Solicitud de sugerencia: 9 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:

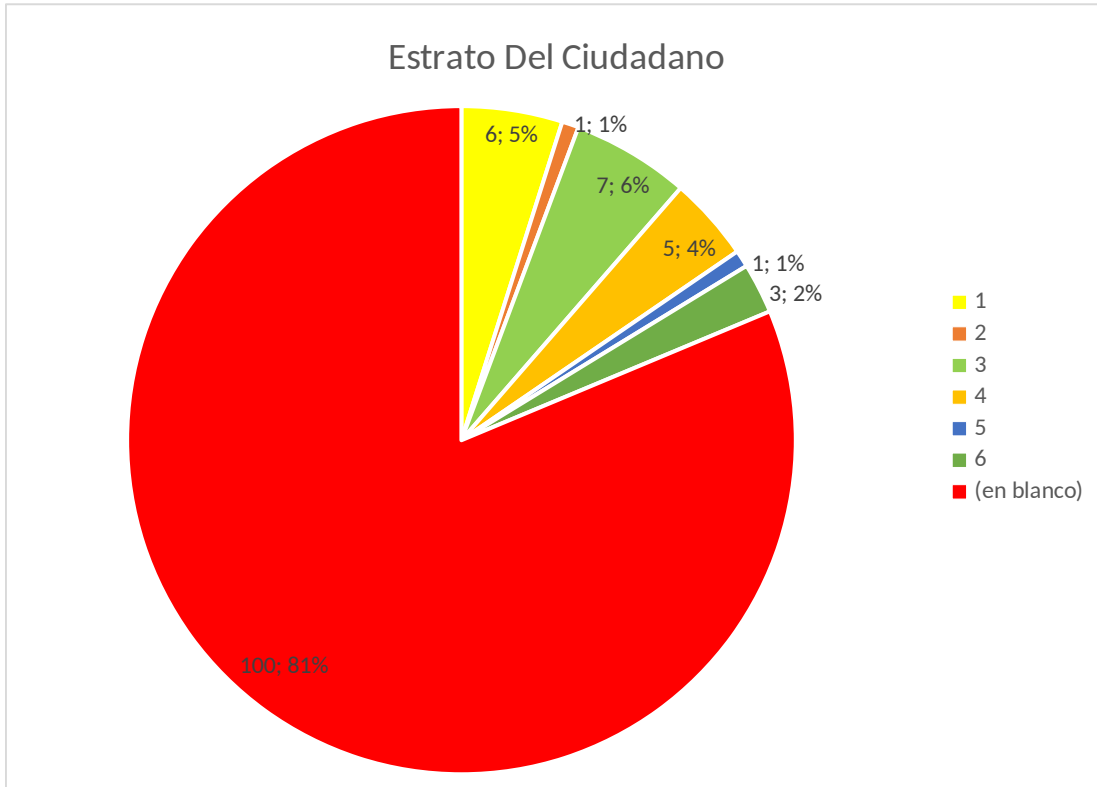
- 02 – Chapinero: Se registraron 1 que representan el 0.81%.
- 03 - Santa Fe: Se registraron 1 que representan el 0.81%.
- 05 - Usme: Se registraron 1 que representan el 0.81%.
- 12 – Barrios Unidos: Se registraron 1 que representan 0.81%.
- 17 - La Candelaria: Se registraron 1 que representan el 0.81%.
- 19 – Ciudad Bolívar: Se registraron 1 que representan el 0.81%.
- En blanco: se registraron 117 que representan el 95.12%.





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: se registraron 6 que representan el 4.88%.
- Estrato 2: se registraron 1 que representan el 0.81%.
- Estrato 3: se registraron 7 que representan el 5.69%.
- Estrato 4: se registraron 5 que representan el 4.07%.
- Estrato 5: se registraron 1 que representa el 0.81%.
- Estrato 6: se registraron 3 que representa el 2.44%.

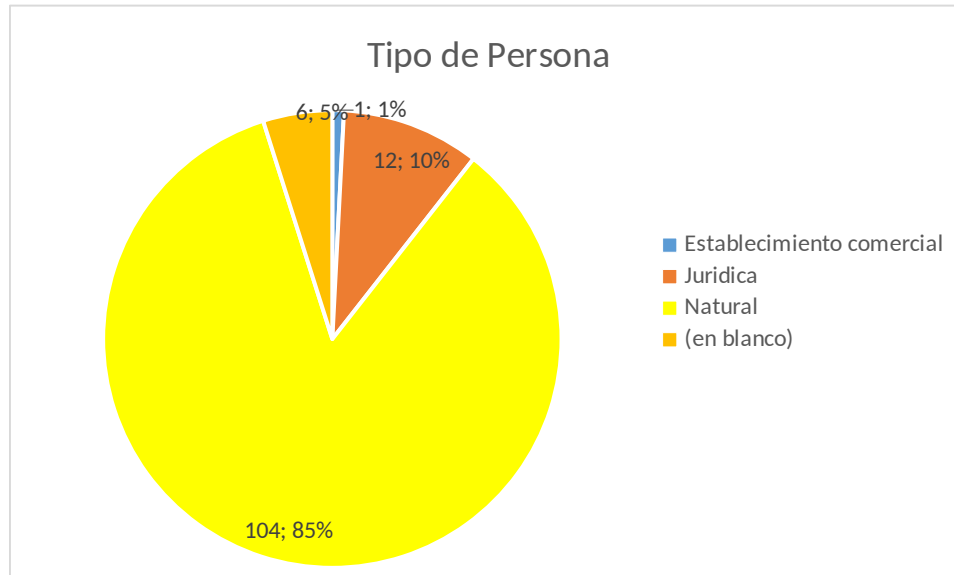
En blanco: se registraron 100 que representa el 81.30%.





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 12 peticiones que corresponden al 10%.
- Persona natural: se registraron 104 peticiones que corresponden al 84%.
- Establecimiento comercial: se registraron 1 peticiones que corresponden al 1%.
- Anónimo: se registraron 6 peticiones que corresponden al 5%.

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
ESTABLECIMIENT O COMERCIAL IDENTIFICADO	1	1%
ANONIMO	116	94%
ANONIMO	6	5%
Total general	123	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

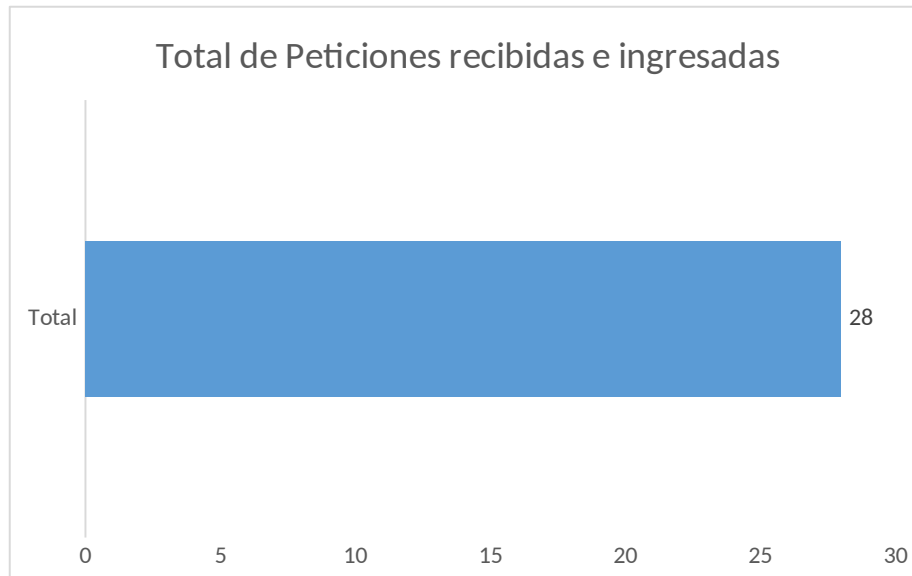
Se observa que 116 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 94%, 1 petición de establecimiento comercial 8 peticiones de ciudadanos anónimos que representan el 9%.

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 febrero se recibieron e ingresaron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de veintiocho (28) 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

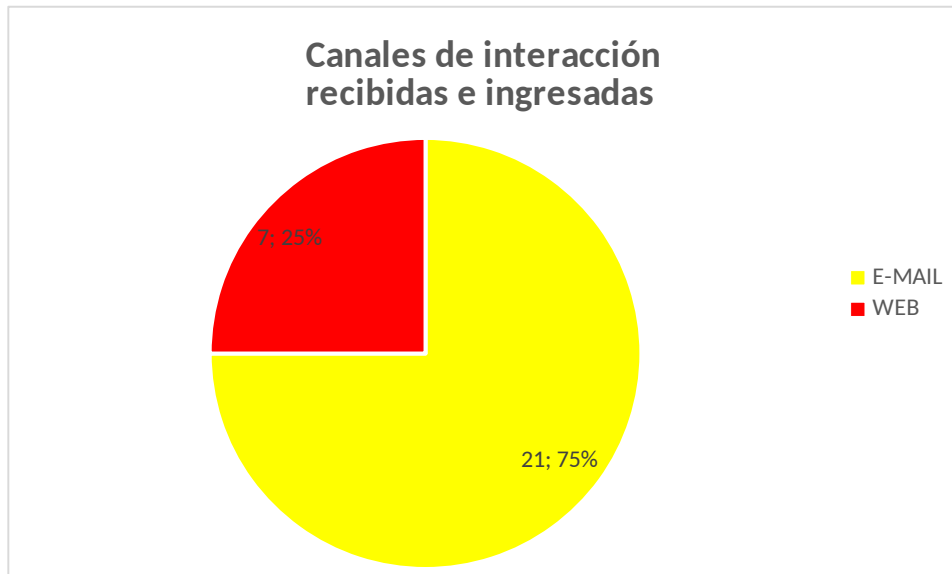
13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de febrero, 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

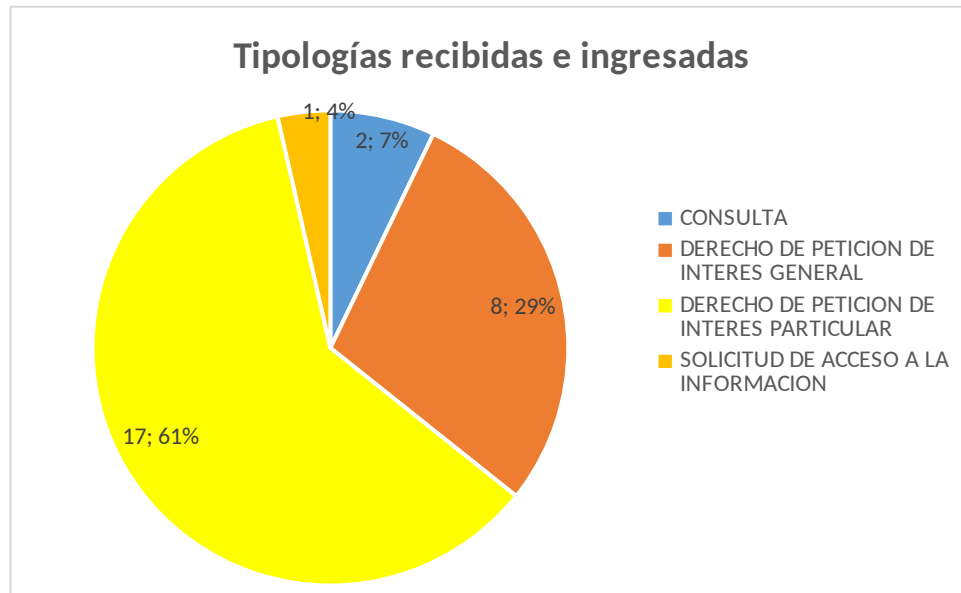
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, los canales más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico con Veintiuno (21) solicitudes que representan el 75% y web con siete (7) que representa el 25%.

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 febrero 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 diecisiete (17) solicitudes que representan el 61%, derecho de petición de interés general con ocho (8) solicitudes que representan el 29%, consulta con dos (2) solicitud que representa el 7% y Solitud de acceso a la información con una (1) solicitud que representa el 3%.

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	26	93%
ANONIMO	2	7%
Total general	28	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 febrero. Se observa que veintiséis (26)





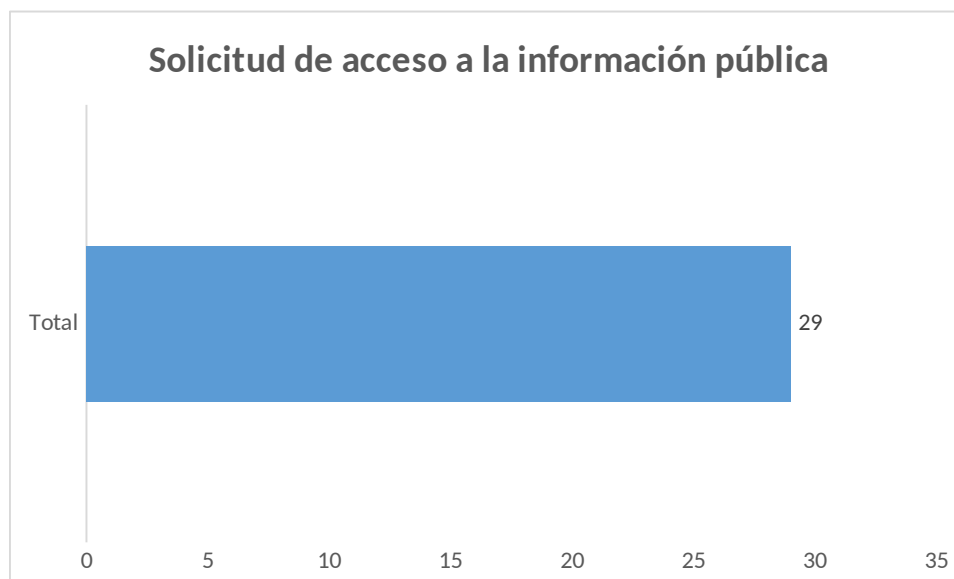
solicitudes, que representan el 93%, corresponden a persona identificada y dos (2) solicitudes, que representan el 7%, corresponden a personas anónimas.

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 veintinueve (29) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 29 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 14 por mujeres, 13 por hombres, 2 por empresas, de ellas se respondieron 17 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 9 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.	758132026	8
2.	797812026	8
3.	847632026	10
4.	887282026	7
5.	910582026	8
6.	914782026	10
7.	916192026	7
8.	976232026	8
9.	976552026	8
10.	977072026	10
11.	977332026	10
12.	1033192026	7
13.	1072472026	10
14.	1075522026	10
15.	1078142026	8
16.	1126432026	7
17.	1199132026	8

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron ciento veintitrés(123) peticiones a nombre del IDPC en el sistema Bogotá te escucha, adicionalmente, el instituto recibió para su gestión veintiocho (28) peticiones más, recibidas e ingresadas en el sistema Bogotá te escucha en el mes de febrero de 2026.

de acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron un total de ciento cincuenta y cuatro (151) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 67 peticiones del periodo actual y a otras 67 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 20265100072683 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-03-2026 16:26:07
Revisó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 a0991973cd526a1e5e1ed9280a3e24dd516728bc682c2c0d5bb128baa0d4f89a Codigo de Verificación CV: f11ee	