



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

INFORME II SEGUNDO TRIMESTRE 2026 DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA
GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE
ESCUCHA

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993 “Estatuto Orgánico de Bogotá”,
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010

Y

1. INTRODUCCIÓN.....	2
Tabla 1. Tipologías.....	2
2. Análisis del segundo trimestre de 2026.....	4
3. Solicitudes registradas y solucionadas.....	4
Grafica 1. Total, de solicitudes.....	5
4. Canales de interacción.....	5
Grafica 2. Canal de interacción.....	6
5. Subtemas.....	6
Tabla 2. Subtemas.....	6
6. Tipologías.....	9
Grafica 3. Tipologías.....	10
7. Oportunidad en la respuesta.....	10
8. Solicitudes de acceso a la información pública.....	10
Grafica 4. Solicitudes de información y copias.....	11
9. Canales de interacción, solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia.....	11
Grafica 5. Canales de interacción.....	12
10. Oportunidad en la respuesta.....	12
Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.....	12
11. Días hábiles de respuesta.....	13



Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.....	13
12. Acciones de mejora.....	15

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema Distrital Bogotá Te Escucha es una herramienta gerencial puesta a disposición de las entidades distritales y de la ciudadanía, que permite registrar, tramitar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias interpuestas por la ciudadanía. Adicionalmente, esta herramienta genera estadísticas e identifica posibles focos de corrupción al interior del IDPC.

La Ley 1755 de 2015, en su Art. 13, señala que *“toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.”*

Igualmente, en el orden constitucional y legal se caracterizan las solicitudes de acuerdo con la tipología y se establecen los términos de respuesta, como se indica en el siguiente cuadro:

Tabla 1. Tipologías

Tipología	Definición	Término para emitir respuesta
Consulta	El ciudadano busca una orientación técnica o jurídica o concepto del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.	30 días hábiles
Derecho de petición en	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación	15 días hábiles



interés general	que afecta al público.	
Derecho de petición en interés particular	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.	15 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	15 días hábiles
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.	15 días hábiles
Felicitaciones	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Solicitud de información o de copia	El ciudadano solicita datos, documentos o información que el IDPC genere, obtenga, adquiera o controle.	10 días hábiles



La finalidad del presente informe es dar a conocer las estadísticas al interior del Instituto durante el segundo trimestre del año 2026, asumiéndolo como una oportunidad de mejora, en procura de brindar una mejor atención a la ciudadanía ofreciéndole calidad, oportunidad, calidez y efectividad en la experiencia que tenga con nuestra entidad.

2. Análisis del segundo trimestre de 2026

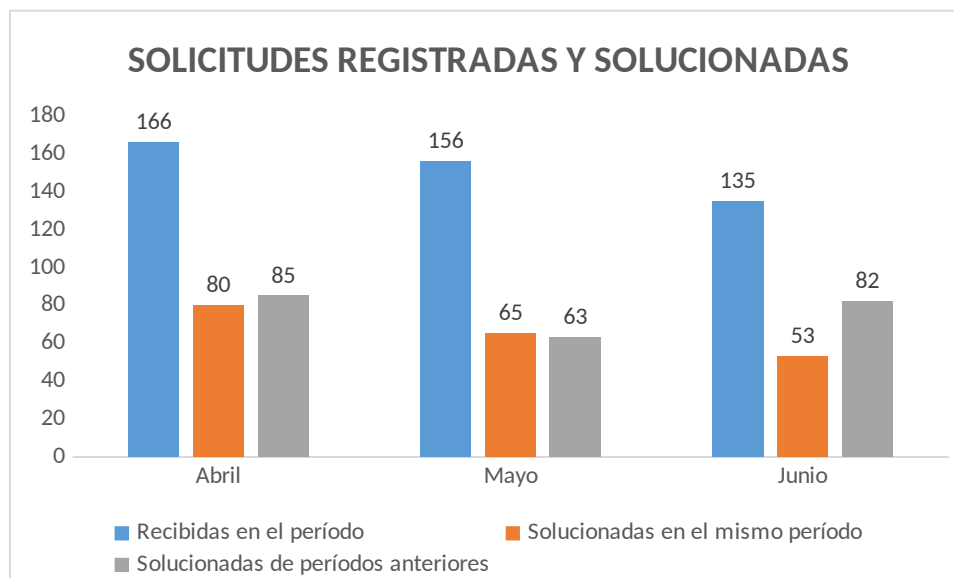
En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para brindar una atención oportuna, clara, cálida y eficiente. Así mismo, se realiza un análisis específico de las solicitudes de acceso a la información pública en concordancia con lo establecido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

En el segundo trimestre del año 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 457 solicitudes, de acuerdo con la información reportada en los informes mensuales del Sistema Bogotá Te Escucha, enviados a la Veeduría Distrital.

3. Solicitudes registradas y solucionadas

En la siguiente gráfica se puede evidenciar el número de solicitudes registradas y atendidas con respuesta definitiva o consolidada en el Sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los informes enviados mensualmente por la entidad.

Grafica 1. Total, de solicitudes



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

4. Canales de interacción

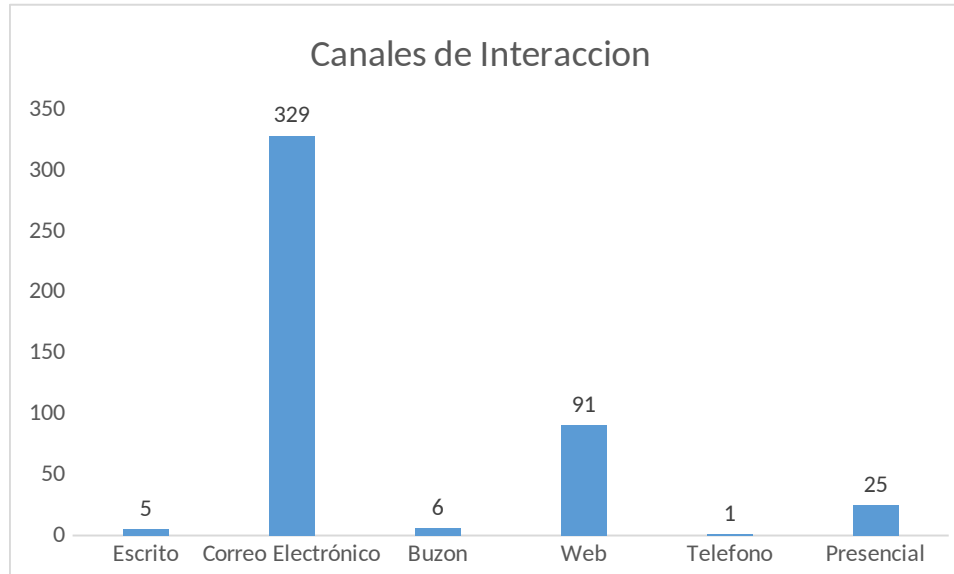
El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC ha venido articulando los canales de comunicación para facilitarle a la ciudadanía la presentación de sus solicitudes y el acceso a la información.

En la siguiente gráfica se observa la distribución de las solicitudes recibidas según el canal de atención utilizado por la ciudadanía, con un total de 457 peticiones. La mayor concentración corresponde al correo electrónico, con 329 solicitudes (72%), lo que evidencia que este es el medio preferido por los usuarios. En segundo lugar se encuentra el canal web, con 91 solicitudes (20%), seguido del canal presencial, con 25 solicitudes (5%).

Los demás canales presentan una participación menor: buzón con 6 solicitudes (1%), escrito con 5 solicitudes (1%) y teléfono con 1 solicitud (0,2%).



Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

5. Subtemas

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, durante el segundo trimestre de 2026 fueron resueltas de manera definitiva las peticiones correspondientes a los siguientes subtemas:

Tabla 2. Subtemas

SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaj e
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	2	3	9	2,1%
ADMINISTRATIVO ASUNTOS DEL DESPACHO	1			1	0,2%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3		1	4	0,9%
ATENCIÓN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	2	1	1	4	0,9%





SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaj e
CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB				1	0,2%
COPIA DE DOCUMENTOS	21	18	14	53	12,3%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1	2	2	5	1,2%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ			1	1	0,2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2		1	3	0,7%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	4	1	7	1,6%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	3	4	5	12	2,8%
INFORMACIÓN GENERAL DE EVENTOS DEL IDPC	1	1		2	0,5%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD			1	1	0,2%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC			1	1	0,2%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	82	76	78	236	54,9%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	3	1	2	6	1,4%





SUBTEMA	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaj e
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC	1	6		7	1,6%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	2	1	5	8	1,9%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	12	3	7	22	5,1%
MICROSITIOS Y REDES SOCIALES				0	0,0%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	8	1	1	10	2,3%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	2	3	4	9	2,1%
PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL	1			1	0,2%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	1	1		2	0,5%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ				0	0,0%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	6	3	4	13	3,0%
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1			1	0,2%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	7	1	3	11	2,6%
Total	166	128	135	430	100%

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

De acuerdo con la tabla anterior, durante el segundo trimestre de 2026, los cuatro (4) subtemas más requeridos por la ciudadanía fueron:



La mayor concentración corresponde a la categoría de Información sobre trámites y servicios, con 236 solicitudes (54,9%), lo que evidencia que este es el principal interés de los usuarios.

En segundo lugar se encuentra la solicitud de copia de documentos, con 53 peticiones (12,3%).

Por su parte, la información sobre convocatorias públicas de empleo registró 22 solicitudes (5,1%), mientras que el Programa Distrital de Estímulos y/o Apoyos Concertados recibió 13 solicitudes (3,0%).

6. Tipologías

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha, las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para presentar sus solicitudes se muestran en la Gráfica 3. Tipologías, con un total de 457 peticiones.

La mayor concentración corresponde al Derecho de Petición de Interés Particular, con 238 solicitudes (52%), seguido del Derecho de Petición de Interés General, con 52 solicitudes (11%).

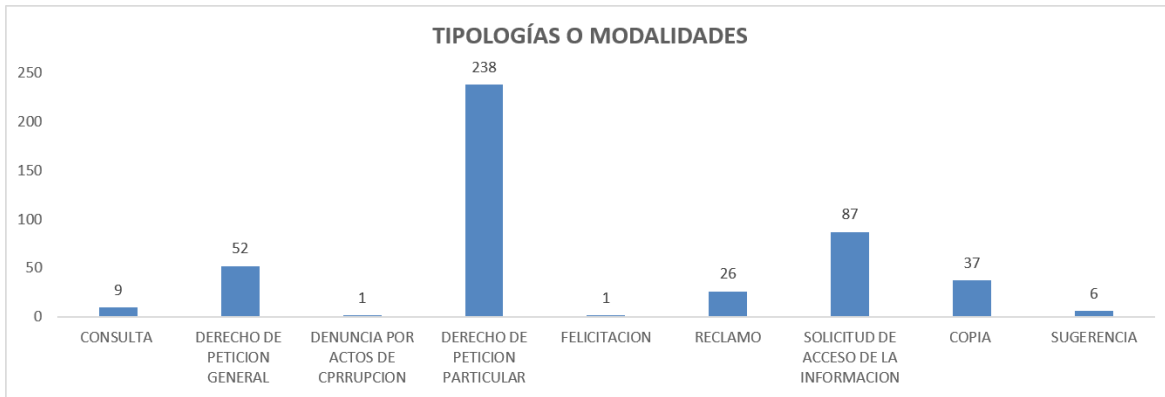
En tercer lugar se encuentra la Solicitud de Acceso a la Información Pública, con 87 solicitudes (19%), mientras que la categoría de Copia de documentos registró 37 solicitudes (8%).

Por su parte, los Reclamos sumaron 26 solicitudes (6%), las Consultas alcanzaron 9 solicitudes (2%), y las Sugerencias fueron 6 solicitudes (1%).

Finalmente, se registraron casos aislados de Felicitaciones y Denuncias por actos de corrupción, con 1 solicitud cada una (0,2% respectivamente).

:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

7. Oportunidad en la respuesta

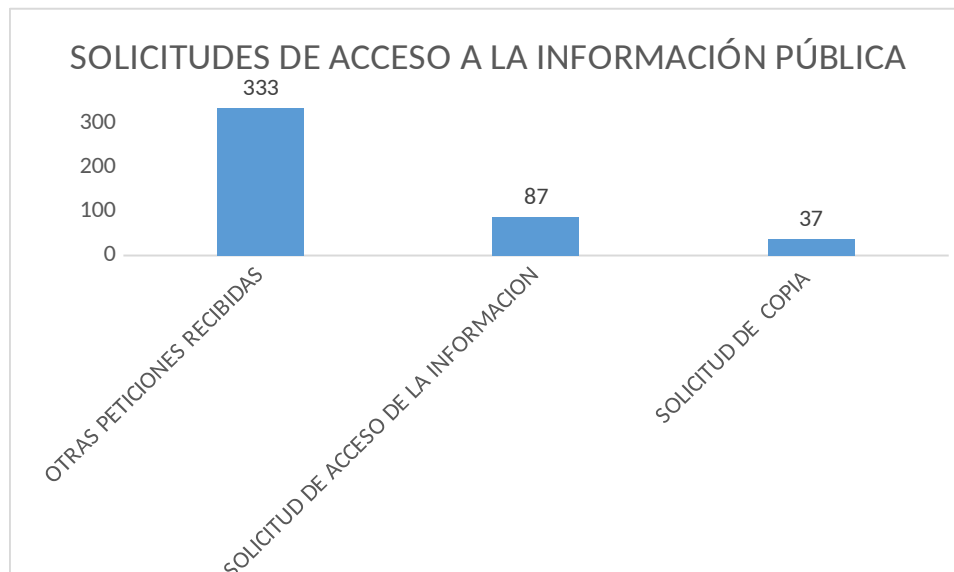
Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 457 recibidas e ingresadas por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, se cargaron y se cerraron en el Sistema el total de las peticiones dentro de los términos de ley.

8. Solicitudes de acceso a la información pública

En el segundo trimestre del año 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 87 solicitudes de información y 37 solicitudes de copias, para un total de 124 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 27% del total de las peticiones recibidas durante el periodo, como se muestra en la siguiente gráfica. Durante el trimestre no fue negada ninguna solicitud de acceso a la información pública.



Grafica 4. Solicitudes de información y copias.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

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

En la siguiente gráfica se presentan los canales más utilizados por la ciudadanía para la recepción de solicitudes de información y copias, de las 124 solicitudes.

La mayor concentración corresponde al correo electrónico, con 111 solicitudes (90%), lo que evidencia que este es el medio preferido por la ciudadanía para presentar sus requerimientos.

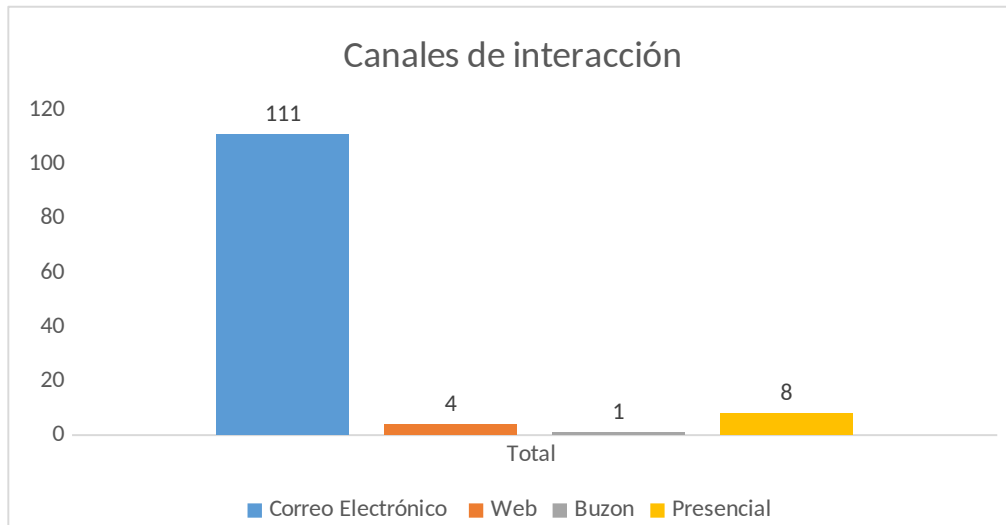
En segundo lugar se encuentra la atención presencial, con 8 solicitudes (6%), seguido del canal web, con 4 solicitudes (3%).

Finalmente, el buzón físico registró 1 solicitud (1%), reflejando una participación mínima dentro del consolidado.

:



Grafica 5. Canales de interacción



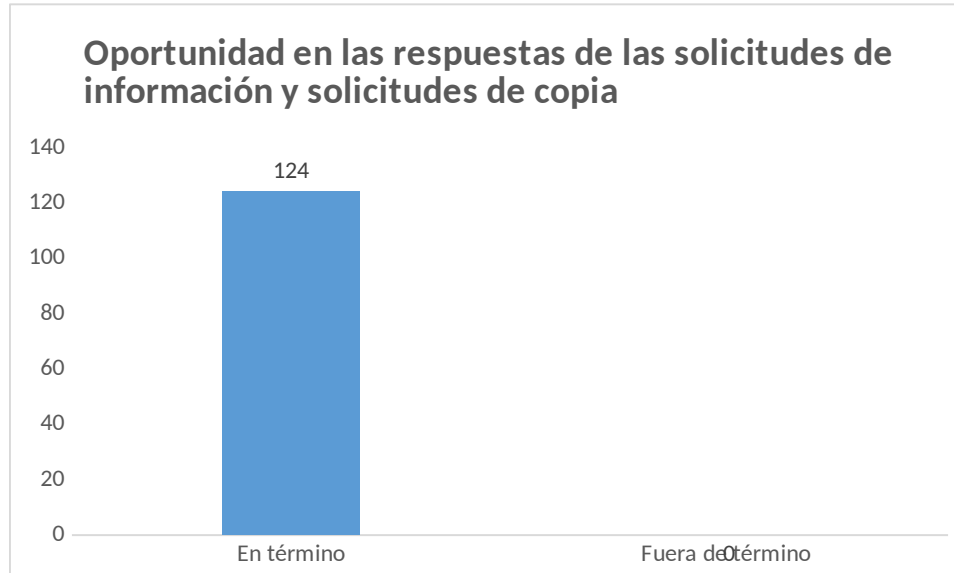
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

10. Oportunidad en la respuesta

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copias, durante el segundo trimestre se recibieron 124 solicitudes, todas las cuales fueron resueltas dentro de los términos legales establecidos en el sistema Bogotá Te Escucha.

Conforme a lo anterior, en lo que respecta al criterio de oportunidad en la respuesta, se obtuvo un cumplimiento del 100% del total de las solicitudes resueltas, como se evidencia en la siguiente gráfica.

Grafica 6. Oportunidad de la respuesta.



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.

11. Días hábiles de respuesta

A continuación, se muestran los días hábiles de respuesta a solicitudes de acceso a la información pública del segundo trimestre 2026, de las cuales no fue negada la información a ninguna.

Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

Abril	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	2400452026	10
2.	2501802026	7
3.	2543112026	8
4.	2543122026	10
5.	2543242026	8
6.	2605892026	4
7.	2606012026	10
8.	2658062026	3
9.	2658382026	9
10.	2659292026	8
11.	2698892026	9



12.	2818932026	6
13.	2900152026	2
14.	2962582026	3
Mayo	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	3257132026	8
2.	3257552026	8
3.	3258412026	9
4.	3259302026	9
5.	3259652026	10
6.	3379762026	8
7.	3379902026	8
8.	3380422026	9
9.	3380502026	9
10.	3380732026	10
11.	3380872026	10
12.	3380912026	10
13.	3714002026	8
Juni o	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	3980462026	9
2.	3981112026	9
3.	3981342026	9
4.	3983052026	9
5.	3983252026	9
6.	3983692026	10
7.	4056742026	8
8.	4056792026	8
9.	4059222026	9
10.	4060702026	9
11.	4139702026	10
12.	4225082026	8
13.	4225262026	8
14.	4225432026	9
15.	4226272026	10
16.	4226552026	10
17.	4302222026	9
18.	4332492026	9
19.	4333292026	9
20.	4363492026	10

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha abril, mayo y junio 2026.



12. Acciones de mejora

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC adelantó acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la gestión y a la mejora continua en la atención ciudadana.

Entre las medidas implementadas se destaca el seguimiento semanal de los requerimientos registrados en el cuadro de control, con verificación permanente a cada una de las áreas responsables. Para ello, se estableció un sistema de alertas automáticas vía correo electrónico, que permite informar oportunamente el estado de cada solicitud y garantizar la trazabilidad de la gestión.

Adicionalmente, se realizan reuniones trimestrales con los operadores laterales, espacios de coordinación que tienen como finalidad identificar las dificultades en el manejo del sistema Bogotá Te Escucha y adoptar correctivos inmediatos. Estas instancias de articulación aseguran la oportunidad en las respuestas y consolidan el compromiso institucional con la transparencia y la eficacia administrativa.

Documento 20265100140833 firmado electrónicamente por:	
LUIS GABRIEL BARRIGA BERNAL	Subdirector de Gestión Corporativa (E) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-07-2026 15:40:12
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 31-07-2026 06:16:42
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 30-07-2026 15:02:28
Proyectó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 15facfbad0be7ee3fd09323b24b4a9ca88444eb84485d466a088efb8358a366b Codigo de Verificación CV: 11ee5	