INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

INFORME III TERCER 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....4
Tabla 1. Tipologías....4
2. ANÁLISIS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026....6
3. SOLICITUDES REGISTRADAS Y SOLUCIONADAS....6
Grafica 1. Total, de solicitudes....7
4. Canales de interacción....7
Grafica 2. Canal de interacción....8
5. SUBTEMAS....8
Tabla 2. Subtemas....8
6. TIPOLOGÍAS....11
Grafica 3. Tipologías....12
7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA....12
8. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA....12
Grafica 4. Solicitudes de información y copias....13
9. CANALES DE INTERACCIÓN, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y SOLICITUDES DE COPIA....13
Grafica 5. Canales de interacción....14
10. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA....14
Grafica 6. Oportunidad de la respuesta....15

11. DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA.....15
Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.....15
12. ACCIONES DE MEJORA.....18

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 interés general	El ciudadano pide la intervención o actuación del IDPC frente a una situación que afecta al público.	15 días hábiles
Derecho de petición en interés	El ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que la Entidad intervenga o actúe frente a una situación particular que	15 días hábiles

particular	lo afecta directamente.	
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 tercer 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 TERCER TRIMESTRE DE 2026

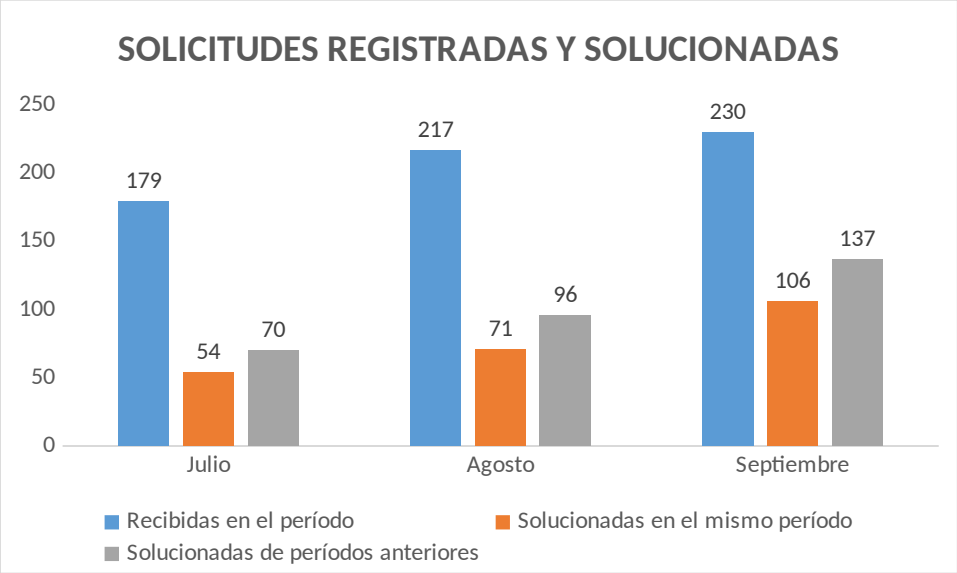
En el presente informe se relaciona el número de solicitudes registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha, el número de requerimientos atendidos, los canales de recepción, los subtemas más reiterados, la oportunidad en las respuestas y las acciones de mejora que el Instituto ha venido adelantando para 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 tercer trimestre del año 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC recibió un total de 626 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 julio, agosto y septiembre 2026.

La gráfica de Solicitudes registradas y solucionadas evidencia el comportamiento de los casos en el período analizado. En julio se recibieron 179 solicitudes, de las cuales se solucionaron 54 en el mismo período y 70 correspondieron a períodos anteriores; en agosto se recibieron 217 solicitudes, con 71 solucionadas en el mismo período y 96 de períodos anteriores; finalmente, en septiembre se recibieron 230 solicitudes, con 106 solucionadas en el mismo período y 137 de períodos anteriores. Estos datos muestran un incremento progresivo tanto en las solicitudes recibidas como en las solucionadas.

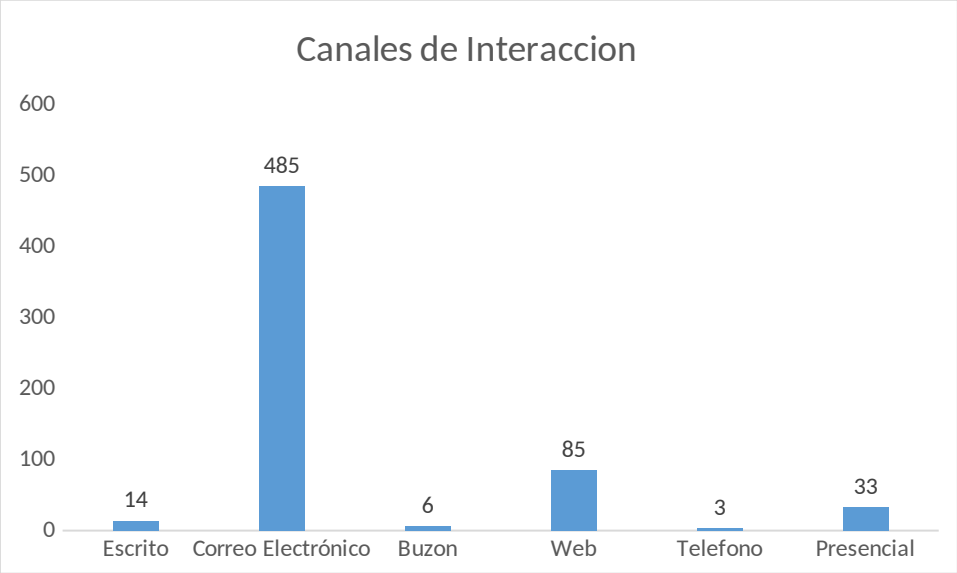
4. Canales de interacción

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 los canales utilizados por la ciudadanía en el período analizado. El canal más utilizado es el correo electrónico, con 485 solicitudes (77%), seguido por el canal web, con 85 solicitudes (14%), y el presencial, con 33 solicitudes (5%). En menor proporción se registran las

solicitudes realizadas por escrito, con 14 solicitudes (2%), por buzón, con 6 solicitudes (1%), y por teléfono, con 3 solicitudes (0,5%).

Grafica 2. Canal de interacción



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

5. SUBTEMAS

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

Tabla 2. Subtemas

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	**8**	**5**	**3**	**16**	3,0%
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	**3**	**4**	**7**	**14**	2,6%
COPIA DE DOCUMENTOS	**5**	**15**	**10**	**30**	5,6%

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN	1			1	0,2%
CONSULTA EN SALA DE LAS COLECCIONES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	1			1	0,2%
GESTIÓN DE COLECCIONES DEL MUSEO DE BOGOTÁ		1		1	0,2%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	2	8	11	2,1%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	3	9	14	2,6%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	6	7	6	19	3,6%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD			2	2	0,4%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	1	2		3	0,6%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	73	94	168	335	62,7%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	1	1		2	0,4%
INFORMACIÓN BIENES MUEBLES E INMUEBLES BIC			1	1	0,2%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	3	7	2	12	2,2%

SUBTEMA	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
INFORMACIÓN LUGARES PATRIMONIALES			**1**	**1**	0,2%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	**3**	**5**	**5**	**13**	2,4%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES		**1**	**1**	**2**	0,4%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	**1**	**5**	**3**	**9**	1,7%
RECORRIDOS PATRIMONIALES	**2**	**2**	**5**	**9**	1,7%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	**1**	**5**	**5**	**11**	2,1%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	**1**			**1**	0,2%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	**5**	**4**	**5**	**14**	2,6%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	**1**			**1**	0,2%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	**5**	**4**	**2**	**11**	2,1%
Total	**124**	**167**	**243**	**534**	**100%**

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

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

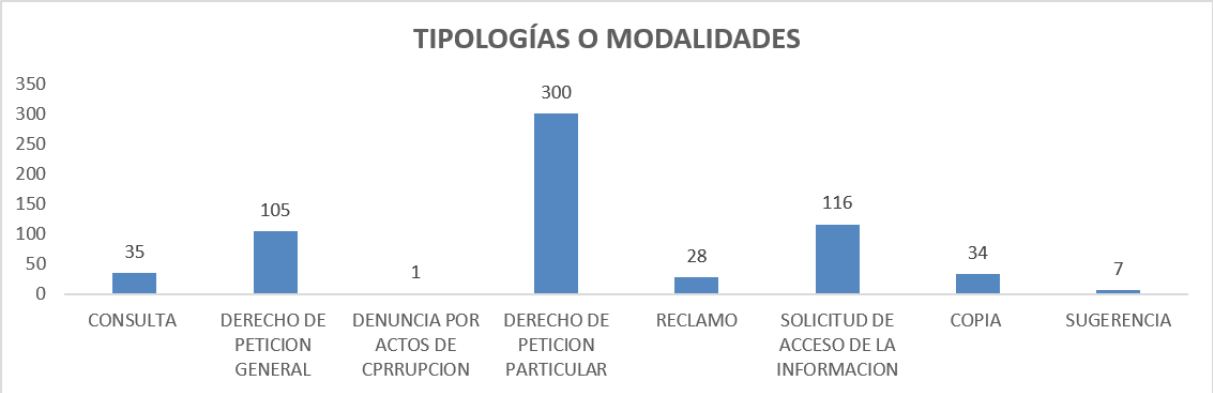
La mayor concentración corresponde a la categoría de Información sobre trámites y servicios, con 335 solicitudes (62,7%), lo que confirma que este es el principal interés de los usuarios. En segundo lugar, se encuentra la solicitud de copia de documentos, con 30 peticiones (5,6%). Por su parte, el subtema de falta de atención y respuesta registró 19 solicitudes (3,6%), mientras que administración del talento humano alcanzó 16 solicitudes (3,0%). Estos resultados permiten identificar las áreas prioritarias de gestión institucional y las principales necesidades informativas de la ciudadanía.

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 626 peticiones.

La grafica de Tipologías o modalidades evidencia la distribución de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el período analizado. La mayor concentración corresponde al derecho de petición particular, con 300 solicitudes (48%), seguido por la solicitud de acceso a la información, con 116 solicitudes (19%), y el derecho de petición general, con 105 solicitudes (17%). En menor proporción se registran las consultas, con 35 solicitudes (6%), las copias, con 34 solicitudes (5%), los reclamos, con 28 solicitudes (4%), las sugerencias, con 7 solicitudes (1%) y, finalmente, la denuncia por actos de corrupción, con 1 solicitud (0,2%). Estos datos reflejan que el derecho de petición particular es la modalidad más utilizada, mientras que las denuncias por corrupción son marginales en el período.

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

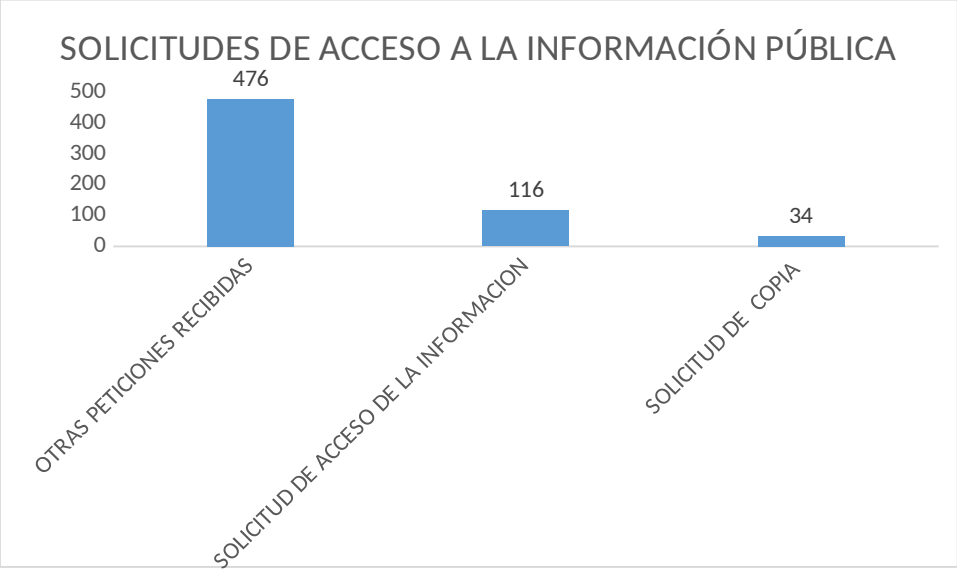
7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas, del total de las peticiones, 626 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 tercer trimestre del año 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC- recibió 116 solicitudes de información y 34 solitudes de copias, para un total de 150 solicitudes registradas, recibidas e ingresadas, las cuales representan un 24% 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.

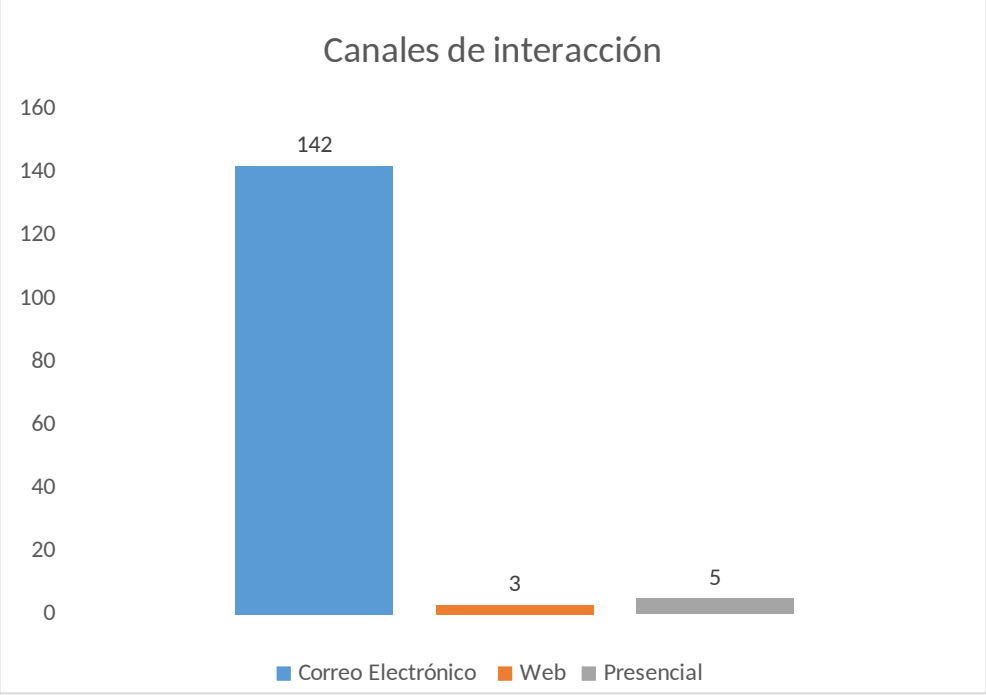


Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

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. El canal más utilizado es el correo electrónico, con 142 solicitudes (95%), seguido por el presencial, con 5 solicitudes (3%), y el canal web, con 3 solicitudes (2%). Estos datos reflejan una marcada preferencia por el uso del correo electrónico como principal medio de comunicación, mientras que los canales presencial y web mantienen una participación reducida.

Grafica 5. Canales de interacción



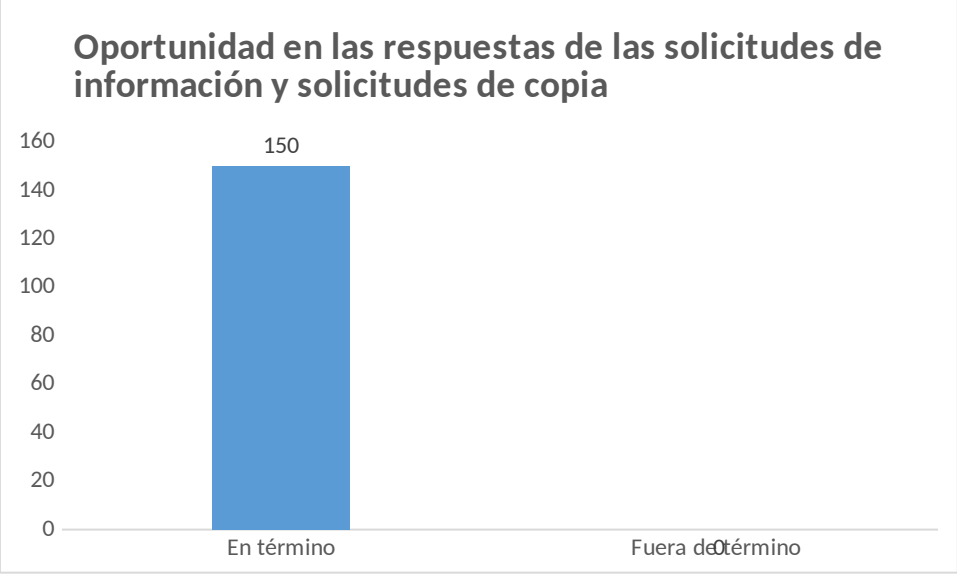
Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

10. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

Frente a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes de información y solicitudes de copias, durante el tercer trimestre se recibieron 150 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 julio, agosto y septiembre 2026.

11. DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

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

Tabla 3. Días hábiles de la respuesta.

Julio	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	4673332026	9
2.	4673862026	9
3.	4674212026	10
4.	4825822026	9
5.	4826592026	10
6.	4872322026	9
7.	4873032026	9
8.	4875342026	10
9.	4875422026	10
10.	4878192026	10
11.	4909412026	10
12.	4927882026	10
13.	4928012026	10
14.	4928772026	10
15.	5087612026	8
16.	5087652026	9
17.	5088762026	9

Agosto	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

septiembre	**Radicado Bogotá te Escucha**	**Días hábiles de respuesta**
1.	6217412026	10
2.	6217502026	10
3.	6298232026	10
4.	6298972026	11
5.	6402682026	3
6.	6402832026	8
7.	6403022026	8
8.	6403342026	9
9.	6404612026	3
10.	6412802026	10
11.	6458732026	6
12.	6459352026	10
13.	6459432026	7
14.	6459582026	4
15.	6459922026	9
16.	6460352026	10
17.	6577612026	8
18.	6577702026	9
19.	6578102026	9
20.	6579682026	8
21	6579782026	8
22.	6579822026	9
23.	6632612026	10
24.	6651712026	6
25.	6651762026	8
26.	6651942026	8
27.	6652232026	10
28.	6653372026	9

septiembre	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
29.	6653482026	8
30.	6664762026	9
31.	6757142026	8
32.	6759442026	8

Fuente: Informes mensuales Bogotá Te Escucha julio, agosto y septiembre 2026.

12. ACCIONES DE MEJORA

Durante el tercer 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 20265100207253 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CAROLINA FLOREZ GUTIERREZ	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 10-11-2026 19:39:35
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 09-11-2026 12:58:26
DANILO SANCHEZ SUARIQUE	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 05-11-2026 14:53:57
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia

	Fecha firma: 09-11-2026 10:01:23
ecd064447646f6cb46266335cf6c4e166887a4da143b6143320e706eebb540ee Codigo de Verificación CV: 4b1da	