

| | | |
|---|---|--|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 1 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la Información.
- **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Alcance:** Del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024
- **Criterios:**
 - Ley 1474 de 2011. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
 - Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
 - Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - Decreto 371 de 2010. Se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
 - Decreto 19 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
 - Decreto 197 de 2014 Alcaldía Mayor de Bogotá. Se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
 - Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá. Se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 293 de 2021 Alcaldía Mayor de Bogotá. Se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
 - Resolución 19 de 2023 IDPC. Se designa a la defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

| | | |
|---|---|--|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 2 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

- Circular 006 de 2017 Veeduría Distrital y Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
 - Circular 003 de 2024 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ajustes del manual operativo del defensor de la ciudadanía.
- **Pruebas de auditoría:** Verificación documental y observación.
 - **Equipo evaluador:** Viviana Barrera Rojas
 - **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** Del 03 de febrero al 31 de marzo de 2025
 - **Insumos:** Los resultados se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 03 de febrero de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20251200018453, información que fue presentada con radicado 20255100022773 del 06 de febrero de 2025, así como en la consulta del módulo de correspondencia ORFEO y el sistema Bogotá Te Escucha.
 - **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Hallazgos

- **Fortalezas evidenciadas:**

| No. | Descripción Fortaleza |
|-----|---|
| 1 | El equipo del proceso Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública demuestra una alta capacidad de adaptación y mejora continua. Su disposición para incorporar las recomendaciones de seguimientos anteriores y ajustar su gestión a las mejores prácticas se refleja en la optimización de los tiempos de traslado y la calidad de la información registrada en los sistemas. Esta actitud proactiva y orientada a la excelencia contribuye significativamente a la eficiencia y efectividad del proceso. |
| 2 | El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información se distingue por su alta idoneidad y constante capacitación. Esta fortaleza se traduce en un servicio de alta calidad, caracterizado por la precisión, la eficiencia y la claridad en la información proporcionada.. |

- **Observaciones:**

| No. | Descripción Observación |
|-----|--|
| 1 | <p>Se identificaron los siguientes reclamos correspondientes al incumplimiento de los tiempos establecidos para la gestión de trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bogotá Te Escucha 3350432024 – Requerimiento ORFEO 20245110059612. • Bogotá Te Escucha 3431792024 – Requerimiento ORFEO 20245110062212 • Bogotá Te Escucha 3501772024 – Requerimiento ORFEO 20245110063602 |
| 2 | <p>El informe mensual de resultados de las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, correspondiente a noviembre de 2024, presenta un error en la sumatoria de la tabla No. 2, numeral 1.3 Grado de satisfacción. A pesar de que la tabla de calificación muestra un total de 309 encuestas respondidas durante dicho mes, existe una diferencia de 13 encuestas que no fueron incluidas en los intervalos de calificación.</p> |
| 3 | <p>Teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2024 hubo un cambio en el rol directivo de la Subdirección de Gestión Corporativa, se evidencia desactualización en la resolución de designación, ya que en el citado acto administrativo fue designada la funcionaria saliente.</p> |
| 4 | <p>Inoportunidad de la respuesta de las peticiones</p> <p>Bogotá Te Escucha 3501382024 – Requerimiento ORFEO 20245110063542, Bogotá Te Escucha 3501772024 – Requerimiento ORFEO 20245110063602, Bogotá Te Escucha 3548352024 – Requerimiento ORFEO 20245110065332, Bogotá Te Escucha 3577292024 – Requerimiento ORFEO 20245110065672, Bogotá Te Escucha 3579432024 – Requerimiento ORFEO 20245110066122, Bogotá Te Escucha 3579922024 – Requerimiento ORFEO 20245110066152, Bogotá Te Escucha 3521492024 – Requerimiento ORFEO 20245110064532, Bogotá Te Escucha 3316302024 – Requerimiento ORFEO 20245110059132, Bogotá Te Escucha 3538962024 – Requerimiento ORFEO 20245110064602, Bogotá Te Escucha 3613742024 – Requerimiento ORFEO 20245110066912, Bogotá Te Escucha 3251062024 – Requerimiento ORFEO 20245110057852, Bogotá Te Escucha 4256742024 – Requerimiento ORFEO 20245110083262, Bogotá Te Escucha 3502322024 – Requerimiento ORFEO 20245110063842</p> <p>Incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 6 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 8 del 30 de septiembre de 2024, ítem oportunidad y el artículo No.14 de la Ley 1755 de 2015.</p> |

| | | |
|---|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small> | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 4 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

| No. | Descripción Observación |
|-----|--|
| | No obstante, dado que se cuenta con un plan de mejoramiento abierto para este fin (memorando 20245600178113), que analiza y corrige las causas principales (error de radicación y error en la interpretación del día cívico), se clasifica como una observación. |

- No conformidades detectadas:

| No. | Descripción No conformidad |
|-----|----------------------------|
| | No se evidencian |

Detalle de evaluación

En el marco del seguimiento y evaluación al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública, se llevó a cabo un análisis del cumplimiento del Decreto 371 de 2010, con fundamento en los postulados establecidos en el artículo 3° de dicho decreto, en base a la información proporcionada por el Equipo del proceso.

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación y seguimiento realizado:

1. Atención a de la Ciudadanía

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) ha implementado un modelo de atención a la ciudadanía diseñado para facilitar el acceso a los diversos servicios y trámites, modelo que cuenta con múltiples canales de atención, buscando adaptarse a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

1.1 Idoneidad

El equipo que hace parte del proceso Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública cuenta con las capacidades técnicas, como se relaciona a continuación:

- Sandra Catalina Bustos González, Profesional especializada con amplia experiencia en el sector público, enfocada en la atención al ciudadano, la gestión de proyectos y la coordinación de servicios. Nominada mediante Resolución No. 408 del 16 de mayo de 2024, es psicóloga de formación y cuenta con una especialización en gerencia de proyectos.
- José Alberto Domínguez Gabriel, Profesional en Relaciones Internacionales y maestría en Desarrollo, Instituciones e Integración Económica. Amplia experiencia en el sector

| | | |
|--|---|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 5 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

- público y privado, con enfoque en gestión corporativa, atención al ciudadano, docencia y gerencia. Vinculado al IDPC mediante contrato de prestación de servicios CPS-287-2024, finalizado el 15 de enero de 2025, con el objeto contractual de “prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar las actividades e informes relacionados con el cumplimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía, la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”.
- Danilo Sánchez Suarique, Profesional en Psicología y con especialización en Gerencia del Talento Humano, posee una amplia trayectoria en el sector público, específicamente en el IDPC. Cuenta con experiencia en gestión corporativa y administrativa, así como habilidades en atención al ciudadano. Vinculado a esta entidad mediante contrato de prestación de servicios CPS-286-2024, finalizado el 15 de enero de 2025, con el siguiente objeto contractual: “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar la administración y manejo del sistema Bogotá Te Escucha, y realizar el acompañamiento en las diferentes actividades, informes y comunicaciones relacionadas con el desarrollo de las políticas públicas de atención a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”.
 - Mayury Paola Gordon Cano, Bachiller con formación técnica comercial y experiencia en el sector público y privado. Destaca por su habilidad en atención al ciudadano, gestión administrativa y manejo de documentación. Vinculada al IDPC mediante contrato de prestación de servicios CPS-288-2024, finalizado el 11 de enero de 2025 con el siguiente objeto contractual “Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, ejecutando actividades relacionadas con la atención y orientación a la ciudadanía, a través de diferentes canales para facilitar su acceso a los servicios, trámites y demás actividades que adelanta el IDPC, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”.

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y contratistas que cumplen funciones de servicio al ciudadano se asistió a las siguientes capacitaciones:

- La Dirección Distrital de Calidad y Servicio realizó una capacitación con el objetivo de socializar las estrategias y habilidades que fortalezcan las competencias de los colaboradores distritales para afrontar y manejar adecuadamente situaciones difíciles que se presenten en la atención a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología y características. El tema de la capacitación fue el Ciclo 2 Módulo 3 Estrategias para el Manejo a la Ciudadanía. El listado de asistencia del 09 de octubre de 2024 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC, Sandra Catalina Bustos, José Alberto Domínguez y Paola Gordon.
- La Veeduría Distrital llevó a cabo una capacitación sobre prácticas innovadoras para mejorar el servicio a la ciudadanía y la prevención de la violencia institucional. El listado de asistencia del 25 de noviembre de 2024 incluyó la participación de la funcionaria Sandra Catalina Bustos, líder del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- La Veeduría Distrital realizó una socialización de la Guía de Inducción y Reinducción para el manejo de PQRS. El listado de asistencia del 25 de noviembre de 2024 incluyó

| | | |
|---|---|--|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 6 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

la participación de los funcionarios Sandra Catalina Bustos y Danilo Sánchez Suarique, adscritos al proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Se presenta evidencia de las capacitaciones realizadas por Sandra Catalina Bustos, líder del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de fortalecer sus capacidades y competencias en el área que lidera. Estas capacitaciones incluyen: el curso Liderazgos de las mujeres ofrecido por la Secretaría de la Mujer, con una duración de 8 horas, el 2 de octubre de 2024; el curso virtual Orientación al servicio: una nueva perspectiva de la atención a las y los clientes, también de 8 horas, el 2 de octubre de 2024; el MOOC Innovación Pública, de 2 horas, el 9 de agosto de 2024, y el curso Gestores de Integridad - Líderes de la cultura de la integridad en el Distrito, de 30 horas, finalizado el 27 de septiembre de 2024, ambos impartidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Adicionalmente, completó el curso de Implementación de políticas públicas, de 30 horas, el 19 de julio de 2024, y el curso Servicio a la ciudadanía, lineamientos y herramientas para la implementación de la política, de 8 horas, ofrecido por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) el 12 de noviembre de 2024. Finalmente, participó en el seminario Derechos humanos y enfoque diferencial de género, de 20 horas, en la Universidad Militar Nueva Granada, en 2024.
- Se presentó evidencia de la capacitación recibida por María Cristina Fonseca Barrios, funcionaria integrante de los Operadores Laterales de la Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio. Esta capacitación corresponde al curso Cualificación de Servicio a la Ciudadanía - Ciclo 1 Hablemos de lo Público en el servicio, impartido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con fecha del 31 de julio de 2024.
- Se presentó evidencia de la capacitación en Lenguaje Claro, impartida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública. La capacitación se realizó en formato de taller, con la participación de 20 funcionarios de la entidad, el 30 de septiembre de 2024, según consta en la planilla de asistencia.
- Se presenta evidencia de la capacitación sobre el desarrollo de habilidades comunicativas básicas en lengua de señas colombiana, realizada por el profesional Danilo Sánchez Suarique, adscrito al proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública. La capacitación tuvo una intensidad de 40 horas, según el certificado del SENA con fecha del 17 de octubre de 2024.

La evaluación realizada subraya la importancia de la capacitación continua como pilar fundamental para la excelencia en la prestación del servicio. Los resultados evidencian la implementación de capacitaciones integrales, lo que contribuye a una atención de calidad centrada en el ciudadano.

1.2. Encuestas de satisfacción

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural ha implementado un riguroso procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de la atención a la ciudadanía enfocado en obtener una comprensión profunda de la percepción ciudadana respecto a la eficiencia y

calidad de los trámites, servicios y actividades ofrecidas por la entidad y establecer un punto de control que permita identificar áreas de oportunidad en la prestación de un buen servicio.

Los resultados de estas encuestas se presentan mediante informes mensuales y trimestrales que son publicados en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-de-satisfaccion/>. De acuerdo con los informes de satisfacción, durante el segundo semestre se recibieron las respuestas relacionadas en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de encuestas de satisfacción aplicadas segundo semestre 2024.

| Mes | Personas Atendidas | Total Encuestas | Porcentaje de Diligenciamiento |
|--------------|--------------------|-----------------|--------------------------------|
| Julio | 1837 | 59 | 3,2% |
| Agosto | 910 | 133 | 14,6% |
| Septiembre | 1289 | 165 | 12,8% |
| Octubre | 1407 | 131 | 9,3% |
| Noviembre | 5459 | 322 | 5,9% |
| Diciembre | 949 | 144 | 1,5% |
| Total | 11851 | 954 | 47,4% |

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción publicados.

De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 47,4% con respecto al total de personas a las cuales se les brindó atención. Se resalta que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se han definido las siguientes acciones con el fin de promover el diligenciamiento de estas encuestas de satisfacción:

- Códigos QR para mayor facilidad de acceso
- Se ha incluido un enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción en los oficios de respuesta a los PQRS.

En lo referido directamente a la satisfacción en la atención prestada por la entidad, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el segundo semestre de

2024 obtuvo el 97% de las calificaciones favorables, en tanto, se encuentran en las categorías de bueno y excelente, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Calificaciones encuestas de satisfacción segundo semestre 2024.

| Mes | Muy Mala | Mala | Regular | Buena | Excelente | Sin Información | Total |
|--------------|----------|----------|----------|------------|------------|-----------------|------------|
| Julio | 2 | 0 | 4 | 16 | 37 | 0 | 59 |
| Agosto | 0 | 1 | 1 | 22 | 104 | 5 | 133 |
| Septiembre | 0 | 0 | 1 | 23 | 139 | 2 | 165 |
| Octubre | 0 | 2 | 1 | 25 | 103 | 0 | 131 |
| Noviembre | 0 | 0 | 0 | 61 | 243 | 5 | 309 |
| Diciembre | 0 | 0 | 0 | 14 | 126 | 4 | 144 |
| Total | 2 | 3 | 7 | 161 | 752 | 16 | 941 |

Fuente: Elaboración propia a partir de informes de satisfacción publicados.

Nota: El informe mensual de resultados de las encuestas de satisfacción del servicio a la ciudadanía, correspondiente a noviembre de 2024, presenta un error en la sumatoria de la tabla No. 2, ordinal 1.3 Grado de satisfacción. A pesar de que la tabla de calificación muestra un total de 309 encuestas respondidas durante dicho mes, existe una diferencia de 13 encuestas que no fueron incluidas en los intervalos de calificación.

2. Documentación del proceso y Defensor de la Ciudadanía

2.1. Documentación del proceso

Los documentos que hacen parte del proceso de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública son los siguientes:

- Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 8 del 30 de septiembre de 2024.
- Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía, versión 3 del 27 de marzo de 2024.
- Procedimiento de publicación y desfije de información, versión 2 del 29 de abril de 2024.

| | | |
|---|---|--|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 9 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

- Protocolo para la atención virtual, versión 2 del 28 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención telefónica, versión 2 del 1 de junio de 2023.
- Protocolo para la atención presencial, versión 2 del 28 de abril de 2023.
- Instructivo Manejo y Gestión del Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 1 del 21 de agosto de 2024.
- Política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022.
- Manual de protección de datos personales, versión 1 del 02 de octubre de 2023.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía, versión 3 del 23 de agosto de 2024.
- Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 5 del 30 de septiembre de 2024.
- Política antisoborno, versión 1 del 23 de diciembre de 2019. (no se encuentra disponible en la intranet).
- Formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal, versión 5 del 23 de agosto de 2024.
- Formato de encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del equipo de patrimonio inmaterial, versión 1 del 18 de diciembre de 2023.
- Formato de quejas, reclamos y sugerencias, versión 7 del 23 de agosto de 2024.
- Encuesta Virtual de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá – Ciudad Autoconstruida. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía de recorridos urbanos y patrimoniales. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía de recorridos urbanos y patrimoniales. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía de Archivo Predial. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de google Forms).
- Formato de Evaluación de Ámbitos De Participación Ciudadana versión 3 del 26 de agosto de 2022.
- Formato de Encuesta de rendición de Cuentas versión 2 del 26 de agosto de 2022.
- Formato de Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía – Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural de USME versión 1 del 23 de agosto de 2024.
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Este enlace redirige a un documento del Decreto 197 de 2024 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.

Estos documentos se encuentran publicados en el enlace de servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención del sitio web de la entidad:

<https://idpc.gov.co/transparencia/servicio-al-publico-normas-formularios-protocolos-de-atencion/>.

Por otra parte, en el enlace de atención a la ciudadanía se encuentra publicada la carta de trato digno (<https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>).

2.2. Defensor de la ciudadanía

Mediante la Resolución No. 19 del 31 de enero de 2023, se designó a la defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, no obstante, teniendo en cuenta que en el segundo semestre de 2024 hubo un cambio en el rol directivo de la Subdirección de Gestión Corporativa, debe actualizarse la citada resolución, ya que en esta fue designada la funcionaria saliente.

La información correspondiente al defensor de la ciudadanía puede consultarse en el sitio web de la entidad, en el enlace <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-del-defensor-del-ciudadano/>. En esta página se encuentra publicado el correo electrónico, la resolución de designación, las funciones, los casos en los que la ciudadanía debe acudir a esta figura y los informes semestrales generados por el defensor.

El defensor de la ciudadanía, en ejercicio de sus funciones, pone a disposición del público el informe semestral de gestión en el sitio web de la entidad. El informe correspondiente al segundo semestre de 2024 fue publicado el 19 de febrero de 2025, en este se incluye la información detallada con respecto al cumplimiento del Decreto 847 de 2019 artículo 14, que hace referencia a las funciones del defensor del ciudadano.

3. Registro de PQRSDF

El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información realiza informes mensuales y trimestrales de los requerimientos recibidos por la ciudadanía, que evidencian en detalle las PQRSDF. Estos informes se encuentran publicados en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-acceso-a-informacion/>. Al comparar la matriz remitida con los informes mensuales y trimestrales se evidencian diferencias en cuanto a peticiones registradas, recibidas e ingresadas, como se observa en la tabla 3.

Tabla 3. Comparación cifras PQRSDF segundo 2024

| Mes | Matriz | Informe Mensual (Peticiones Registradas) | Informe Trimestral (Recibidas en el Periodo) |
|-----------|--------|--|--|
| Julio | 139 | 121 | 139 |
| Agosto | 137 | 115 | 136 |
| Septiembr | 186 | 155 | 176 |

| | | | |
|-----------|-----|-----|-----|
| e | | | |
| Octubre | 186 | 169 | 192 |
| Noviembre | 140 | 120 | 136 |
| Diciembre | 60 | 54 | 60 |

Fuente: Elaboración propia a partir de informes publicados y matriz remitida.

Se resalta que no se evidencia la publicación del informe de PQRSDP correspondiente al cuarto trimestre de 2024 en el sitio web de la entidad.

Con respecto a las diferencias presentadas, los responsables han realizado las siguientes aclaraciones en seguimientos previos: Mensualmente la Alcaldía Mayor remite a la entidad la matriz de peticiones, que relaciona todas aquellas registradas directamente por la entidad o por la ciudadanía en el sistema “Bogotá Te Escucha”, entre el primero al treinta o treinta y uno de cada mes, y que es el insumo para elaborar el informe mensual. Las diferencias se presentan debido a que existe otro tipo de ingreso, que son las solicitudes “recibidas” y que corresponden a los traslados de peticiones realizadas por otras entidades, las cuales no quedan incorporadas en el reporte de la Alcaldía de acuerdo con el corte generado por ellos.

De acuerdo con la matriz remitida se evidencian 848 requerimientos presentados por la ciudadanía en el segundo semestre de 2024, de los cuales esta Asesoría determinó como muestra 40 registros, distribuidos en 3 consultas, 4 copias, 11 derechos de petición, 3 quejas, 9 reclamos, 6 solicitudes de información y 1 sugerencias, identificando las siguientes situaciones:

3.1 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3380512024

La petición se clasificó como denuncia. No se registró número de requerimiento en ORFEO. Se registró en Bogotá Te Escucha el 13 de julio de 2024, fue trasladada a la entidad el 18 de julio de 2024 y, al siguiente día hábil, el 19 de julio de 2024, la entidad emitió respuesta a la ciudadana, indicándole que la petición continúa en curso frente a las entidades distritales a las que les corresponde dar respuesta definitiva.

Los traslados se realizaron directamente en Bogotá Te Escucha a las entidades IDPC, IDRD, Secretaría de Seguridad, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. La respuesta definitiva fue otorgada por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y la Dirección de Lectura y Bibliotecas de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte de Bogotá.

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 12 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para el traslado y la respuesta emitida a la ciudadanía, en la cual se informó la entidad encargada de dar la respuesta de fondo.

3.2 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3380512024

La petición se clasificó como denuncia. Se registró en Bogotá Te Escucha el 02 de diciembre de 2024, se asignó a la Veeduría Distrital y se trasladó a la entidad el 18 de diciembre de 2024. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110114562 el 23 de diciembre de 2024, asignándose al área el 26 de diciembre de 2024. La respuesta definitiva, con el número 20245300091071, se generó el 26 de diciembre de 2024, informando de apertura de Proceso Disciplinario Ordinario IDPC 16 de 2024, con notificación por edicto del 26 de diciembre de 2024.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos. Finalmente, al tratarse de una denuncia anónima, se realizó la publicación correspondiente en la página electrónica de la entidad, con una duración de cinco (5) días, asegurando así la transparencia y la difusión de la información relevante, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

3.3 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4696012024

La petición se clasificó como queja. La petición se registró en Bogotá Te Escucha el 18 de octubre de 2024, se asignó a la entidad mediante traslado el 23 de octubre de 2024. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110095682 el 23 de octubre de 2024 y se asignó al área ese mismo día. La respuesta, con el número 20245300075141, se generó el 1 de noviembre de 2024, mediante la cual se informa sobre la apertura de indagación previa con auto 010 de 2024.

Esta petición se presentó debido a la inconformidad con el IDPC por el incumplimiento de los tiempos de respuesta a los ciudadanos, a pesar de las directrices de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.4 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5144362024

La petición se clasificó como queja. Se registró en Bogotá Te Escucha el 18 de octubre de 2024, esta petición fue escalada a través de la Personería de Bogotá, mediante el radicado SINPROC 529852 del 6 de noviembre de 2024. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110102582 el 15 de noviembre de 2024, y se asignó al área el 18 de noviembre de 2024. Se emitió la respuesta definitiva, con radicado 20245300081791 del 22

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 13 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

de noviembre, informando sobre la apertura de una indagación previa con auto 018 de 2024.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para reasignación interna y emisión de respuesta definitiva en los tiempos establecidos.

3.5 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5625882024

La petición se clasificó como queja. La petición se registró en Bogotá Te Escucha el 16 de diciembre de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110112502 el 16 de diciembre de 2024, asignado al área el mismo día. Se emitió la respuesta definitiva, con radicado 20245300090461 del 23 de diciembre, informando sobre la apertura de una indagación previa con auto 021 de 2024.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos. Finalmente, al tratarse de una denuncia anónima, se realizó la publicación correspondiente en la página electrónica de la entidad, con una duración de cinco (5) días, asegurando así la transparencia y la difusión de la información relevante, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

3.6 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3350432024

La petición se clasificó como reclamo. Se registró en Bogotá Te Escucha el 09 de julio de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110059612 el 09 de julio de 2024, asignado al área el 11 de julio de 2024.

Esta petición se presentó debido a que la solicitante presentó un trámite de aceptación cultural el 8 de agosto de 2023, con número de radicado 20235110080092 solicitando una pronta respuesta sobre el estado de su trámite. Se emitió la respuesta definitiva, con radicado 20243060047441 del 29 de julio, donde se informó sobre la emisión de una resolución de autorización, la cual se encuentra en proceso de revisión para su suscripción. Dado que se trata de un trámite que cuenta con 65 días hábiles de respuesta, se infiere que el trámite ha excedido los términos establecidos. Sin embargo, la respuesta a la ciudadana cumple con los tiempos establecidos para responder PQRS.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se radicó a través del buzón de sugerencias, se utilizó el formato de quejas, reclamos y sugerencias, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.7 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3431792024

| | | |
|--|---|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 14 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110062212 el 17 de julio de 2024, asignado al área el 18 de julio de 2024. La petición se registró en Bogotá Te Escucha el 18 de julio de 2024.

Esta petición se presentó debido al trámite de modificación de Resolución IDPC, con número de expediente 20235110079562. El solicitante expresa su preocupación y solicita prioridad para el tema. Se emitió la respuesta definitiva, con radicado 20243060048191 del 31 de julio, se informó que se emitirá un requerimiento con observaciones que se encuentra en revisión para su suscripción. Dado que se trata de un trámite que cuenta con 65 días hábiles de respuesta, se infiere que el trámite ha excedido los términos establecidos. Sin embargo, la respuesta a la ciudadana cumple con los tiempos establecidos para responder PQRS.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se radicó de manera presencial utilizando el formato de quejas, reclamos y sugerencias, se cumplieron los tiempos estipulados para la asignación interna y la respuesta definitiva se dio dentro de los tiempos establecidos

3.8 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3415532024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110061792 el 16 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 16 de julio de 2024 y se asignó al área el 17 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243080047021, se generó el 25 de julio de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 6 de agosto de 2024, dentro del límite de cumplimiento de términos.

Esta petición se presentó como un derecho de petición solicitando la revisión pronta del anteproyecto con número de radicación 20235110078672. Se emitió la respuesta definitiva, informando que los radicados 20235110078672 y 20235110085202 fueron revisados, emitiéndose un requerimiento el 13 de marzo de 2024. Tras una solicitud de prórroga, se otorgó un mes de plazo para responder, pero no se recibieron las subsanaciones dentro del plazo establecido.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, se cumplieron los tiempos estipulados para la asignación interna y la respuesta definitiva se dio dentro de los tiempos establecidos.

3.9 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3501382024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110063542 el 22 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 23 de julio de 2024 y fue asignada al área el 23 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243080050071, se generó el 14 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 17 de agosto de 2024.

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 15 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

Se emitió la respuesta definitiva, informando que, debido a cambios en el proceso de trámite de autorización de proyectos en la nueva plataforma, la cual realiza frecuentes actualizaciones generando fallas en algunas ocasiones, se ofrecen disculpas y se informa que la solicitud se encuentra radicada y en revisión por parte del equipo técnico de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.10 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3501772024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110063602 el 22 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 23 de julio de 2024 y fue asignado al área el 23 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243080050101, se generó el 09 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 17 de agosto de 2024.

En esta petición se expresa inconformidad con el proceso de radicación de un anteproyecto en la plataforma 'A un clic del Patrimonio Cultural', solicitando mejoras en el proceso y mayor apoyo a los usuarios. Se emitió la respuesta definitiva, informando que, debido a cambios en el proceso de trámite de autorización de proyectos en la nueva plataforma, la cual realiza frecuentes actualizaciones generando fallas en algunas ocasiones, se ofrecen disculpas y se informa que la solicitud se encuentra radicada y en revisión por parte del equipo técnico de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio. Dado que se trata de un trámite que cuenta con 65 días hábiles de respuesta, se infiere que el trámite ha excedido los términos establecidos.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.11 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3548352024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110065332 el 25 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 25 de julio de 2024 y fue asignado al área el 26 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20241000051781, se generó el 20 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 21 de agosto de 2024.

Esta petición indica que el solicitante lleva más de un mes esperando cita y solicita ayuda para agendarla lo antes posible. Se emitió la respuesta definitiva, informando que, aunque el solicitante pidió una cita de orientación para un trámite de intervención el 25 de junio sin mencionar la dirección del inmueble, se generó una respuesta enviada vía correo electrónico informando la cita. No obstante, se le asignó una nueva cita para el 22 de agosto a las 10:30 am en las instalaciones del IDPC

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 16 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso. Es importante resaltar que esta solicitud pudo ser resuelta en menor tiempo, ya que se requería únicamente la asignación de una cita.

3.12 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3577292024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110065672 el 26 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 29 de julio de 2024 y fue asignada al área el 29 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20241000052121, se generó el 21 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 22 de agosto de 2024.

Esta petición detalla que el solicitante ha intentado agendar una cita con un arquitecto durante aproximadamente 15 días, solicitando colaboración para obtenerla. Se emitió la respuesta definitiva, informando que, debido a la alta demanda de citas, la entidad asigna las citas con arquitectos según su orden de llegada. Se ha programado una cita para el solicitante el martes 27 de agosto a las 9:00 am en las instalaciones del IDPC

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso. Es importante resaltar que esta solicitud pudo ser resuelta en menor tiempo, ya que se requería únicamente la asignación de una cita.

3.13 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3579432024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110066122 el 29 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 29 de julio de 2024 y fue asignada al área el 29 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243060051071, se generó el 22 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 23 de agosto de 2024.

Esta petición detalla que el solicitante informa que radicó un trámite el 03/05/2024 con una prórroga, incluyendo folios y planos, y se está esperando una respuesta. Se emitió la respuesta definitiva, informando que los radicados asociados a la comunicación fueron revisados y se emitió un requerimiento con una prórroga para responder, pero no se recibieron las subsanaciones dentro del plazo establecido.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.14 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3579922024

La petición se clasificó como reclamo. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110066152 el 29 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 29 de julio de 2024 y fue asignada al área el 29 de julio de 2024. La respuesta, con el número

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 17 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

20243060051731, se generó el 20 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 23 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que el IDPC, recibió una solicitud de información sobre la autorización de intervención para un predio. El anteproyecto ha sido revisado en sus aspectos arquitectónicos y jurídicos, y se notificará el resultado del análisis una vez se completen las revisiones técnicas.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.15 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3414442024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110061462 el 16 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 17 de julio de 2024 y fue asignada al área el 17 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243080049341, se generó el 05 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 10 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que “para cualquier intervención en el predio, se requiere autorización del IDPC, según el Decreto 555 de 2021 y el POT de Bogotá. El manual de lineamientos de intervenciones volumétricas está en proceso de formulación y solo aplica a inmuebles en APEP de un bien de interés cultural. Dicho manual no aplica al predio de la consulta, que hace parte del SIU San Luis”.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para la respuesta emitida a la ciudadanía.

3.16 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3908352024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110073652 el 22 de agosto de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 26 de agosto de 2024 y fue asignada al área el 26 de agosto de 2024. La respuesta, con el número 20243020056281, se generó el 09 de septiembre de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 11 de septiembre de 2024.

Este derecho de petición busca información sobre el programa ‘Adopta un monumento’ y solicita asesoría y los requisitos para participar. Se emitió la respuesta definitiva, informando que el programa busca involucrar a entidades y personas en la preservación de bienes patrimoniales en Bogotá, incluyendo los monumentos de la Plazoleta del Concejo. Se ofrecen diversas líneas de participación, reguladas por el Decreto Distrital 628 de 2016. Se invita al solicitante a una reunión para discutir su propuesta de mantenimiento y analizar su viabilidad, según la normativa vigente.

| | | |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p> | <p>INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL</p> |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 18 de 30 |
| | <p>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p> | |
| | <p>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p> | |

La Asesoría de Control Interno ha detectado que esta solicitud se reasignó al área responsable dos días hábiles después de la radicación, no obstante, se cumplieron los tiempos estipulados para la respuesta emitida al ciudadano.

3.17 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3917632024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110074562 el 26 de agosto de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 26 de agosto de 2024 y fue asignada al área el 26 de agosto de 2024. La respuesta, con el número 20246000058841, se generó el 13 de septiembre de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 17 de septiembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que la actualización de la capa cartográfica del Inventario de los Bienes de Interés Cultural se realiza con los actos administrativos emitidos por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, a partir del concepto favorable del Concejo Distrital de Patrimonio Cultural. El IDPC remite la información geográfica en formato shape (.shp) correspondiente al Inventario actualizado del Grupo Arquitectónico, aclarando que la información se actualiza constantemente y la versión remitida no es definitiva.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para la respuesta emitida a la ciudadanía.

3.18 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4624832024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110092042 el 11 de octubre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 15 de octubre de 2024 y fue asignada al área el 15 de octubre de 2024. La respuesta, con el número 20243010073521, se generó el 29 de octubre de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 30 de octubre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que las intervenciones en los predios consultados requieren autorización debido a su condición patrimonial, según lo establecido en las Resoluciones 088 de 2021 y 092 de 2023, y el Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico de Bogotá (PEMP-CHB).

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.19 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4632742024

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 19 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110092332 el 15 de octubre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 15 de octubre de 2024 y fue asignada al área el 15 de octubre de 2024. La respuesta, con el número 20243010073521, se generó el 29 de octubre de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 29 de octubre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que la solicitud de habilitación de las menores de edad es rechazada. Se aclara que las menores nunca fueron inhabilitadas, sino que la tutora fue quien no cumplió con los requisitos de inscripción.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.20 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3415372024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110061772 el 16 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 16 de julio de 2024 y fue asignada al área el 17 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243000049861, se generó el 08 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 10 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que, si bien el método de registro de información ha variado entre administraciones, los datos proporcionados se extraen directamente de los informes de gestión anuales de la entidad, disponibles en: <https://idpc.gov.co/transparencia/informes-degestion/>.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.21 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3521492024

La petición se clasificó como derecho de petición interés particular. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110064532 el 24 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 24 de julio de 2024 y fue asignada al área el 27 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243060051141, se generó el 16 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 20 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde se informa que la solicitud de prórroga para el caso 23 es denegada debido a que el caso ya figura como 'devuelto' en la plataforma 'A un Clic del Patrimonio' por observaciones pendientes. Sin embargo, se aclara que la reunión

| | | |
|--|--|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 20 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

solicitada para aclarar las observaciones ya se llevó a cabo el 8 de agosto, donde se resolvieron las dudas

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.22 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5246642024

La petición se clasificó como derecho de petición interés general. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110105252 el 22 de noviembre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 22 de noviembre de 2024 y fue asignada al área el 22 de noviembre de 2024. La respuesta, con el número 20243010086761, se generó el 06 de diciembre de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 09 de diciembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa que, según el Decreto 522 de 2023, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte es la entidad competente para adelantar las actuaciones administrativas por faltas contra el patrimonio cultural, aplicar medidas correctivas y realizar el control urbano frente a lo aprobado en la Resolución 605 del 17 de julio de 2024

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.23 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3502322024

La petición se clasificó como derecho de petición interés general. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110063842 el 22 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 22 de julio de 2024 y fue asignada al área el 23 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243050049921, se generó el 08 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 17 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que, para cualquier intervención en los apartamentos del Conjunto Residencial Paulo VI Primera Etapa, se requiere un concepto técnico o resolución de aprobación del IDPC. Si la intervención requiere licencia de construcción, la aprobación del IDPC es un paso previo necesario.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.24 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3925282024

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 21 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La petición se clasificó como derecho de petición interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 27 de agosto de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110075932 el 28 de agosto de 2024 y fue asignada al área el 28 de agosto de 2024. La respuesta, con el número 20245100055841, se generó el 04 de septiembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que se realiza un procedimiento administrativo llamado 'Control Urbano' para verificar el cumplimiento de las normas urbanísticas y arquitectónicas en Inmuebles de Interés Cultural, inmuebles colindantes y áreas de espacio público. Esto se hace mediante la inspección visual de las obras de intervención. La respuesta a la solicitud no se registrará por la Ley 1755 de 2015, y el IDPC tiene un plazo máximo de 30 días hábiles para atenderla.

La Asesoría de Control Interno ha detectado que la respuesta emitida al ciudadano no está asociada al radicado inicial. Además, en la respuesta registrada en el sistema Bogotá te escucha, se omitió el radicado de respuesta. Se trata de un caso especial, ya que involucra un asunto de interés general con la participación de varias entidades del Distrito. Aunque la petición fue gestionada dentro del plazo establecido, es necesario aclarar las razones por las cuales la respuesta definitiva no se encuentra disponible en el radicado de entrada ni en el oficio registrado en el sistema Bogotá te escucha, así como identificar a los responsables de la elaboración y firma del documento, dado que no coincide con la trazabilidad visible en el sistema ORFEO.

3.25 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5365592024

La petición se clasificó como derecho de petición interés general. Se registró en Bogotá Te Escucha el 04 de diciembre de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110109142 el 05 de diciembre de 2024 y fue asignada al área el 06 de diciembre de 2024. La respuesta, con el número 20244000087691, se generó el 10 de diciembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando a la Subdirectora de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático que la solicitud de cesión o terminación anticipada del contrato de prestación de servicios profesionales No. 333-2024, enviada por error a esa entidad, fue tramitada por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural el 25 de noviembre de 2024 y está disponible en la plataforma Secop II.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.26 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3316302024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110059132 el 8 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 08 de julio de 2024 y fue asignada al área el 09 de julio de 2024. La respuesta, con el número

| | | |
|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p> | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 22 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

220243080046561, se generó el 23 de julio de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 26 de julio de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que, la solicitud con radicado 20245110050042, presentada el 6 de junio de 2024, ha finalizado su revisión técnica y se encuentra en proceso de revisión y firma por la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio. Una vez completado este paso, se emitirá el documento y se enviará al correo electrónico indicado en la solicitud.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.27 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3538962024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110064602 el 24 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 24 de julio de 2024 y fue asignada al área el 25 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243050049261, se generó el 09 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 13 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que la solicitud de equiparación a estrato uno para 17 apartamentos y zonas comunes del inmueble fue aprobada el 25 de junio de 2024 (radicado 20243050041391) y comunicada el 5 de agosto de 2024. Sin embargo, la solicitud para algunas unidades prediales fue desistida por falta de documentación requerida. Esta decisión será notificada formalmente por correo electrónico

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.28 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3604952024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110066772 el 31 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 31 de julio de 2024 y fue asignada al área el 31 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20241000051241, se generó el 16 de agosto de 2024.

Se remitió respuesta definitiva, indicando que la solicitud estaba incompleta, y el IDPC le solicitó la documentación faltante, no obstante, debido a que no se proporcionó la información requerida dentro del plazo legal, se considera que la solicitud ha sido desistida tácitamente, y se procederá al archivo del expediente mediante acto administrativo.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 23 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

3.29 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3613742024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110066912 el 31 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 31 de julio de 2024 y fue asignada al área el 31 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243060050561, se generó el 16 de agosto de 2024, enviándose vía correo electrónico, con confirmación de envío y notificación de lectura del 16 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, informando que la solicitud está en proceso de evaluación por la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, quien revisa aspectos arquitectónicos, jurídicos y normativos. Se está elaborando acto administrativo de aprobación, y el apoderado del trámite será notificado en los próximos días

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con un día de retraso.

3.30 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3249222024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110057372 el 02 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 02 de julio de 2024 y fue asignada al área el 03 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243010043811, se generó el 11 de julio de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa que el radicado asignado para la solicitud de Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público, trasladada por el IDU, es el No. 20245110038722 del 30 de abril de 2024. Se solicitó completar la radicación el 9 de mayo de 2024, pero no se cumplió con la documentación en el plazo de 30 días hábiles. Por lo tanto, la solicitud está en proceso de desistimiento, aunque puede ser presentada nuevamente con todos los requisitos.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.31 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4095922024

La petición se clasificó como solicitud de información. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110079222 el 06 de septiembre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 09 de septiembre de 2024 y fue asignada al área el 09 de septiembre de 2024. La respuesta, con el número 20241000060221, se generó el 20 de septiembre de 2024.

Se solicita información sobre el estado de trámite 20245110066252, se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa que la solicitud de autorización de reparaciones locativas, radicada el 30 de julio de 2024, está siendo evaluada por la Subdirección de Protección e

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 24 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

Intervención del Patrimonio. Se enviará un oficio con las observaciones técnicas y jurídicas al correo electrónico del solicitante.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.32 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3251062024

La petición se clasificó como consulta. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110057852 el 03 de julio de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 03 de julio de 2024 y fue asignada al área el 03 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243080049781, se generó el 20 de agosto de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa que el inmueble es de naturaleza privada y la revocatoria debe solicitarse a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), siguiendo el procedimiento establecido en el Decreto 522 de 2023.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con dos días de retraso.

3.33 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 3226302024

La petición se clasificó como consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 02 de julio de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110059752 el 09 de julio de 2024 y fue asignada al área el 09 de julio de 2024. La respuesta, con el número 20243010046821, se generó el 24 de julio de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC aclara que solo se pronunciará sobre aspectos de su competencia, no sobre procesos sancionatorios a otras entidades. Informa que, según el Decreto 070 de 2015, es responsable de aprobar intervenciones en Bienes de Interés Cultural (BIC) distritales y áreas circundantes. El Centro Histórico, declarado BIC nacional, se rige por el Plan Especial de Manejo y Protección (PEMP), por lo que cualquier intervención en la Plazoleta de La Pola requerirá autorización del IDPC y concepto del Ministerio de Cultura. Se remite copia de la solicitud a otras entidades para su atención.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones al requerimiento, ya que se cumplió con los tiempos estipulados para la respuesta, la cual fue emitida a la ciudadanía de manera clara y suficiente.

3.34 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4650452024

La petición se clasificó como consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 16 de octubre de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110100392 el 08 de

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 25 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

noviembre de 2024 y fue asignada al área el 08 de noviembre de 2024. La respuesta, con el número 20243050079381, se generó el 19 de noviembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa que el inmueble no es un Bien de Interés Cultural, pero está en un sector de interés urbanístico. Se requiere autorización del IDPC para cualquier intervención. Se han recibido solicitudes de anteproyecto y reparaciones locativas, pero ninguna ha sido aprobada. La valla en el inmueble tiene información imprecisa.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos. Finalmente, al tratarse de una denuncia anónima, se realizó la publicación correspondiente en la página electrónica de la entidad, con una duración de cinco (5) días, asegurando así la transparencia y la difusión de la información relevante, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

3.35 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5637052024

La petición se clasificó como consulta. Se registró en Bogotá Te Escucha el 17 de diciembre de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110113822 el 20 de diciembre de 2024 y fue asignada al área el 20 de diciembre de 2024. La respuesta, con el número 20253060005561, se generó el 17 de enero de 2025.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC indica que no tiene la facultad para emitir actos administrativos de reconocimiento de edificaciones existentes. El IDPC no realiza revisión estructural para este predio, ya que no es un BIC ni colinda con uno; esta revisión la realiza la curaduría urbana.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.36 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4256742024

La petición se clasificó como copia. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110083262 el 17 de septiembre de 2024, asignado a el área el 18 de septiembre de 2024 y se registró en Bogotá Te Escucha el 20 de septiembre de 2024. La respuesta, con el número 20243050063051, se generó el 01 de octubre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, con radicado 20243050079381 del 19 de noviembre de 2024, donde el IDPC informa que ha revisado el expediente del Bien de Interés Cultural (BIC), donde se recibieron solicitudes de control urbano en 2019 y 2021. La inspección visual de 2019 no pudo determinar obras en el interior debido a la falta de acceso, y la información se publicó por aviso. En 2021, se informó sobre autorizaciones previas y se

| | | |
|--|--|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 26 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

solicitó la licencia de construcción al responsable, también con publicación por aviso. Se ofrece asesoría técnica presencial o virtual, previa cita.

La Asesoría de Control Interno ha detectado un vencimiento en los tiempos establecidos para la respuesta, con dos días de retraso.

3.37 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4122622024

La petición se clasificó como copia. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110081112 el 11 de septiembre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 11 de septiembre de 2024 y fue asignada al área el 11 de septiembre de 2024. La respuesta, con el número 20242100058361, se generó el 12 de septiembre de 2024.

Se solicita una copia de la licencia de construcción, se emitió la respuesta definitiva, adjuntando la información solicitada en formato PDF.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.38 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4606212024

La petición se clasificó como copia. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110091452 el 10 de octubre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 11 de octubre de 2024 y fue asignada al área el 11 de octubre de 2024. La respuesta, con el número 20243000073221, se generó el 25 de octubre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, remitiendo la resolución 735 del 3 de septiembre de 2024, que resuelve una solicitud de intervención de un Bien de Interés Cultural.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.39 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 4739182024

La petición se clasificó como copia. Se registró en Bogotá Te Escucha el 21 de octubre de 2024, se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110094582 el 21 de octubre de 2024, asignado al área el 22 de octubre de 2024. La respuesta, con el número 20242100072891, se generó el 28 de octubre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC, informa que consultado el Archivo Predial y el Sistema de Gestión Documental ORFEO se encontró la información solicitada la cual se envía en formato PDF adjunta.

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 27 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

3.40 ID SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA 5011092024

La petición se clasificó como sugerencia. Se recibió y radicó en ORFEO con el número 20245110099822 el 07 de noviembre de 2024, se registró en Bogotá Te Escucha el 07 de noviembre de 2024 y fue asignada al área el 07 de noviembre de 2024. La respuesta, con el número 20244500082181, se generó el 25 de noviembre de 2024.

Se emitió la respuesta definitiva, donde el IDPC informa sobre la exposición ‘Al museo le falta calle’ en la sede Casa Sámano, del 24 de octubre al 24 de noviembre de 2024. La exposición buscaba explorar la relación entre la identidad bogotana y el arte callejero, reconociendo este último como espacio de creación y resistencia.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a este requerimiento, dado que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

4. Mecanismos de interacción

El equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información lidera la relación entre la entidad y los ciudadanos, siguiendo los lineamientos establecidos. Este equipo coordina con los procesos institucionales las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía, mediante la operación definida para las entidades distritales. Para ello, se cuenta con un administrador central del sistema de información Bogotá Te Escucha y se ejecuta una estrategia de operadores laterales, organizada con un representante por proceso y/o área, quienes gestionan las respuestas a los requerimientos propios de cada área a través del sistema de información ORFEO.

En el marco de las actividades de fortalecimiento del equipo de operadores laterales, se confirmó la participación de delegados de cada área y se realizaron mesas de trabajo de seguimiento a PQRSD los días 25 de octubre y 28 de noviembre se aportó Acta Número 01 del 25 de octubre de 2024, titulada, seguimiento al Equipo de Gestión de PQRSD.

Adicionalmente, se presentan las siguientes actas de reuniones de seguimiento y evaluación al proceso de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública: Acta Número 8 del 30 de agosto, Acta Número 9 del 30 de septiembre de 2024; tituladas Nuevas acciones por incumplimiento PQRSD - Peticiones Sistema Bogotá Te Escucha.

5. Ubicación estratégica

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 28 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

Las instalaciones para la atención a la ciudadanía se encuentran ubicadas estratégicamente. La información sobre la ubicación y horarios de la sede de atención, Palomar del Príncipe, y del punto de radicación, Casa Pardo, se encuentra publicada en el sitio web de la entidad, en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>, incluyendo información acerca de los canales virtuales de atención de quejas, reclamos y solicitudes, facilitando el acceso de la ciudadanía.

De igual forma, se evidencian los recursos logísticos dispuestos en estas sedes para la atención.

6. Oportunidad en la atención de peticiones y calidad en la respuesta de las Peticiones

El proceso Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información realiza medición trimestral de los indicadores de oportunidad (<https://idpc.gov.co/transparencia/informes-acceso-a-informacion/>) y satisfacción (<https://idpc.gov.co/transparencia/informes-de-satisfaccion/>), indicando que para los meses de julio a diciembre de 2024 la oportunidad se encuentra en 100% y la satisfacción se reporta en un promedio de 95%, de acuerdo con la información publicada.

Es importante mencionar que el indicador de oportunidad se encuentra establecido como el total de PQRSDf atendidas en el periodo oportunamente sobre el total de PQRSDf programadas para dar respuesta en el periodo.

No obstante, en cuanto a la oportunidad, producto de una revisión general de la matriz de PQRSDf de la entidad, se identifican directamente 13 peticiones clasificadas como fuera de términos, las cuales se incluyeron en la muestra, por lo que, el detalle se incluyó en el numeral 3 de este informe:

- Bogotá Te Escucha 3501382024 - Requerimiento ORFEO 20245110063542
- Bogotá Te Escucha 3501772024 - Requerimiento ORFEO 20245110063602
- Bogotá Te Escucha 3548352024 - Requerimiento ORFEO 20245110065332
- Bogotá Te Escucha 3577292024 - Requerimiento ORFEO 20245110065672
- Bogotá Te Escucha 3579432024 - Requerimiento ORFEO 20245110066122
- Bogotá Te Escucha 3579922024 – Requerimiento ORFEO 20245110066152
- Bogotá Te Escucha 3521492024 – Requerimiento ORFEO 20245110064532
- Bogotá Te Escucha 3316302024 – Requerimiento ORFEO 20245110059132
- Bogotá Te Escucha 3538962024 – Requerimiento ORFEO 20245110064602
- Bogotá Te Escucha 3613742024 – Requerimiento ORFEO 20245110066912
- Bogotá Te Escucha 3251062024 – Requerimiento ORFEO 20245110057852
- Bogotá Te Escucha 4256742024 – Requerimiento ORFEO 20245110083262
- Bogotá Te Escucha 3502322024 – Requerimiento ORFEO 20245110063842

Con respecto a la calidad y al acatamiento de las condiciones para la respuesta, en la revisión de la muestra se identificó su cumplimiento.

| | | |
|---|---|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p> | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 29 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

7. Participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen

En cuanto a la participación en las actividades formativas los responsables reportan asistencia a las siguientes capacitaciones:

- Prácticas innovadoras para mejorar el servicio a la ciudadanía prevención de la violencia institucional (Veeduría Distrital), presentan lista de asistencia.
- Socialización de la Guía de Inducción y Reinducción para el manejo de PQRS (Veeduría Distrital) del 25 de octubre de 2024.
- Socialización de Competencias Sector de Movilidad (Veeduría Distrital) del 27 de septiembre de 2024.
- Invitación para asistir a Capacitación en transparencia, lineamientos de cultura, de integridad y antisoborno en la administración pública (Veeduría Distrital) del 16 de octubre de 2024.
- Correo electrónico donde se confirma asistencia al taller de diseño universal para sistemas señaléticos (Veeduría Distrital) del 14 de agosto de 2024
- Correo electrónico grabación y listado de asistencia primera sesión de la jornada de buenas prácticas 2024 (Veeduría Distrital) del 27 de noviembre de 2024.
- Correo electrónico Invitación para asistir a la segunda plenaria de la red Distrital de quejas y reclamos del 04 de diciembre de 2024.

En ninguna actividad reportada se identifica la participación de funcionario del más alto nivel del proceso.

CONCLUSIONES

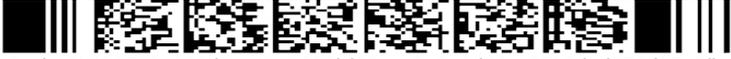
La evaluación y el seguimiento del proceso revelaron una gestión efectiva y la correcta aplicación de los documentos y puntos de control definidos. Sin embargo, se identificaron incumplimientos en los tiempos de respuesta en trámites que a pesar de que el proceso reconoce estos tiempos, la falta de cumplimiento constituye una irregularidad que requiere atención y medidas correctivas. Se recomienda realizar un análisis detallado de las causas de estos retrasos y establecer acciones para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, con el fin de mantener la mejora continua.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con el proceso de capacitación de todos los funcionarios y colaboradores de la entidad en cuanto al proceso que se debe seguir al recibir algún requerimiento.
2. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción e incentivar su diligenciamiento.

Documento 20251200051693 firmado electrónicamente por:

| | | |
|---|---|---|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small> | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL |  Radicado: 20251200051693 Fecha: 31-03-2025 Pág. 30 de 30 |
| | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN | |

| | |
|--|--|
| ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO | Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 31-03-2025 20:24:26 |
| Proyectó: | VIVIANA BARRERA ROJAS - Profesional 219-01 - Control Interno |
|  a2cab491728753a336d5ce45a5069bf60eae2e0a6d96cc9719dad753d15a0fbd Codigo de Verificación CV: c5c7f | |