

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

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

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO 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.....	6
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.....	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.....	14
12.	Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	15
	Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	15
13.	Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes. 16	
	Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	16
14.	Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	16
	Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	17
15.	Calidad de peticionario.....	18
	Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	18
16.	Solicitud de acceso a la información pública.....	18
	Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	19
	Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	19
17.	Conclusiones y recomendaciones.....	20



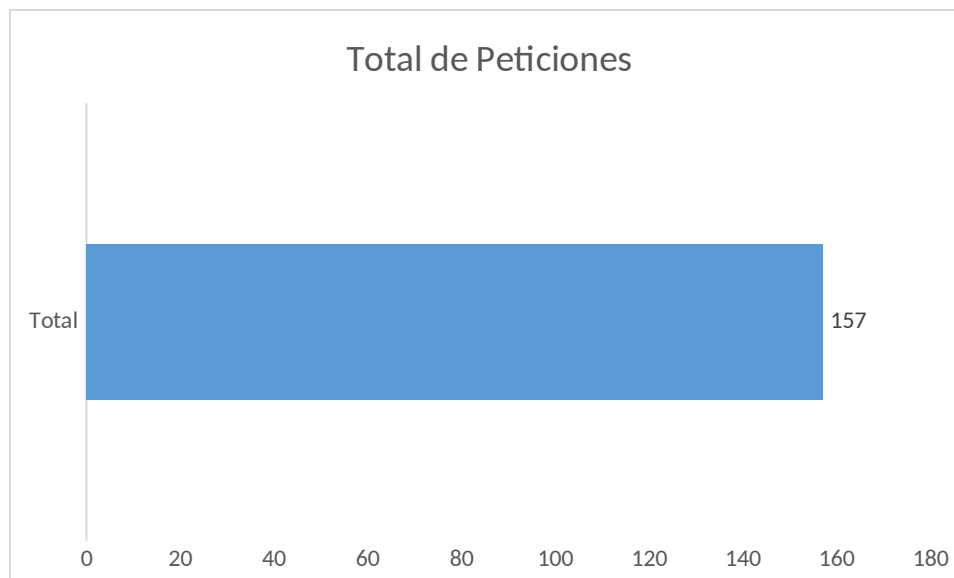
INFORME MENSUAL SDQS MES DE AGOSTO DEL 2026

En el presente informe se muestra que, durante el mes de agosto, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC registró en el Sistema Bogotá Te Escucha – SDQS un total de ciento cincuenta siete (157) peticiones, cuya gestión se presenta en los numerales del 1 al 11.

Adicionalmente, se recibieron e ingresaron sesenta (60) peticiones, cuya gestión se expone en los numerales del 11 al 14.

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Gráfica 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 agosto se registraron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de ciento cincuenta siete (157) peticiones ciudadanas. Éstas también se encuentran

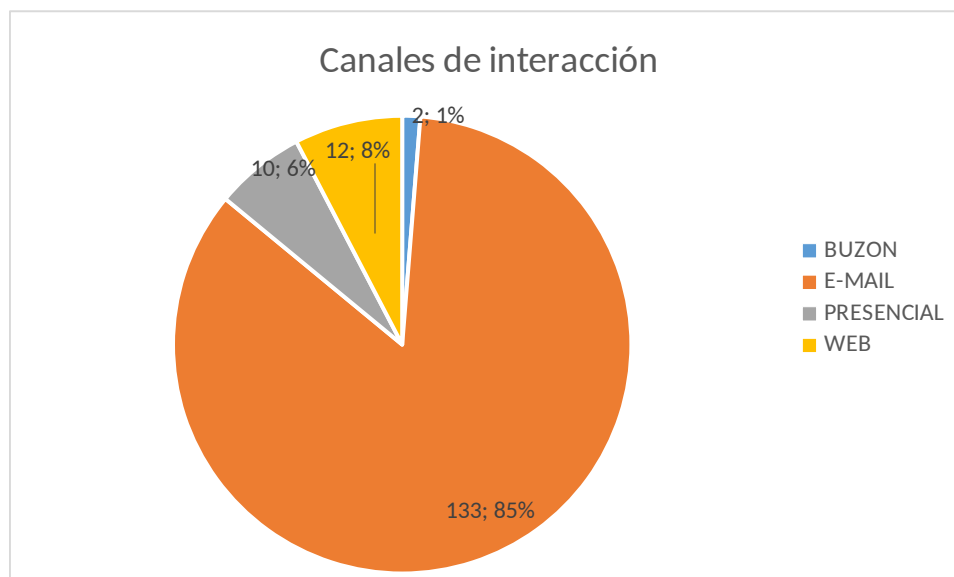


registradas en el Sistema de Gestión Documental del Instituto - Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Documento CONPES D.C. 42 (28 de mayo de 2026) y reglamentada mediante el Decreto Distrital 207 de 2026 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 agosto se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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.





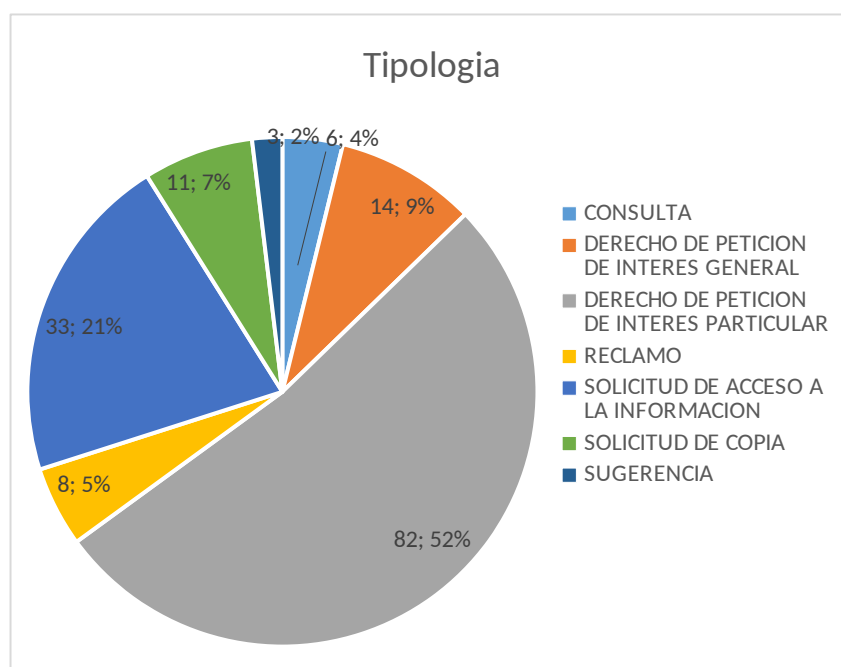
La gráfica muestra la distribución de los canales utilizados por la ciudadanía para la radicación de solicitudes PQRSD en el período analizado. Se observa un predominio absoluto del correo electrónico, con 133 peticiones (85%), lo que evidencia que este es el medio más utilizado y confiable para la interacción con la entidad.

En segundo lugar, aparece el canal web, con 12 peticiones (8%), seguido del canal presencial, con 10 peticiones (6%). Finalmente, el buzón físico registra apenas 2 peticiones (1%).

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 cincuenta siete (157) requerimientos registrados en el mes de agosto que corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

La gráfica sobre la tipología de las PQRSD muestra que se recibieron 82 peticiones de Derecho de Petición de Interés Particular (52%), seguidas por 33 Solicitudes de Acceso a la Información (21%), 14 peticiones de Derecho de Petición de Interés General (9%), 11 Solicitudes de Copia (7%), 8 Reclamos (5%), 6 Consultas (4%) y finalmente 3 Sugerencias (2%)

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron ocho (8) 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	5424672026	20265110071202	Reclamo referente a respuesta incompleta a
2	5459642026	20265110071742	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de reparaciones locativas.
3	5515582026	20265110072082	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de anteproyectos
4	5623332026	20265110073842	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de anteproyectos
5	5691602026	20265110074542	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de equiparación
6	5790162026	20265110075812	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de anteproyectos
7	5790572026	20265110076012	Reclamo referente falta de respuesta visita guiada
8	6152302026	20265110080042	Reclamo referente falta de respuesta aprobación de anteproyectos

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de agosto 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 sesenta y siete (167) en el mes de agosto.

Tabla 3. Subtemas



Subtema	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	3%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	2%
COPIA DE DOCUMENTOS	15	9%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	3	2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	2	1%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	7	4%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	1%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	94	56%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	5	3%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	7	4%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	5	3%
MICROSITIOS Y REDES SOCIALES	1	1%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	3%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	4	2%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	2	1%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	4	2%
Total general	167	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

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

- Información de Tramites y Servicios: Se respondieron noventa y cuatro (94) solicitudes que representan el 56%, 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 agosto fue el siguiente:

- Copia de Documentos: se respondieron quince (15) solicitudes, lo que representa el 9%.
- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 4%.
- Información de Practicas: se respondieron siete (7) solicitudes, lo que representa el 4%.

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 agosto, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a cuarenta y dos (42) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

	Número petición	Porcentaje
ENTIDAD NACIONAL	2	5,13%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	2,56%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	3	7,69%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	2	5,13%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	11	28,21%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	7	17,95%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	2,56%

SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	2,56%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	2,56%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	2	5,13%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	3	7,69%
Total general	39	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, durante el periodo analizado se registró un total de 39 peticiones que fueron trasladadas a diferentes entidades por no corresponder a la competencia inicial del IDPC. La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió 11 peticiones (28,21%), siendo la entidad con mayor número de traslados. En segundo lugar, se encuentra la Secretaría Distrital de Gobierno, con 7 peticiones (17,95%). El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP recibieron cada uno 3 peticiones (7,69%), mientras que el Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD y la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. registraron 2 peticiones (5,13%) cada uno. Finalmente, varias entidades recibieron 1 petición (2,56%): el Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Integración Social, la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Secretaría del Hábitat.

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.



Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIO R	Total genera l
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	3	4
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	5	11	16
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	15	15	30
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	9	3	12
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	41	63	104
Total general	71	96	167

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 157 requerimientos registrados en el mes de agosto en el sistema Bogotá Te Escucha, se cerraron 64 requerimientos durante el período actual, todos dentro de los términos establecidos por la ley, alcanzando un cumplimiento del 100%. De los 60 requerimientos ingresados y recibidos en agosto (ver numeral 13 de este informe para más detalle), se cerraron 7 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos igualmente dentro de los términos legales, con un cumplimiento del 100%.

Conforme a lo anterior, durante el mes de agosto se cerraron en total 71 solicitudes gestionadas (64 registradas y 7 recibidas e ingresadas), correspondientes a aquellas peticiones que cumplían con el término de respuesta para ser cerradas en el mismo mes.

Las demás solicitudes quedaron pendientes para ser gestionadas en el siguiente período.

Respecto a los requerimientos pendientes de períodos anteriores, se respondieron y cerraron 96 solicitudes dentro de los términos establecidos por la ley, logrando igualmente 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

Dependencia / Tipo	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
OFICINA ASESORA JURIDICA			11				
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		15	7				
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO			14		9		14
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		10	12	13	7	7	
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	9	15	5	6	4		
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	11	12	13	14	9	8	15
Total general (Promedio por Columna)	10	13	10	11	7	8	15

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

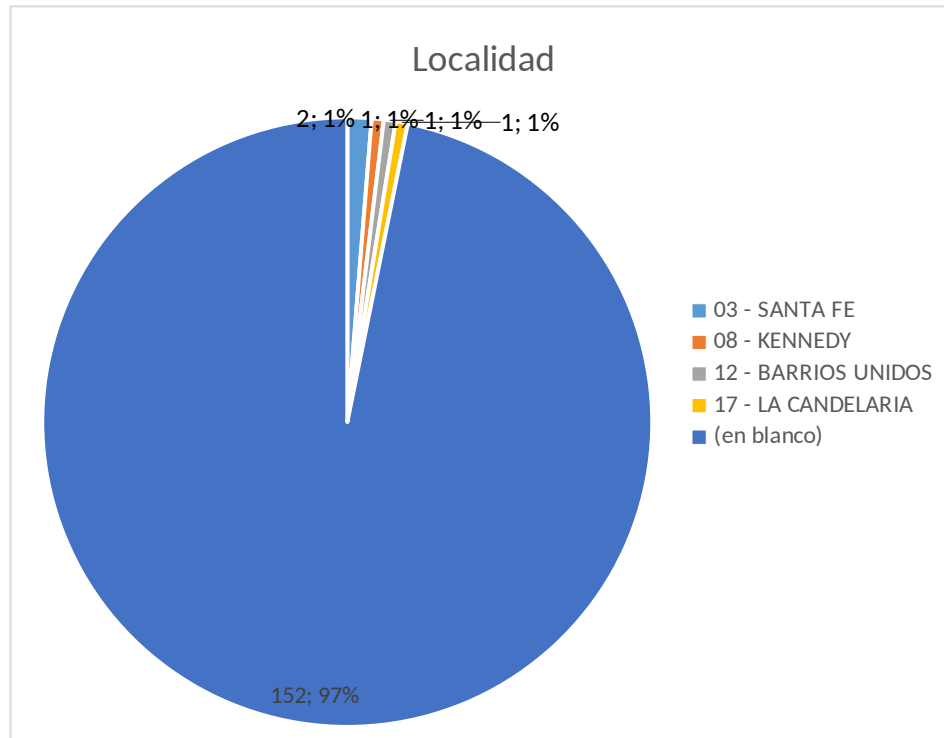
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 10 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 13 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días hábiles promedio.
- Reclamo: 11 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 7 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 8 días hábiles promedio.
- Sugerencia: 15 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:

03 – Santa Fe: Se registraron 2 que representan 1.27%

08 – Kennedy: Se registró 1 que representan 0.64%

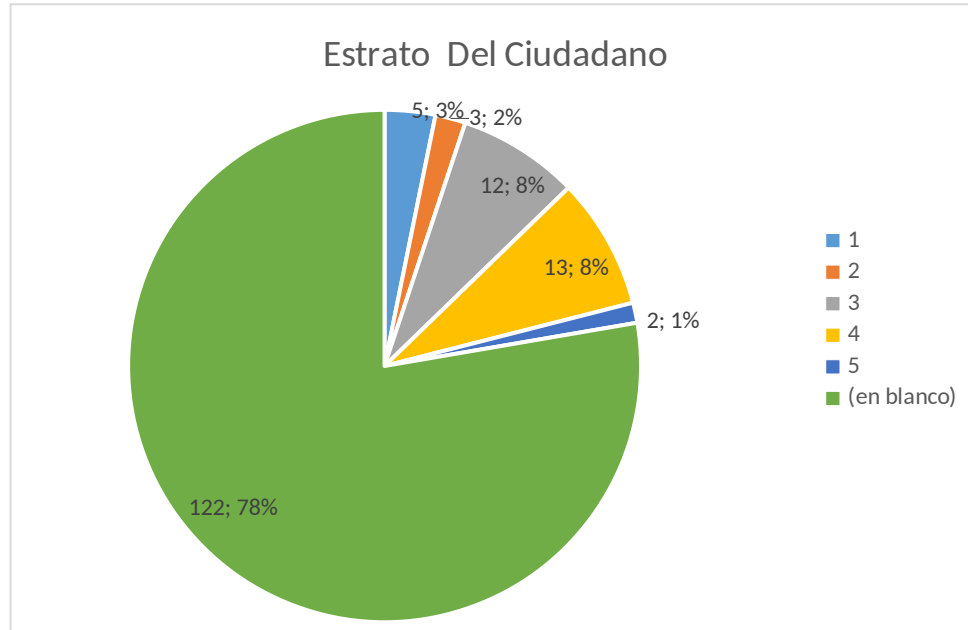
12 – Barrios Unidos: Se registró 1 que representan 0.64%

17 – La Candelaria: Se registró 1 que representan 0.64%

En blanco: se registraron 134 que representan el 96.82%.

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 5 que representan el 3.18%.

Estrato 2: se registraron 3 que representan el 1.91%.

Estrato 3: se registraron 12 que representan el 7.64%.

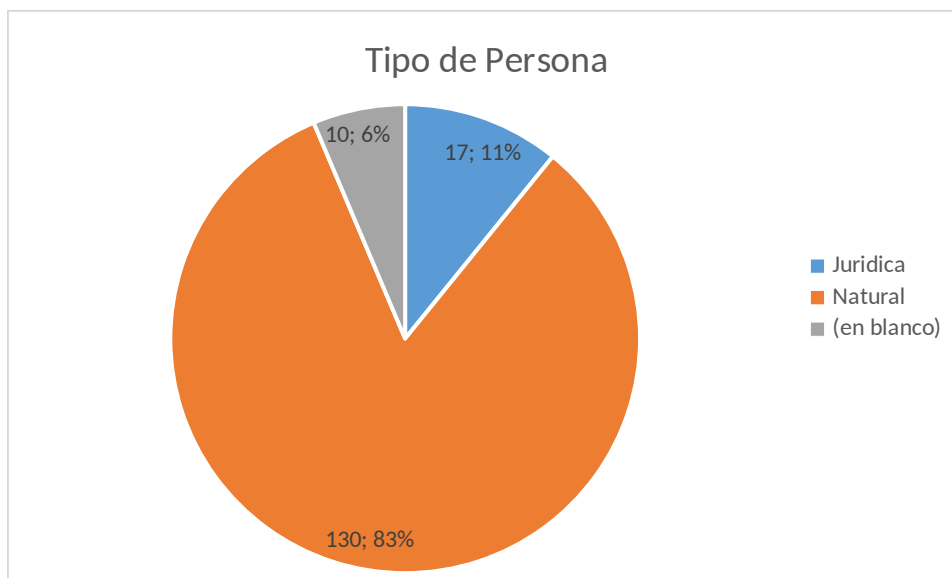
Estrato 4: se registraron 13 que representan el 8.28%.

Estrato 5: se registraron 2 que representa el 1.27%.

En blanco: se registraron 122 que representa el 77.71%.

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 17 peticiones que corresponden al 11%.
- Persona natural: se registraron 130 peticiones que corresponden al 83%.
- Anónimo: se registraron 10 peticiones que corresponden al 6%.

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	147	94%
ANONIMO	10	6%
Total general	157	100%

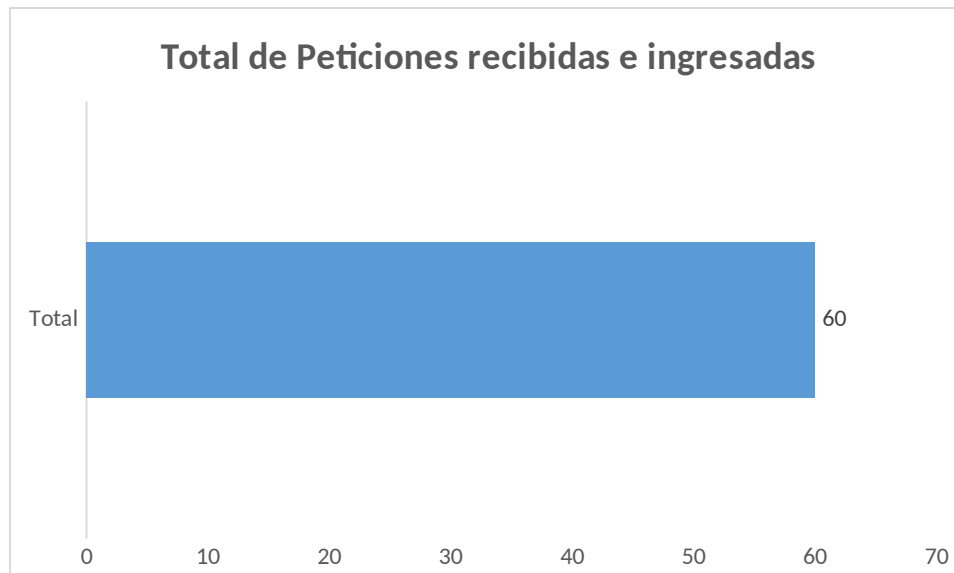
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que 147 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 94% y 10 ciudadanos anónimos que representan el 6%.

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 agosto se recibieron e ingresaron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de sesenta (60) 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



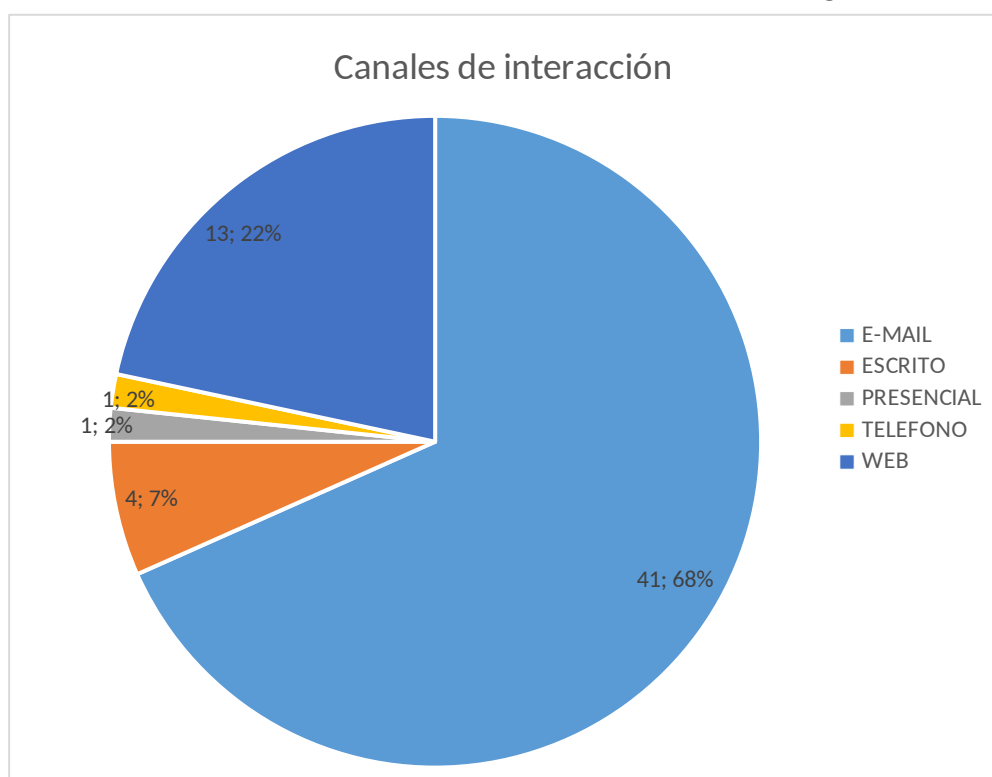
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



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 agosto, 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

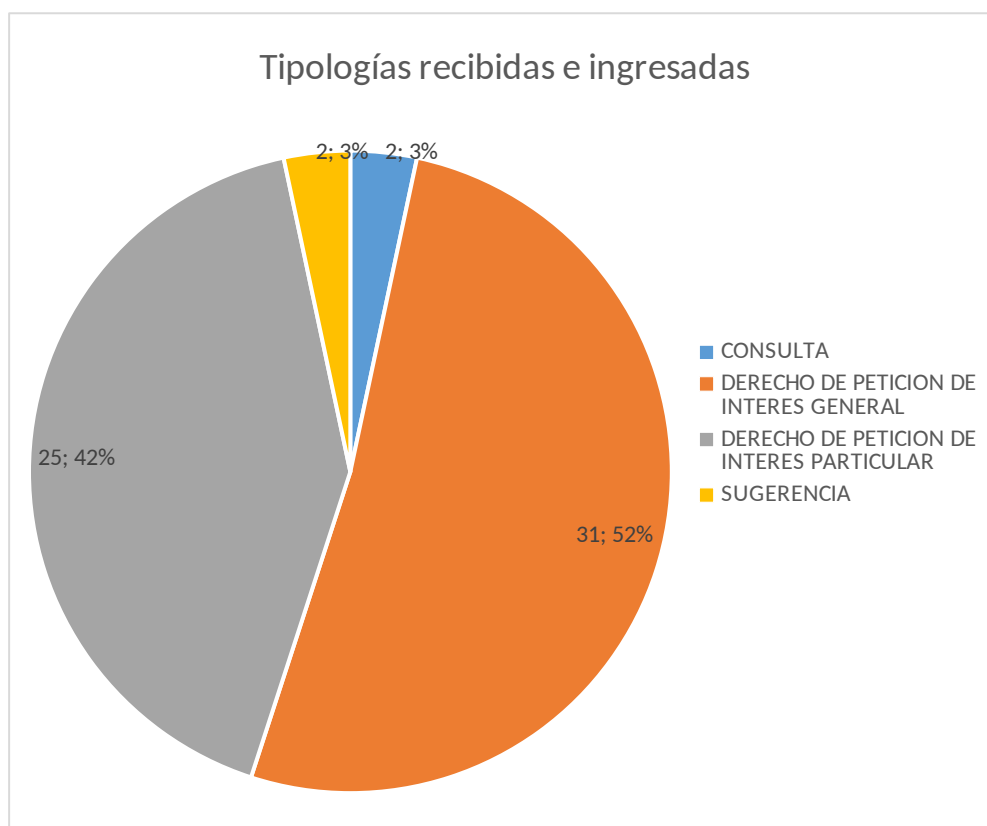
Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, se evidencia que durante el período analizado los más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico, se recibieron 41 peticiones, que corresponden al 68% de los requerimientos, seguido del canal web con 22 peticiones (13%), el canal escrito con 4 peticiones (7%), y el canal presencial y telefónico con 1 petición (2%).



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 agosto corresponden a:

Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la información consolidada, durante el período analizado se recibieron un total de 60 peticiones, distribuidas en cuatro tipologías. La mayor proporción corresponde al Derecho de Petición de Interés General, con 31 peticiones (52%), lo que evidencia que la ciudadanía busca principalmente resolver asuntos colectivos o de alcance comunitario. En segundo lugar se





encuentra el Derecho de Petición de Interés Particular, con 25 peticiones (42%). Por su parte, las Consultas registraron 2 peticiones (3%), al igual que las Sugerencias, que también sumaron 2 peticiones (3%).

15. Calidad de peticionario.

Tabla 8. Calidad de Peticionario

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	54	90%
ANONIMO	6	10%
Total general	60	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra que durante el período analizado se recibieron un total de 60 peticiones, clasificadas según la calidad del requirente.

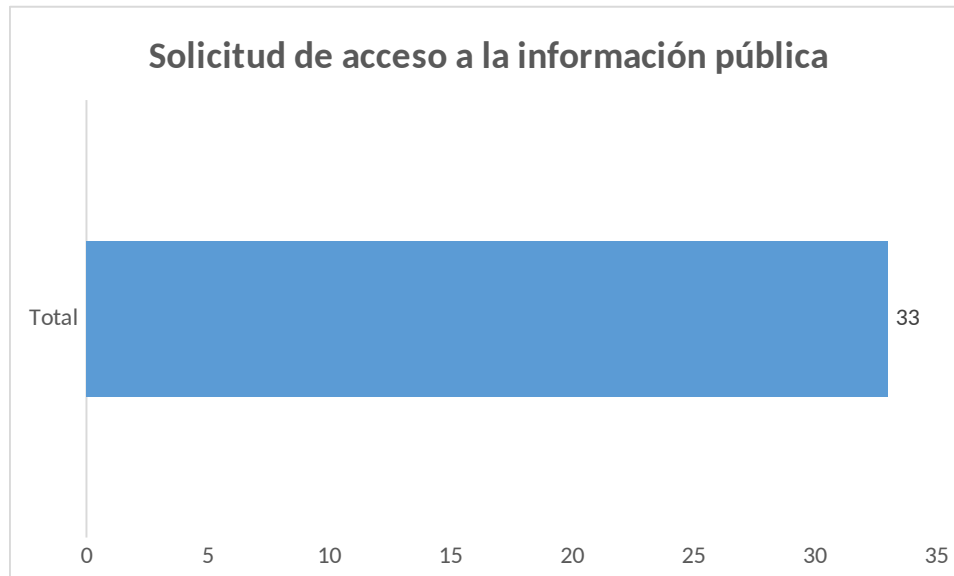
La gran mayoría corresponde a ciudadanos identificados, con 54 solicitudes (90%). En segundo lugar, se encuentran los anónimos, con 6 solicitudes (10%).

16. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el período en curso, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, a través de sus diferentes canales de atención, recibió, registró e ingresó un total de treinta y tres (33) solicitudes de acceso a la información pública mediante el Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 33 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de solicitudes de acceso a la información pública recibidas durante el período, se registraron 24 presentadas por mujeres, 7 por hombres, 1 por personas jurídicas y 1 por anónimos.

De ellas, se respondieron 18 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo al 100% con el criterio de oportunidad en la respuesta.

Es importante señalar que no se negó la información en ninguna de las solicitudes y que las respuestas fueron emitidas con un tiempo promedio 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.	5460022026	10
2.	5460682026	10
3.	5515562026	8
4.	5515752026	9
5.	5515812026	9



6.	5529982026	10
7.	5579762026	10
8.	5580852026	10
9.	5633392026	5
10.	5683932026	9
11.	5692482026	10
12.	5714182026	9
13.	5714222026	9
14.	5789992026	9
15.	5790712026	10
16.	5825712026	10
17.	5826772026	10
18.	5860302026	9

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el período en curso se registraron ciento cincuenta siete (157) peticiones a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC en el sistema Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión sesenta (60) peticiones más, ingresadas en el mismo sistema durante el mes de agosto de 2026.

De acuerdo con lo anterior, durante este período el IDPC registró, recibió e ingresó un total de doscientas diecisiete (217) solicitudes. De estas, se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 71 peticiones correspondientes al período actual y a 96 del período anterior.

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa, por medio del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, continúa realizando los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía

Como *Defensor de la Ciudadanía*, y con base en el informe mensual del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) correspondiente a agosto de 2026, presento un análisis enfocado en reconocer los aciertos institucionales y proponer oportunidades de mejora en beneficio de las y los ciudadanos de Bogotá.

En primer lugar, es altamente reconocible la disciplina institucional en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, destacando que el 100% de las peticiones cerradas en el periodo fueron resueltas dentro de los términos legales establecidos. Asimismo, sobresale la eficacia y transparencia con la que se



gestionaron las solicitudes de acceso a la información pública, las cuales no solo se contestaron sin negar el derecho en ningún caso, sino que se atendieron en un promedio de tan solo 8 días hábiles, superando los estándares normativos. A esto se suma el adecuado tratamiento de las peticiones anónimas y el correcto traslado oportuno a otras entidades cuando no se configuraba competencia del instituto, junto con un riguroso esquema interno de alertas semanales para prevenir vencimientos.

Por otro lado, como oportunidades de mejora constructivas, es fundamental abordar el alto porcentaje de datos no diligenciados en las variables de localidad (96.8%) y estrato (77.7%). Se recomienda implementar medidas sencillas para sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de registrar esta información, lo que permitirá a la entidad caracterizar mejor a la población e identificar qué sectores o territorios demandan mayor atención en materia de patrimonio cultural.

De igual manera, se aconseja priorizar el análisis y la agilización de los trámites radicados ante la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, dado que los reclamos recibidos durante el mes se concentran principalmente en demoras sobre anteproyectos y licencias de reparaciones locativas. Finalmente, si bien el uso prioritario del correo electrónico (85%) refleja una alta apropiación digital, resulta oportuno seguir promoviendo y fortaleciendo los canales presenciales y telefónicos para evitar barreras de acceso en poblaciones vulnerables o de las personas mayores.

Documento 20265100182823 firmado electrónicamente por:

SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 29-09-2026 19:01:31
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 30-09-2026 13:27:17
DANILO SANCHEZ SUARIQUE	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 30-09-2026 12:16:30
 008cf58a7e15ca7cb7859e22e1d5c20c9817bf6ab7c7e461c7f7014ad0dcb371 Codigo de Verificación CV: 7a1bc	