


	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 1 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

INFORMACIÓN GENERAL



- **Tipo de auditoría:** Auditoría de gestión.
- **Unidad auditable:** Proceso Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Líder del proceso / Jefe de dependencia:** Paulo Cesar Ávila Cantor, Subdirector de Gestión Corporativa.
- **Responsable operativo:** Paulo Cesar Ávila Cantor, Subdirector de Gestión Corporativa.
- **Objetivo de la auditoría:** Verificar el establecimiento de puntos de control y su aplicación, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la entidad y a nivel normativo.
- **Alcance de la auditoría:** El alcance comprende la implementación del modelo de atención a la ciudadanía durante el periodo del 01 de julio del 2024 al 30 de junio de 2025, incluyendo la ejecución de procedimientos, protocolos e instructivos, accesibilidad de canales de atención y el cumplimiento del rol del Defensor de la Ciudadanía. De igual forma, se abordará el tema de protección de datos personales.

En cuanto a la atención de PQRS, esta Asesoría realiza seguimientos semestrales, por lo que, en esta auditoría se incluirá la revisión de las PQRS del primer semestre de 2025.



- **Criterios de la auditoría:**
 - Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”
 - Ley 1474 de 2011 “Por la cual 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 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 2 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual 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 “Por medio de la cual 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 “Por el cual 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 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.
- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual 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 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Decreto 293 de 2021 “Por el cual se modifican 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 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 3 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Directiva 5 de 2019 Tratamiento de datos personales – autorizaciones, datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, cámaras y videos de seguridad, sanciones y recomendaciones.
- Resolución 19 de 2023 Se designa a la defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
- Circular 6 de 2017 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. Ajuste manual operativo del defensor de la ciudadanía.
- Demás normativa aplicable.
- Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.
- Manual de gestión de peticiones ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual de servicio a la ciudadanía. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual de competencias distritales. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual del usuario funcionario Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- NTC 6047:2013, Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- Guía sobre el tratamiento de datos personales en las entidades estatales. Superintendencia de Industria y Comercio.
- Documentos del Sistema de Gestión y Control de la entidad.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 4 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- **Pruebas de auditoría utilizadas:** Verificación documental y observación.
- **Métodos de muestreo:** Estadístico haciendo uso del formato establecido para tal fin.

RESPONSABLES

- **Asesora de Control Interno:** Eleana Marcela Páez Urrego.
- **Auditora líder:** Eleana Marcela Páez Urrego.
- **Equipo auditor:** Viviana Barrera Rojas y Angie Paola Triana Montañez.



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Hallazgos



- **Fortalezas / Conformidades / Cumplimientos:**

No.	Descripción Fortaleza / Conformidad / Cumplimiento
1	El equipo auditado demuestra una excelente disposición para aclarar inquietudes, facilitando el proceso de auditoría y la comprensión de la información.
2	El personal del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública demuestra capacidades técnicas adecuadas, evidenciadas por su participación en capacitaciones funcionales y de cualificación en sistemas de gestión de peticiones, atención, gestión de PQRSD
3	La información es entregada de manera oportuna y organizada, lo que optimiza la eficiencia del proceso de auditoría.
4	Se destaca como buena práctica la actualización proactiva de los documentos que soportan el proceso de atención a la ciudadanía, la cual se alinea con los documentos macro de atención a la ciudadanía del Distrito.
5	La entidad dispone de un modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés (versión 5 del 30 de septiembre de 2024), complementado por documentos de apoyo como la caracterización del modelo de atención, que detallan la operación del proceso bajo el ciclo PHVA y se alinean con los documentos macro de atención a la ciudadanía del Distrito.

- **Observaciones / Cumplimientos parciales:**



	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 5 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
1	<p><i>Atención a la ciudadanía.</i></p> <p>No todo el personal del punto de atención usaba la chaqueta institucional ni portaba el carnet en un lugar visible según lo establecido en el numeral 3.2 Recomendaciones generales del protocolo de atención presencial.</p>
2	<p><i>Documentos del proceso asociados al tratamiento de datos personales.</i></p> <p>2.1 El manual de protección de datos personales IDPC del 2 de octubre de 2023, disponible en la intranet de la entidad, se presenta como la versión 1 del documento, no obstante, durante la revisión, se identificó la Resolución No. 1140 del 28 de diciembre de 2016 “Por la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales del INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL” y la Resolución No. 659 del 22 de octubre de 2018 “Por medio de la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de Datos Personales del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- y se deroga la Resolución No. 1140 del 28 de diciembre de 2016”.</p> <p>2.2 En el manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, se señala que el Decreto 1377 de 2013 establece la realización de una evaluación de impacto a la privacidad, no obstante, en este Decreto no se hace referencia a dicha evaluación. De igual forma, se resalta que este Decreto se encuentra derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.</p>
3	<p><i>Consultas, peticiones y reclamos tratamiento de datos personales.</i></p> <p>Mediante la petición Bogotá te escucha 2886272025 – ORFEO 20255110052182 se solicitó la actualización de datos personales por cambio de género en todas las plataformas, registros, bases de datos, sistemas de información y documentos institucionales de las dependencias, no obstante, en la respuesta únicamente se hace referencia a la información contractual contenida en el sistema SECOP II, no se presenta información sobre alguna revisión realizada en otros registros y documentos institucionales, como los de atención a la ciudadanía y talento humano.</p>
4	<p><i>Formato respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</i></p>



	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 6 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción Observación / Cumplimiento parcial
	<p>En el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, numeral 4.6 de la versión 8 del 30 de septiembre de 2024 y numeral 4.5.2 de la versión 9 del 25 de marzo de 2025, se establece que las respuestas a las peticiones de la ciudadanía deben emitirse en la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos. No obstante, se resalta que en ORFEO se encuentra disponible una plantilla específica de Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD; la diferencia entre una y otra plantilla radica en que la de respuesta PQRSD incluye una invitación y enlace para diligenciar una encuesta de satisfacción, por lo que, no es clara la razón por la cual en el procedimiento no se hace referencia a esta última.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, durante la revisión de las respuestas generadas para las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias de una muestra de 21, se identificó el uso de la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos para 12 de las 19 respuestas emitidas y el uso de la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD para 7 de las 19 respuestas emitidas; Por otra parte, de la muestra de reclamos, para 9 de las 18 respuestas emitidas no se utilizó la plantilla más reciente que incluye el enlace de la encuesta de satisfacción, es decir, se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos. De esta forma, las respuestas no se están generando en el mismo formato.</p>
5	<p><i>Envío respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.</i></p> <p>Para la petición Bogotá te escucha 49072025 - ORFEO 20255110001132 se identifican inconsistencias frente al envío de la respuesta mediante correo electrónico. Puntualmente, se resalta que la misma se envió a dos direcciones; La primera no corresponde al correo registrado por el ciudadano y, por tanto, no se identifica de dónde proviene; la segunda dirección sí parece responder al correo registrado por el ciudadano, sin embargo, el envío rebotó al parecer debido a un error de digitación al enviar la respuesta, el error consiste en que el dominio del correo registrado era yahoo y al enviar la respuesta se digitó como dominio hayoo.</p>



- **No conformidades / Incumplimientos:**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 7 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
1	<p><i>Designación función de protección de datos personales.</i></p> <p>No se evidencia la designación directa de un área que asuma la función de protección de datos personales, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015.</p>
2	<p><i>Autorización tratamiento de datos personales en formatos.</i></p> <p><i>Formatos web.</i></p> <p>2.1 En 10 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad no se incluye aviso de privacidad, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.2. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.2, literal b, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.</p> <p>2.2 Para 44 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad, en el aviso de privacidad no se incluyó la totalidad de la información establecida en el artículo 2.2.2.25.3.3. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.4 del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.</p> <p>2.3 El envío de 13 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad no se encuentra condicionado a la previa autorización de tratamiento de los datos, incumpliendo con lo establecido en el numeral 6.2, literal c, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.</p> <p>Estos formularios hacen parte de publicaciones estáticas, sin fecha asociada, y publicaciones realizadas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.</p> <p><i>Formatos físicos.</i></p> <p>2.4 En 11 formatos, formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, que recopilan datos personales, no se incluye aviso de privacidad, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.2. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.3, literal b, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 8 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
	<p>2.5 En 11 formatos, formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, que recopilan datos personales, en el aviso de privacidad no se incluyó la totalidad de la información establecida en el artículo 2.2.2.25.3.3. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.4 del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.</p>
3	<p><i>Tratamiento de datos personales</i></p> <p><i>Sensibles.</i></p> <p>3.1 Para 29 formularios publicados en el sitio web de la entidad y 12 formatos formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, en los cuales se solicitan datos sensibles, no se informa al titular de forma explícita y previa cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.2.3. del Decreto 1074 de 2015. Se resalta que en este artículo se establece que esta información es adicional a los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal.</p> <p><i>De niños, niñas y adolescentes</i></p> <p>3.2 Se identifican fotografías de niñas, niños y adolescentes publicadas en el sitio web de la entidad, para la cuales no se presenta evidencia de su autorización. Lo anterior, incumple con lo establecido en el numeral 1 de la Directiva 005 de 2019.</p>
4	<p><i>Tratamiento de datos personales en cámaras de seguridad y vídeos de seguridad y sistema de registro biométricos.</i></p> <p>4.1 No se evidencia el uso de avisos de privacidad visibles en zonas de ingreso y al interior de las sedes de la entidad, las cuales se encuentran vigiladas y monitoreadas mediante cámaras de seguridad. Lo anterior incumple con lo establecido en el numeral 2 de la Directiva 5 de 2019.</p> <p>4.2 No se evidencia el uso de avisos de privacidad, que incluyan tratamiento de datos sensibles, en lugares visibles al interior de las sedes de la entidad en las cuales se cuenta con lector de huella. Lo anterior incumple con lo establecido en el numeral 3 de la Directiva 5 de 2019.</p>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 9 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	



No.	Descripción No conformidad / Incumplimiento
5	<p><i>Traslado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</i></p> <p>5.1 Para la siguiente petición Bogotá te escucha 1789742025 - ORFEO 20255110031712 no se realizó el traslado correspondiente.</p> <p>Por otra parte, el traslado de la petición Bogotá te escucha 2115642025 - ORFEO 20255110039072 no se realizó dentro de los 5 días siguientes al de la recepción. Se resalta que el traslado tampoco se realizó mediante Bogotá te escucha y la respuesta fue registrada incorrectamente como definitiva.</p> <p>Lo anterior incumple con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p><i>Evidencia de envío respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</i></p> <p>5.2 Con respecto a la petición Bogotá te escucha 153562025 - ORFEO 20255110003162, no se identifica el cargue de la evidencia de envío en ORFEO para la respuesta generada con el radicado ORFEO 20255200008771, incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 10 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 8 del 30 de septiembre de 2024 y versión 9 del 25 de marzo de 2025.</p>

Detalle de auditoría.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Control Interno para el año 2025, se llevó a cabo una auditoría al proceso Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la cual se deriva este informe en el que se abordan los temas de atención a la ciudadanía, protección de datos personales y atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias PQRS.

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.

1. Atención a la ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 10 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

El proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la información Pública del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) es el encargado de *“Diseñar e implementar políticas, estrategias, planes, programas y acciones en materia de atención al ciudadano”*

Se verificó la caracterización del modelo de atención a la ciudadanía (versión 4, del 22 de diciembre de 2023), que detalla la operación del proceso bajo el ciclo PHVA.

El documento identifica correctamente las entradas y salidas del proceso. En la fase de Planificación, se detallan los instrumentos de atención, como manuales, procedimientos y protocolos.

En la fase de Hacer, se destaca una buena práctica: la actualización proactiva de los documentos que soportan el proceso, la cual se alinea con los documentos macro de atención a la ciudadanía del Distrito.



Se realizaron verificaciones del modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés versión 5 del 30 de septiembre de 2024, el cual tiene como propósito orientar a la entidad en la implementación del modelo distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, para facilitar el acceso a los diversos servicios y tramites, modelo que cuenta con canales de atención, buscado adaptarse a las necesidades y preferencias de la ciudadanía.

Para este ejercicio de auditoría, se validó el cumplimiento de los puntos de control establecidos en los procedimientos y protocolos de atención a la ciudadanía para la vigencia 2024. Estos puntos son equiparables a los del Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, versión 2 de 2022.

Las validaciones se enfocaron en los aspectos de atención al ciudadano del manual, específicamente en el numeral 2. Se prestó especial atención a la accesibilidad (numeral 2.1) y la accesibilidad en espacios públicos (numeral 2.1.1). Para ello, se verificó en el punto de atención el cumplimiento de los requisitos aplicables de la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013.

Durante las verificaciones de campo, se identificaron tanto cumplimientos como oportunidades de mejora que pueden ser adoptadas en el corto plazo en el punto de atención. Según el ciclo de servicio, el área de servicios se compone de una Zona 1 de recepción, la cual integra las áreas de ingreso, información y radicación.

Área de Ingreso: El acceso peatonal es accesible y cumple con condiciones básicas de seguridad. El personal de vigilancia, que es el primer punto de contacto, desempeña su rol según lo detallado en el protocolo de atención de la entidad, el cual se describe más adelante.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 11 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Vestíbulo e Información: Se confirmó que el vestíbulo y el punto de información están unificados en un solo lugar, donde se recibe a los visitantes y se les brinda la información necesaria. Sin embargo, no se identificó señalización general del punto de atención. El personal encargado de suministrar información sobre trámites y servicios del instituto opera de acuerdo con su rol definido.

Área de Radicación: Esta área se encuentra en una sede diferente, pero cercana al punto de atención (Casa Pardo). Es un espacio adaptado y adecuado para la radicación y entrega de documentos.

Zona II: Permanencia y Espera: Debido a que el flujo de ciudadanos es controlado y muchos trámites requieren agendamiento previo, no ha sido necesario implementar un sistema de turnos. Sin embargo, la disposición del espacio de espera es confusa y no facilita el orden de llegada.

El área de espera no está señalizada ni cuenta con espacios demarcados para personas con discapacidad (usuarios de sillas de ruedas u otros accesorios) o para mujeres con niños en coche. Esto podría obstruir las zonas de circulación.



Por último, no se identificó un área de atención personalizada para realizar consultas privadas sobre los trámites de la entidad.

Zona II: Atención: Se validaron las medidas recomendadas para los módulos de atención, incluyendo los diseñados para personas con discapacidad, de talla baja o en sillas de ruedas, se verificaron los espacios de maniobra de los mostradores y/o escritorios, con el espacio despejado acorde al rango recomendado en el numeral 20.3 al igual que el espacio para el visitantes, en cuanto a la altura de los mostradores estos cumplen con la altura recomendada desde el suelo y el espacio libre para las rodillas para el caso de personas en sillas de ruedas de acuerdo con el numeral 20.4.

Se validaron los servicios complementarios, como baños públicos y mesas de diligenciamiento, que se detallarán más adelante. También se verificaron las condiciones de iluminación, asegurando que sea adecuada para facilitar la lectura de labios y el contacto visual. Además, se validó la existencia de buzones y tableros de información. En el caso del IDPC, se utiliza un televisor para proyectar los canales de atención, con el objetivo de optimizar la experiencia de servicio.

Se realizaron verificaciones sobre los espacios de aproximación, maniobra y áreas libres de obstáculos. Aunque se encontraron medidas acordes a la norma que facilitan el acceso al punto de atención, se identificaron varias oportunidades de mejora en la conexión con el espacio público.

El sendero peatonal cuenta con una rampa accesible con indicador táctil al inicio y al final. Aunque el sendero en sí está libre de obstáculos, el acceso desde el andén del

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 12 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

espacio público a menudo se encuentra obstruido por bolsas de basura y un puesto de comida ambulante. Esta situación podría dificultar el ingreso de personas en sillas de ruedas o con coche, y bloquear la salida de una camilla en caso de emergencia.

Además, se identificó la posibilidad de mejorar la conexión entre el andén público y el inicio del sendero para facilitar el acceso al área de atención.



Se verificó que las escaleras cumplen con las condiciones de uniformidad y medidas recomendadas, sin embargo, se recomienda realizar ejercicios de evacuación asistida para el descanso de la escalera, según lo establece el numeral 11 de la norma. El área cuenta con un sendero accesible y continuo, además de indicadores táctiles de advertencia y pasamanos a ambos lados de la escalera y rampa.

Se validaron las puertas de acceso, las cuales cumplen con los requisitos de ancho y alto para el paso de una persona en silla de ruedas, con un ancho de 1.20 metros y un espacio de maniobra de 1 metro. Aunque la fuerza de operación se encuentra dentro del rango de 25 N, según lo informado por los responsables, en el IDPC el personal de vigilancia es quien se encarga de abrir y cerrar las puertas.

La puerta del punto de atención del IDPC tiene una marca visual y un panel de observación a 90 cm del piso con un ancho de 17 cm. Sin embargo, se deben incluir paneles en los bordes superior e inferior para evitar reflejos que puedan desorientar a personas con ceguera o discapacidad visual, siguiendo las recomendaciones del VRL (valor del reflejo lateral), de acuerdo con el numeral 16.1.6 de la norma, en cuanto a ventanas y herrajes se ha informado y validado que el punto de atención no cuenta con ventanas que se proyectan a áreas peatonales, por lo tanto el numeral 17 de la norma no fue considerado para el ejercicio de auditoría.

En el punto de atención del IDPC no existen áreas de reunión. Por lo tanto, no se realizaron verificaciones de los numerales de la norma correspondientes a estos espacios.

Se validaron las instalaciones sanitarias y se confirmó que las dimensiones de los baños cumplen con el numeral 24.4 de la norma. El punto de atención del IDPC cuenta con un baño tipo B, con las siguientes características: Acceso y maniobra: El baño es esquinero, con acceso por un lado y un espacio de maniobra sin obstáculos, equipamiento: dispone de una barra vertical junto al asiento, y el dispensador de papel higiénico es accesible y se encuentra al lado del sanitario, altura y dimensiones: tanto el inodoro como el lavamanos tienen la altura y las características recomendadas con espacio para las rodillas y pies, puertas e interruptores: las puertas abren hacia afuera y tienen manijas horizontales a la altura adecuada, los interruptores de luz son fijos y están dentro de los cubículos, no se cuenta con orinales en el baño para personas con discapacidad. Se identificaron dos incumplimientos clave de la NTC: la ausencia de una

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 13 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

alarma de asistencia (numeral 24.14), así como una alarma de emergencia visual para alertar a las personas sordas y/o con deficiencia auditiva, en caso de emergencia (numeral 24.15) y la falta de una superficie de piso antideslizante (numeral 24.3)



Se insta a el proceso a incorporar las acciones de mejora que se recomiendan a continuación en el corto plazo, así como el mejoramiento en la adaptación de temas como los interruptores, iluminación, señalización entre otros. Es fundamental realizar una revisión de las adecuaciones basadas en la normativa, especialmente para los numerales que no aplican o no cumplen con los requisitos identificados en la auditoría. El objetivo es garantizar la mejora continua y la implementación de soluciones que se alineen con la normativa y sean sostenibles a largo plazo.

Recomendación No. 1

Se recomienda integrar simulacros de emergencia en el plan de seguridad y salud en el trabajo. Estos ejercicios deben involucrar tanto al punto de atención como a visitantes y personal con discapacidad. Es fundamental prestar especial atención a las señales de advertencia y a los protocolos específicos para personas con discapacidad.

En las verificaciones se identificaron 79 requisitos cumplidos. Sin embargo, 17 requisitos no se cumplen, incluyendo los numerales: 4.3.1 (sala de atención especial), 7.2.2 (señalización para ubicación, senderos guiados e información de soporte físico), 7.2.15 (defensas para evitar caídas en senderos), 9 (defensas en senderos y rampas), 11.5 (advertencias visuales y táctiles), 15.1 (instalaciones para perros guía y de asistencia), 21.1 (generalidades), 22.3 (áreas de asientos reservadas para sillas de ruedas), 22.5 (identificación de filas y asientos), 24.14 (alarma), 24.15 (alarma de advertencia de emergencia), 31 (centro de documentación), 32 (vitrinas o estanterías), 38 (superficies de pisos y paredes), 39.1 (generalidades), 39.2 (selección de colores y patrones), y 40.5 (iluminación para señalización).

Adicionalmente, 61 requisitos no aplican, ya que no existen en el punto de atención actualmente. Estos son: 6 (espacio reservado para estacionamiento accesible), 6.1 (ubicación), 6.2 (número de espacios de estacionamiento accesible), 6.3 (estacionamiento para automóviles), 6.4 (estacionamiento en vans con rampa móvil auxiliar), 6.5 (señalización), 6.6 (superficie), 6.7 (rampa de andén desde el estacionamiento a una superficie peatonal adyacente más alta), 6.8 (estacionamientos interiores), 6.9 (control del estacionamiento), circulación horizontal, 7.2.11 (descansos de senderos inclinados), 7.3 (acceso desde paradero de servicio público), 10 (rampas al interior de las edificaciones), 11.6 (defensas a lo largo de la escalera), 11.7 (escaleras mecánicas y bandas móviles), 13 (ascensores/elevadores), 13.1 (generalidades), 13.2 (dimensiones internas de cabinas), 13.3 (entrada de cabina del ascensor/abertura de puerta), 13.4 (equipos en la cabina), 13.4.1 (pasamanos), 13.4.2 (asiento), 13.4.3 (espejo o muro de espejo dentro de la cabina), 13.4.4 (superficies del piso y pared de la

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 14 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

cabina), 13.4.5 (materiales que causan alergias), 13.4.6 (iluminación), 13.4.8 (advertencias de emergencia y exactitud de parada/nivelación), 13.5 (dispositivos y señales de control), 14 (plataformas de elevación verticales e inclinadas "salvaescaleras"), 14.1 (aplicación general), 14.2 (dimensiones de plataformas), 14.3 (plataformas de elevación verticales), 15 (instalaciones para perros guía y de asistencia), 15.1 (generalidades), 22 (auditorios, salas de conferencia y salas de reuniones), 22.1 (sistemas de mejora auditiva), 22.4 (acceso al escenario y bastidores), 22.6 (vestidores accesibles), 22.7 (salas de conferencias y reuniones), 23.1 (área del piso), 24.4.2 (cuarto de baño tipo A con transferencia lateral por ambos lados), 24.10 (suministro de agua), 24.12 (orinales), 24.13 (otros accesorios), 25 (teléfonos), 26 (acceso de tarjetas, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, entre otros), 27 (sistemas de acceso de seguridad), 28 (centro de copiado), 30 (bancos o módulos para recaudo), 33 (guardarropa), 34 (cocineta y cafetería para servidores), 35 (enfermería), 36 (áreas de almacenamiento), 37 (cuartos de basura), 39 (contraste visual), 41.3 (ubicación de controles desde paredes, esquinas y puertas que se abren), 41.4 (operación de equipos, controles e interruptores), 41.5 (identificación de equipos, controles e interruptores), y 41.6 (usabilidad de equipos, controles e interruptores).

Las verificaciones de los numerales 42 (gestión y mantenimiento), 43 (seguridad y emergencias), 44 (orientación e información) y 45 (señalización) deben realizarse en conjunto con los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Mantenimiento. Por lo tanto, no se profundizaron en este ejercicio de auditoría, pero se sugiere incluirlos en una auditoría cruzada a los procesos transversales del marco MIPG.

Recomendación No. 2

Se recomienda fortalecer la señalización en la Zona 1 del punto de atención. Para ello, se debe implementar la señalización general del punto, cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 4.1.2 de la norma.

Recomendación No. 3



Se recomienda incluir una indicación táctil del número de piso, según lo establecido en el numeral 12.7 de la norma.

Recomendación No. 4

No se identificó un área designada para los ciudadanos que utilizan perros guía o perros de asistencia en el punto de atención, tal como lo establece el numeral 15 de la norma.

Recomendación No. 5

Se recomienda revisar las defensas a lo largo de los senderos y rampas, según lo establecido en el numeral 9 de la norma. También, se debe verificar el cumplimiento del numeral 11.5, que se refiere a las advertencias visuales y táctiles.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 15 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Recomendación No. 6

Se debe implementar una señalización llamativa en el piso para identificar las áreas destinadas a personas con discapacidad. Además, es necesario señalar los espacios prioritarios para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general, según lo estipulado en los numerales 21.1 y 22.3 de la norma.

Recomendación No. 7

Se debe considerar la adaptación de los asientos de la sala de espera para que incluyan apoyabrazos, según lo establecido en el numeral 21.2 de la norma.

Recomendación No. 8

Se identificaron varias áreas de mejora en los baños: Se recomienda ajustar el grifo del lavamanos en el baño de mujeres y personas con discapacidad, ya que está flojo, es necesario adaptar una barra de agarre abatible verticalmente, según lo establecido en el numeral 24.4.3 de la norma, el piso no es antideslizante se sugiere implementar un sistema de encendido de luz automático y la inclusión de una alarma de emergencia de fácil acceso desde el sanitario, tal como lo indican los numerales 24.13, 24.14, 24.15 de la norma.

Recomendación No. 9

Se recomienda incluir un área de atención personalizada para realizar consultas privadas. Este espacio garantiza la confidencialidad de los usuarios con necesidades especiales, como las víctimas, y ofrecería una atención más efectiva, de acuerdo con lo establecido en la página 60 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

1.1 Canal de atención presencial.



El punto de atención cuenta con un espacio físico idóneo para la interacción con la ciudadanía y demás actores. El personal es competente y está capacitado, un punto que se desarrollará con más detalle más adelante.

En cuanto a la presentación personal esta era acorde.

Observación No. 1



Se observó que no todos usaban la chaqueta institucional ni portaban el carnet en un lugar visible, lo cual contraviene el literal d) del numeral 3.1 del protocolo de atención presencial, el espacio, por su parte, se encontró organizado y limpio.

Para verificar el cumplimiento del protocolo de atención presencial, se realizó un ejercicio de simulación. Este consistió en evaluar la experiencia de un ciudadano con discapacidad auditiva, según lo establecido en el numeral 4.6 (enfoque diferencial).

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 16 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

La simulación se llevó a cabo el miércoles 30 de julio de 2025, con una docente especializada en lenguaje de señas, con la siguiente experiencia de atención ciudadana a personas con discapacidad auditiva desde la perspectiva de la intérprete que realizó el papel de ciudadana sorda, con las siguientes observaciones:

- La atención fue amable, cordial pero poco asertiva, por la necesidad específica que estaba buscando solucionar. En esencia, se buscaba llegar al punto a preguntar si como docente, podía hacer un recorrido patrimonial con estudiantes sordos y sordas, para indagar en investigación histórica desde el reportaje fotográfico del hospital San Juan de Dios, aunque se brindó una información general sobre el tema de los recorridos. No fue una información correcta, respecto a si se podía hacer con personas sordas o se podían solicitar tomar en guanzas grupales.
- El uso del español escrito dentro del desconocimiento de la lengua de señas colombiana, se brindó asesoría a través del español y la escritura. Importante tener en cuenta que, en las personas sordas, su primera lengua es la lengua de señas, y no todas manejan el mismo nivel de alfabetización de español para poder expresarse a través de este. Es muy importante establecer un medio de comunicación, que posibilite al sordo poder comunicarse ampliamente, de manera profunda y conceptual. Para poder ser entendido en toda la dimensión de su inquietud. Un gran ejemplo, es que el sordo no comprende extranjerismos como "okey", y fue cambiado por un "bueno", o un "generalmente", que es un infinitivo, cambiado por un "siempre", palabras que no tienen significados iguales. Sin embargo, vale la pena acotar, que a la hora de no saber la lengua de señas es una gran posibilidad para acercarse a la persona sorda y además la solución más común, cosa que no es del todo negativa, pues es un acercamiento a la intención de querer comprender al otro.
- La simplificación de los contenidos: El mito a la discapacidad produce una subestimación de los saberes que una persona sorda pueda tener, es decir, al reducirse el lenguaje y las palabras tener que simplificarse, se considera que la persona no tiene una elaboración del pensamiento complejo, un gran error que sucede a través de la mirada de los oyentes hacia la persona con discapacidad. En el ejemplo real, se recogieron los datos de la solicitud, se dio información de cómo acceder por página. Pero no hubo una respuesta concreta o específica, hipotéticamente como persona sorda hubiese sentido una pérdida de tiempo al no poder tener una solución, aunque se recalcó que estaba de permiso en el trabajo y que no podía volver en ninguna otra ocasión.
- En lo positivo estuvo que le fue brindado un libro que buscaba como material didáctico, aunque fue acertado para una persona sorda que es sensible a la imagen, no era parte de lo que se estaba solicitando, y puede confundir al solicitante aún más
- Hablar de la persona sorda como si ella NO escuchara, estando ella presente: En el ejercicio hubo varios momentos donde entre los dos asesores, se preguntaban cosas como: "-ah ella si entiende? "¿Si sabe leer?", esto es de vital cuidado, teniendo en

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 17 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

cuenta que: no todas las personas sordas tienen el mismo nivel de audición, algunas tienen audífonos donde pueden escuchar sonidos cercanos, hay otras personas que tienen una condición de hipoacusia que pueden escuchar sonidos lejanos, algunas otras saben leer los labios pues practican el oralismo. Entonces hablar sobre la persona estando ya presente puede pasar como una falta de educación, un irrespeto hacia cómo se percibe la persona con discapacidad. Es recomendable evitar opiniones subjetivas que no sean relevantes para la comunicación sea en la informativa o en la atención. Información dada.

Para este punto, se tuvieron en cuenta las versiones 2 (28 de abril de 2023) y 3 (25 de junio de 2025) del protocolo de atención presencial, específicamente el numeral 4.6.



Se verificó la aplicación de las pautas de atención, identificando con suficiencia los atributos del buen servicio. Se destacan la actitud y la oportunidad en la atención, así como la correcta utilización de la comunicación escrita.

Se identifica oportunidad de mejora en el uso del lenguaje verbal y en la facilidad de mantener el contacto visual para la lectura de labios, lo que permitiría una comunicación más asertiva, en cuanto a los pasos para la atención presencial numeral 3.1.1 primer contacto con la ciudadanía, se validó el rol del personal de vigilancia, que se mostró dispuesto y atento al servicio de orientación a la ciudadanía. Sin embargo, se hicieron comentarios fuera de lugar tales como "tan bonita y sorda", lo que representa una falla en el trato inclusivo, así como la finalización del servicio numeral 3.1.3 en relación a la aplicación de la encuesta de satisfacción la cual constituye un insumo para la toma de decisiones para el mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

En cuanto a el ciclo de servicio presencial, se verificó el primer punto de contacto del servicio, donde se identificaron varias oportunidades de mejora ya mencionadas, no se identificó la práctica en la asignación de turnos ni la organización de la atención por orden de llegada documentada en el protocolo, se valida la atención prestada por el personal de servicio y la respuesta. Además, no se evidenció la aplicación de la encuesta de satisfacción, tanto en el caso simulado como en las personas que se encontraban en la sala de espera durante el ejercicio de campo.

Estos ejercicios permiten evidenciar situaciones reales y la identificación de las posibles situaciones problemáticas que se pueden vivenciar a la hora de la atención ciudadana con sentido de inclusión. Pues, aunque no fue una mala atención en general, si tienen muchísimos factores para considerar, y desde allí desarrollar mejoras continuas.

Se destaca la actualización proactiva de los protocolos de atención y la inclusión detallada de los diferentes enfoques diferenciales, tales como: enfoque de género, enfoque de orientación sexual e identidad de género, enfoque ético, persona mayor, niños, niñas y adolescentes, discapacidad, personas víctimas, personas campesinas,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 18 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

cada una ella incluye recomendaciones de atención alineado al manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.

1.2 Canal de atención telefónico.

Durante la verificación, se constató que el protocolo de atención telefónica se alinea con las recomendaciones de atención del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. El personal sigue el protocolo de manera efectiva, mostrando un trato cortés y una comunicación clara, un correcto uso del saludo inicial, la identificación del área de servicio y una orientación precisa al ciudadano, lo que contribuye a una experiencia positiva y eficiente, durante el ejercicio de auditoría interna, se realizaron varias llamadas en diferentes días para corroborar los pasos de atención telefónica establecidos en el numeral 3.3, adicionalmente se identificaron pautas de atención con enfoque diferencial en la versión 3 del 25 de junio de 2025.



El análisis de la muestra de reclamos revela una queja recurrente: la falta de respuesta a las llamadas telefónicas. Esta situación, manifestada de manera reiterada en las peticiones radicadas, requiere de una especial atención y un análisis de causa raíz para proponer soluciones efectivas.

Recomendación No. 10

Se recomienda la elaboración de guiones específicos para los servicios y trámites cuando sea factible. Esto permitirá ofrecer una respuesta estandarizada y precisa, facilitando la transferencia de conocimiento. De esta manera, se optimiza la calidad del servicio telefónico y se asegura una experiencia consistente para el ciudadano.

1.3 Canal de atención virtual.

Se verificó el cumplimiento del protocolo de atención virtual, a través de los correos electrónicos designados para la ciudadanía: atencionciudadania@idpc.gov.co, correspondencia@idpc.gov.co, defensordelciudadano@idpc.gov.co. Se observó que los correos electrónicos se gestionan de manera efectiva, garantizando el acceso a los diferentes tipos de solicitudes (consultas, radicación de documentos y quejas o recomendaciones). Esto demuestra una alineación con las directrices del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, que busca facilitar y segmentar la comunicación para una atención más precisa y oportuna. Se verificó el cumplimiento del ciclo de servicio del correo electrónico mediante la validación de una muestra de casos. Este proceso evaluó desde el envío de la solicitud por parte del ciudadano hasta la respuesta generada por la entidad, incluyendo el correspondiente soporte de entrega, se identificaron pautas de atención con enfoque diferencial en la versión 3 del 22 de mayo de 2025.



	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 19 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Se verificó dentro del protocolo de instrucción sobre la atención a través de las redes sociales del IDPC (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube), donde se establece que el colaborador del equipo de Comunicaciones identifica una solicitud de información pública, puede resolverla de forma inmediata y de requerirse respuesta por alguna dependencia continúa, con la radicación de la misma a través del sistema Bogotá te escucha.

Para la radicación por este canal, se verificó el cumplimiento del numeral 4.6 del procedimiento de atención de peticiones a través de redes sociales. Se validó el caso con el radicado de "Bogotá te escucha" 1234682025 y el radicado Orfeo 20255110021972 del 13 de marzo de 2025. La solicitud, realizada por Facebook, requería información sobre el cambio de tubería. Dado que la respuesta correspondía a otra dependencia, el caso fue escalado vía correo electrónico corporativo al equipo de Atención a la Ciudadanía. El caso se registró en "Bogotá te escucha" y se asignó al área correspondiente, la cual emitió la respuesta 20253060022401 el 26 de marzo de 2025, informando al ciudadano el proceso a seguir para resolver su petición de fondo, no obstante no hay evidencia del cierre de la interacción *"Una vez se surta el trámite interno, la persona encargada de la gestión en el proceso de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje indicando a la persona el No. de radicado junto con el link de consulta, a través de la siguiente respuesta tipo: Informamos que tu solicitud se ha radicado con el #_____ con fecha _____. Puedes encontrar la respuesta en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estado-solicitud>"*

Se verificó la disponibilidad de consultas de información en el chat boot de la entidad tales como sedes, horarios de atención, cultural el estado de tu tramite, evaluación de anteproyectos de bienes de interés cultural, museos, asesoría técnica personalizada, equiparación a estrato uno (1) para el correo de tarifas de servicios públicos de inmuebles de interés cultural, solicitud de control urbano, sala de archivo de bienes de interés cultural y centro de documentación, recorridos patrimoniales, solicitud de información sobre la condición patrimonial, estudio de solicitudes de intervención de los bienes muebles e inmuebles y monumentos de patrimonio cultural en espacio público entre otros, todos funcionales con envío directo a enlaces de la página web de la entidad, sistemas a un clic del patrimonio.

Se identificó la mejora implementada sobre el nuevo agendamiento de citas virtuales para los servicios Solicitud de imágenes de las colecciones de documentación del IDPC y Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural – Archivo BIC, Estos cambios están siendo monitoreados a través de informes elaborados por el área responsable. Para potenciar su uso, se recomienda impulsar una campaña de difusión más amplia, incluyendo, la publicación permanente de banners en la página web. Se verificó la divulgación en la pantalla del punto de atención presencial. Adicionalmente, se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 20 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

sugiere continuar con el monitoreo y análisis del uso de la herramienta para asegurar su efectividad y tomar decisiones basadas en datos.



Recomendación No. 11

Se recomienda incluir la videollamada como canal de atención, especialmente para grupos con necesidades diferenciales. Este servicio, que puede establecerse por demanda, permitiría contar con el apoyo de un profesional. Un ejemplo sería la inclusión de un intérprete de lenguaje de señas, que facilitaría la comunicación y la radicación de solicitudes por parte de la población sorda, del mismo modo, este tipo de herramientas podrían contemplarse para la atención a grupos étnicos con lenguas nativas, entre otros.

1.4 Idoneidad.

El equipo que hace parte del proceso Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública cuenta con las capacidades técnicas, cómo 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. Nombrada mediante Resolución No. 408 del 16 de mayo de 2024, es psicóloga de formación y cuenta con una especialización en gerencia de proyectos.
- 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-135-2025, con el siguiente objeto contractual: “Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC para apoyar las actividades relacionadas con la gestión de las PQRSD a través de la administración y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, así como de las acciones que se deriven en el marco de la garantía del derecho de la transparencia y acceso a la información pública”.
- 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”

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 21 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Zuanny Angélica Bello García, Profesional en derecho con especialización en Gestión Pública.

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

- Capacitación funcional para administradores del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, se validó listado de asistencia del 06 de marzo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos, José Alberto Domínguez y Danilo Sánchez.
- Capacitación Conoce y Conecta con la Ciudadanía, se validó el listado de asistencia del 05 de junio de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos y Mayury Paola Gordon Cano.
- Capacitación Cualificación PQRSD realizada por el equipo de atención a la ciudadanía el día 19 de marzo de 2025 se presenta listado de asistencia virtual con el registro de 14 participantes.
- Capacitación Explorando mis Emociones en el Servicio, se validó el listado de asistencia del 03 de junio de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos.
- Capacitación Lineamientos Discapacidad, realizada por el equipo de atención a la ciudadanía el día 29 de mayo de 2025 se presenta listado de asistencia virtual con el registro de 28 participantes.
- Capacitación Veeduría Distrital, tema Manejo de Denuncias por presuntos actos de corrupción, se validó listado de asistencia del 30 de mayo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos,
- Capacitación funcional para administradores del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, se validó listado de asistencia del 08 de agosto de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Zuanny Bello García.
- Capacitación Veeduría Distrital, tema Primera Plenaria de La Red Distrital de Quejas y Reclamos, se validó listado de asistencia del 06 de mayo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la PQRSD ciudadanía: Sandra Catalina Bustos,
- Capacitación protocolos de servicio a la ciudadanía, se validó el listado de asistencia del 29 de mayo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos.
- Asistencia a Sesión Extraordinaria Comisión Intersectorial se validó el listado de asistencia del 16 de mayo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 22 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	



IDPC del proceso atención a la ciudadanía, Sandra Catalina Bustos, Danilo Sánchez, Paulo Ávila Cantor.

- Capacitación Veeduría Distrital, tema Socialización metodología lenguaje claro, se validó listado de asistencia del 06 de mayo de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos.

1.5 Trámites y servicios

A la fecha de la auditoría se identificó en la página web de la entidad un total 14 servicios, consultados en el siguiente enlace <https://idpc.gov.co/servicios>, donde se describen cada uno de ellos y se identifica el canal dispuesto para cada uno, de la siguiente manera:

- Actividades educativas y culturales del museo de Bogotá y el Museo de la Ciudad Autoconstruida, canal Virtual y Presencial, servicios sin costo.
- Actividades educativas y pedagógicas del parque arqueológico y del patrimonio cultural de Usme, canal virtual y presencial, servicios sin costo
- Asesoría técnica personalizada en el Instituto Distrital del Patrimonio Cultural, canal Virtual, a un clic del Patrimonio, servicios sin costo.
- Asesoría técnica para la inclusión de manifestaciones culturales en la lista representativa de Patrimonio Cultural Inmaterial del Ámbito Distrital (LRPCID), canal parcialmente en Línea, servicio sin costo, duración 5 días hábiles para la solicitud inicial.
- Asesoría para el enlucimiento de fachada, parcialmente en línea, servicio sin costo, duración 45 días hábiles.
- Certificado de retención en la fuente para funcionarios, contratistas y ex colaboradores del IDPC, en Línea, servicio sin costo.
- Expedición de conceptos sobre bienes de interés cultural del Distrito Capital Parcialmente en Línea, servicio sin costo, duración 30 días hábiles.
- Servicio de consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, Agendamiento de cita, Parcialmente en Línea, trámite sin costo. Se encuentra clasificado y nombrado como un servicio, no obstante, dice trámite (tener en cuenta la diferencia conceptual).
- Solicitud de imágenes de las colecciones del centro de documentación del IDPC, Agendamiento de cita, Parcialmente en Línea, trámite sin costo. Se encuentra clasificado y nombrado como un servicio, no obstante, dice trámite (tener en cuenta la diferencia conceptual).
- Solicitud de control urbano, canal Virtual, a un clic del Patrimonio, servicios sin costo, duración 30 días hábiles.
- Solicitud de información sobre la condición patrimonial, canal virtual, a un clic del Patrimonio, servicios sin costo, duración 30 días hábiles.
- Fomento a las prácticas de Patrimonio Cultural, canal en línea, servicio sin costo.



	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 23 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- Programa adopta un monumento, canal virtual, a un clic del Patrimonio, servicios sin costo, duración 30 días hábiles.
- Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales, canal parcialmente en línea, servicios sin costo.

Se valida la funcionalidad del enlace de manera correcta, la funcionalidad de los botones, para realizar el trámite y la información suficiente del mismo, tales como: qué es y para qué sirve, donde se realiza, costo del trámite, duración del trámite,

Se identificó en la página web de la entidad un total 07 trámites, consultados en el siguiente enlace <https://idpc.gov.co/tramites>, donde se describen cada uno de ellos y se identifica el canal dispuesto para cada uno, de la siguiente manera:

- Solicitud de autorización de anteproyecto de bienes de interés cultural del Distrito Capital, Trámite en Línea, a un clic del patrimonio, trámite sin costo, duración 65 días hábiles. Se valida la funcionalidad del enlace de manera correcta, la funcionalidad de los botones, para realizar el trámite y la información suficiente del mismo como que es y para qué sirve, donde se realiza, costo del trámite, duración del trámite, requisitos, documentos y formularios, recomendaciones, soporte jurídico, de igual manera se valida la disponibilidad del documento en versión lenguaje claro.
- Solicitud de Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios en bienes de interés cultural del Distrito Capital, Tramite parcialmente en Línea, trámite sin costo, duración 45 días hábiles.
- Solicitud de Autorización de publicidad exterior visual en bienes de interés cultural del Distrito Capital, Tramite parcialmente en Línea, trámite sin costo, duración 30 días hábiles.
- Estudio de solicitudes de intervención de los bienes muebles- inmuebles y monumentos del patrimonio cultural en espacio público, Trámite parcialmente en Línea, trámite sin costo, duración 30 días hábiles.
- Evaluación de la solicitud de autorización de intervención en espacios públicos patrimoniales del distrito., Trámite parcialmente en Línea, trámite sin costo, duración 30 – 45 días hábiles.
- Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en inmuebles de interés cultural, trámite en línea, a un clic del patrimonio, trámite sin costo, duración 45 días hábiles. Se valida la funcionalidad del enlace de manera correcta, la funcionalidad de los botones, para realizar el trámite y la información suficiente del mismo como que es y para qué sirve, donde se realiza, costo del trámite, duración del trámite, requisitos, documentos y formularios, recomendaciones, soporte jurídico, de igual manera se valida la Disponibilidad del documento en versión lenguaje claro.
- Licencias de Intervención y ocupación del espacio público - LIOEP, Trámite parcialmente en Línea, trámite sin costo, duración 45 días hábiles, requisitos, documentos y formularios, recomendaciones, soporte jurídico.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 24 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

A la fecha de esta auditoría se está adelantando la migración de la consulta unificada Trámites y servicios Aquí tienes todo lo que necesitas en un solo lugar en el siguiente enlace de la alcaldía de Bogotá <https://bogota.gov.co/servicios/inicio/> el cual se encuentra aún en fase de normalización en el cargue de la información del IDPC.

1.6. Encuestas de satisfacción

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural ha implementado un 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 primer semestre se recibieron las respuestas relacionadas en la tabla 1.

Tabla 1. Relación de encuestas de satisfacción aplicadas primer semestre 2025.



Mes	Personas atendidas	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Enero	129	26	20,1%
Febrero	458	142	31%
Marzo	989	135	13,6 %
Abril	1646	227	13.7 %
Mayo	2060	186	9.0 %
Junio	1420	169	9,0%
Total	6702	885	96 %

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

De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 96% 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 primer semestre de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 25 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

2025 obtuvo el 97.5 % 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 primer semestre 2025.

Mes	Muy Mala	Mal a	Regular	Buen a	Excelente	No responde	Total
Enero	0	0	0	2	24	0	26
Febrero	0	0	3	26	111	2	142
Marzo	0	0	1	14	118	2	135
Abril	0	0	1	29	194	3	227
Mayo	4	0	3	24	153	0	186
Junio	0	0	0	23	145	1	169
Total	4	0	8	118	745	8	885



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

1.7 Documentación del proceso y Defensor de la Ciudadanía

1.7.1. 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:

- Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés, versión 5 del 30 de septiembre de 2024.
- Política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía, versión 3 del 23 de agosto de 2024.
- Manual de protección de datos personales, versión 1 del 02 de octubre de 2023.
- Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 9 del 25 de marzo de 2025
- Procedimiento para la medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía, versión 4 del 25 de junio de 2025.
- Procedimiento de publicación y desfije de información, versión 3 del 22 de mayo de 2025.
- Protocolo para la atención presencial, versión 3 del 25 de junio de 2025.
- Protocolo para la atención telefónica, versión 3 del 25 de junio de 2025
- Protocolo para la atención virtual, versión 3 del 22 de mayo de 2025.
- Instructivo Manejo y Gestión del Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 1 del 21 de agosto de 2024.
- Formato de recepción de requerimiento ciudadano verbal, versión 5 del 23 de agosto de 2024.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 26 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

- 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/>).

La política antisoborno, versión 1 del 23 de diciembre de 2019. (no se encuentra disponible en la intranet).

1.4.2. Defensor de la ciudadanía

La entidad cuenta con la figura del Defensor de la ciudadanía, se validó la Resolución No. 589 del 25 julio de 2025, se designó al defensor o defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC radicado ORFEO 2025100005895

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 27 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

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.

Se identificó el despliegue de la estrategia de posicionamiento del Defensor de la Ciudadanía, que ha incluido las siguientes acciones: Presentación del rol a toda la comunidad del IDPC durante los escenarios de inducción y reinducción, capacitación virtual sobre las funciones e importancia de esta figura. Se presenta evidencia sobre los casos gestionados a través de esta figura.

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 primer semestre de 2025 fue publicado el 17 de julio 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.

2. Tratamiento de datos personales

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, un dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; Por su parte, el tratamiento, es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Con este contexto, se procede a presentar la revisión realizada.



2.1 Documentos del proceso asociados al tratamiento de datos personales

En el artículo 17, literal k de la Ley 1571 de 2012, se define que es deber de los responsables del tratamiento adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de dicha ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

En este sentido, la entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, y un manual de protección de datos personales, versión 1 del 2 de octubre de 2023. En la política de tratamiento de datos personales, se incluye el numeral 7 en el cual se establece los canales para recibir a atender las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales y se señalan lineamientos y plazos para su respuesta.

Observación No. 2.1

El manual de protección de datos personales IDPC del 2 de octubre de 2023, disponible en la intranet de la entidad, se presenta como la versión 1 del documento, no obstante,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 28 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

durante la revisión, se identificó la Resolución No. 1140 del 28 de diciembre de 2016 *“Por la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales del INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL”* y la Resolución No. 659 del 22 de octubre de 2018 *“Por medio de la cual se adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de Datos Personales del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- y se deroga la Resolución No. 1140 del 28 de diciembre de 2016”*.

Observación No. 2.2

En el manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, se señala que el Decreto 1377 de 2013 establece la realización de una evaluación de impacto a la privacidad, no obstante, en este Decreto no se hace referencia a dicha evaluación. De igual forma, se resalta que este Decreto se encuentra derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

Por otra parte, en el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015 se establece que las políticas de tratamiento de la información deben incluir, por lo menos la siguiente información:

2.1.1 Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable.



En este caso, en el numeral 4 de la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, se presentan los siguientes datos del responsable del tratamiento de datos personales:

- Razón social de la Entidad: Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
- NIT: 860.506.170-7
- Dirección y domicilio: Calle 12 b # 2- 58 Bogotá, D.C., Colombia.
- Teléfonos: Conmutador: (60-1) 3550800 – 3158695159 ext.: 5003 – 5026.
- Sitio web: Bogotá Te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>.
- IDPC: <https://idpc.gov.co/>.
- Correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co.

2.1.2 Tratamiento al cuál serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.

En el numeral 5 de la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, se presenta información sobre el tratamiento de datos personales, detallando también lo aplicable en cuanto a datos sensibles y datos de niños, niñas y adolescentes.

2.1.3 Derechos que le asisten como titular.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 29 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Los derechos del titular de los datos personales se presentan en el numeral 6 de la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022.

2.1.4 Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Con respecto a este tema, en la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022 no se señala directamente una persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información pueda ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. En el numeral 4 de esta política, denominado responsable del tratamiento de datos personales se menciona directamente al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.



Al respecto, en una reunión llevada a cabo el 28 de junio de 2025 en el marco de la auditoría, el equipo de atención a la ciudadanía y el de sistemas de información y tecnología, que hacen parte de la Subdirección de Gestión Corporativa, señalaron que si bien el tema de tratamiento de datos personales se enmarca dentro del proceso Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, liderado por el equipo de atención a la ciudadanía, no se ha designado formalmente una persona o área que asuma la función de protección de datos personales.

Lo anterior también incumple con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015, en el cual se establece que todo responsable deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del mismo Decreto.

No conformidad No. 1

No se evidencia la designación directa de una o área que asuma la función de protección de datos personales, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, no señala directamente la persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, incumpliendo también con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.1. del Decreto 1074 de 2015, numeral 4.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 30 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

2.1.5 Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

En este caso, en el numeral 8 de la política de tratamiento de datos personales, versión 1 del 26 de agosto de 2022, se presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio del derecho de hábeas data.

2.1.6 Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

La información sobre la vigencia de la política se presenta en el numeral 10 de la misma y la información sobre la vigencia y conservación de las bases de datos se incluye en el numeral 9.



Se resalta que desde de la Subdirección de Gestión Corporativa se reporta que durante el 2025 los procesos Atención a la Ciudadanía y Sistemas de Información y Tecnología identificaron la necesidad de actualización de la política de tratamiento de datos personales que responda a las necesidades de la entidad, la corresponsabilidad de todos y cada uno de los procesos que la componen y la generación de un documento accesible.

Por lo anterior, de acuerdo con lo reportado, se sostuvo una reunión el día 16 de julio en donde se definieron los puntos a abordar y se inició con la actualización, la cual presentará de manera más robusta las líneas de acción que debe implementar la política, los lineamientos en la materia y las responsabilidades de cada una de las partes que intervienen en la recepción, almacenamiento, uso, circulación, supresión, verificación, anonimización y divulgación, de conformidad con lo consagrado en el artículo 15 de la Carta Política y en cumplimiento de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y demás normas complementarias y reglamentarias vigentes.

2.2 Autorización tratamiento de datos personales.

En cuanto a la autorización para el tratamiento de datos personales, a nivel general, en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, literal a, se define que esta autorización no será necesaria cuando se trata de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

No obstante, en el manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, numeral 6, se incluyen lineamientos con respecto a la obtención de esta autorización, haciendo referencia a que la misma debe ser otorgada por escrito o por cualquier otro medio que permita su almacenamiento y posterior consulta y que el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 31 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

IDPC como responsable del tratamiento de los datos debe solicitarla informando al titular sobre el tratamiento al que serán sometidos sus datos personales.

Teniendo en cuenta lo establecido al interior de la entidad, a continuación, se presenta el detalle con respecto a la autorización tanto en formatos web como en formatos físicos. Asimismo, se presentará la información sobre la autorización de tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1074 de 2015 y en la Directiva 5 de 2019.

2.2.1 Autorización de tratamiento de datos personales en formatos.

En el numeral 6.1 del Manual de Protección de Datos Personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, se señala que la autorización para el tratamiento de datos personales debe ser otorgada por el titular de los datos de manera expresa e informada antes de iniciar el tratamiento y que los formatos deben incluir la información necesaria para que el titular de los datos pueda conocer y autorizar el tratamiento al que están siendo sometidos su datos personales, así como los derechos y mecanismos que tiene para hacerlos valer en caso de ser necesario.

La información sobre el contenido de los formatos se presenta a continuación.

2.2.1.1 Autorización de tratamiento de datos personales en formatos web.



Con respecto a este tema, se revisaron publicaciones estáticas, sin fecha asociada, y publicaciones realizadas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025 en el sitio web de la entidad, identificando un total de 112 formularios, de los cuales 50 ya se encontraban cerrados o no disponibles, por lo que, para estos casos no fue posible consultar directamente la información solicitada en su momento.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 6.2 del Manual de Protección de Datos Personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, los procesos que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales a través de formulario web, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos necesarios para su captura:

2.2.1.1.1 Solicitar sólo aquellos datos personales pertinentes conforme con la finalidad del tratamiento.

A nivel general, los formularios se ponen a disposición de la ciudadanía con el fin de realizar la inscripción a eventos organizados por la entidad o de conocer la satisfacción respecto del servicio prestado a la ciudadanía.

Puntualmente, se identifica la solicitud de los siguientes datos: Nombre completo, correo electrónico, tipo y número de documento de identidad, teléfono de contacto, país, departamento, ciudad, localidad, barrio y dirección, ocupación, organización, entorno patrimonial, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad o curso de vida, grado

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 32 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

de escolaridad, pertenencia étnica, pertenencia social o poblacional, pertenencia a población migrante internacional, sector social, afiliación a EPS y discapacidad.

Estos datos permiten caracterizar a la ciudadanía que participa de los eventos y que se encuentra interesada en la gestión de la entidad. De igual forma, se enmarcan en las finalidades de realizar actividades con el fin de analizar, evaluar y generar datos históricos, estadísticos, científicos, o de atención al usuario, de garantizar la seguridad de las personas y de efectuar encuestas de satisfacción respecto del servicio prestado a la ciudadanía.

Vale la pena aclarar que no en todos los formularios se solicitaron los mismos datos, por lo que, la lista previa responde al acumulado entre todos los formularios. Por ejemplo, en algunos no se solicitó afiliación a EPS y en otros sí.



2.2.1.1.2 Relacionar en el formato, un aviso de privacidad, que incorpore la autorización del tratamiento por parte del titular.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.2. del Decreto 1074 de 2015, en los casos en los que no sea posible poner a disposición del titular las políticas de tratamiento de la información, los responsables deberán informar por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

Con respecto al contenido del aviso de privacidad, en el numeral 6.4 del Manual de Protección de Datos Personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, se referencia que este debe contener información clara y detallada sobre el tratamiento al que serán sometidos los datos personales, incluyendo la finalidad del tratamiento, los derechos que tienen los titulares de los datos, los mecanismos para hacer valer esos derechos y las política de protección de datos que se implementan en la organización responsable del tratamiento.

De igual forma, se resalta que en el artículo 2.2.2.25.3.3. del Decreto 1074 de 2015, se establece que el aviso de privacidad, como mínimo deberá contener la siguiente información:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cuál serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 33 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

De igual forma, en este artículo se señala que no obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

En cuanto a este tema, durante la revisión se identificaron 10 formularios publicados en el sitio web de la entidad, en los cuales no se incluyó aviso de privacidad. En listado de nombres y enlaces se presenta en el anexo 1 de este informe.

No conformidad No. 2.1

En 10 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad no se incluye aviso de privacidad, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.2. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.2, literal b, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.

Estos formularios hacen parte de publicaciones estáticas, sin fecha asociada, y publicaciones realizadas entre el 01 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.

Por otra parte, en cuanto al contenido del aviso de privacidad, se identificaron 44 formularios en los cuales no se incluyó la totalidad de la información requerida. El detalle de las situaciones evidenciadas se presenta en el anexo 2 de este informe.



No conformidad No. 2.2

Para 44 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad, en el aviso de privacidad no se incluyó la totalidad de la información establecida en el artículo 2.2.2.25.3.3. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.4 del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.

Estos formularios hacen parte de publicaciones estáticas, sin fecha asociada, y publicaciones realizadas entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.

2.2.1.1.3 El envío de la información a través del formulario deberá estar condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento de los datos.

Con respecto a este tema, se identifican 3 formularios en los cuales se incluye la opción de aceptar o se deja como respuesta abierta pero la pregunta no es obligatoria. De igual forma, se identifican 10 formularios en los cuales, si bien la pregunta es obligatoria, se incluye la opción de aceptar como la de no aceptar.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 34 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

En estos casos, el envío no estaría condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento de los datos. Los nombres y enlaces de estos formularios se listan en el anexo 3 de este informe.

En otros formularios el aviso de privacidad se incluyó como una nota y no directamente como una pregunta. En estos casos el envío del formulario se entendía como la aceptación de lo expuesto en dicha nota.

No conformidad No. 2.3

El envío de 13 formularios dispuestos para la recolección de datos personales y publicados en el sitio web de la entidad no se encuentra condicionado a la previa autorización de tratamiento de los datos, incumpliendo con lo establecido en el numeral 6.2, literal c, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.

Recomendación No. 12

Se recomienda no incluir el aviso de privacidad como una nota del formulario con el fin de obtener una autorización expresa y, teniendo en cuenta que, al descargar las respuestas en una hoja de cálculo, en este último documento no se da cuenta de la existencia de dicha nota.

2.2.1.1.4 Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento, asociadas a la captura de los datos personales requeridos por el IDPC.

La información sobre la inclusión de finalidades de tratamiento en el aviso de privacidad en formatos web se presentó en el numeral 2.2.1.1.2 de este informe. Se resalta que son los creadores de cada formulario quienes conocen la totalidad de las finalidades para las cuales requieren la información.



2.2.1.1.5 Validar que la plataforma que soporta el formulario web tenga la capacidad técnica, operativa y de seguridad para almacenar las autorizaciones y poder tener la trazabilidad en ellas.

Para la creación de los formularios, a nivel general, se utilizó la herramienta de Google. Se resalta que durante el 2024 se desarrolló una auditoría al sistema de gestión de seguridad de la información y a la política de gobierno digital.

2.2.1.2 Autorización de tratamiento de datos personales en formatos físicos.

En cuanto a este tema se revisaron formatos formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad para los diferentes procesos.

Para la autorización en formatos físicos, en el numeral 6.3 del Manual de Protección de Datos Personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023, se define que los procesos

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 35 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

que lleven a cabo iniciativas que impliquen la recolección de datos personales a través de formularios físicos, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos necesarios para su captura:

2.2.1.2.1 Solicitar sólo aquellos datos personales pertinentes conforme con la finalidad del tratamiento.



Los formatos en su mayoría se encuentran dirigidos hacia la ciudadanía, con el fin de accedan a los trámites y servicios que presta la entidad, reciban información sobre su gestión y evalúen la satisfacción frente a los mismos. En estos formatos se identifica la solicitud de los siguientes datos: Nombre completo, correo electrónico, tipo y número de documento de identidad, teléfono de contacto, organización, país, departamento, ciudad, localidad, barrio, dirección, género, edad o curso de vida, pertenencia étnica, otras poblaciones o sectores sociales y discapacidad.

Estos datos permiten gestionar los trámites y servicios y caracterizar a la ciudadanía. Puntualmente, se enmarcan en las finalidades de gestionar trámites administrativos propios del instituto; gestionar trámites (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones); realizar actividades con el fin de analizar, evaluar y generar datos históricos, estadísticos, científicos o de atención al usuario y de efectuar encuestas de satisfacción respecto del servicio prestado a la ciudadanía.

Por otra parte, también se identifican formatos dirigidos a contratistas y funcionarios. En el caso de contratistas, se identifica la solicitud de nombre, número de identificación, identidad de género, comunidad étnica, discapacidad y edad, en el marco de las finalidades de cumplir con las obligaciones contractuales y de realizar actividades con el fin de analizar, evaluar y generar datos históricos, estadísticos, científicos o de atención al usuario.

En el caso de funcionarios, se evidencia la solicitud de nombre, número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, lugar y fecha de nacimiento, EPS, ARL, fondo de pensiones, fondo de cesantías, entidad y cuenta bancaria, estado civil, edad, sexo, género, grupo étnico, estrato socioeconómico, población, discapacidad, grupo sanguíneo, estatura, peso, dirección, teléfono, correo electrónico y condiciones de salud. Estos datos se enmarcan en las finalidades de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por el Instituto en calidad de empleador, de acuerdo con lo consagrado en la ley, y de garantizar la seguridad de las personas, bienes, instalaciones del Instituto y visitantes.

Vale la pena aclarar que no en todos los formularios se solicitaron los mismos datos, por lo que, la lista previa responde al acumulado entre todos los formularios destinados a cada grupo. Por ejemplo, en algunos no se solicitó pertenencia étnica y en otros sí.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 36 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

2.2.1.2.2 Relacionar en el formato un aviso de privacidad que incorpore la autorización del tratamiento por parte del titular.

Con respecto a este aviso de privacidad, se resalta que aplican los mismos lineamientos referenciados en el numeral 2.2.1.1.2 de este informe.

Durante la revisión se identificaron 11 formatos que recopilan datos personales y para los cuales no se incluyó aviso de privacidad. El listado se presenta en el anexo 4 de este informe.

No conformidad No. 2.4

En 11 formatos, formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, que recopilan datos personales, no se incluye aviso de privacidad, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.2. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.3, literal b, del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.

Por otra parte, en cuanto al contenido del aviso de privacidad, se identificaron 13 formatos en los cuales no se incluye la totalidad de la información requerida. El detalle de las situaciones evidenciadas se presenta en el anexo 5 de este informe.

No conformidad No. 2.5

En 11 formatos, formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, que recopilan datos personales, en el aviso de privacidad no se incluyó la totalidad de la información establecida en el artículo 2.2.2.25.3.3. del Decreto 1074 de 2015 y en el numeral 6.4 del manual de protección de datos personales IDPC, versión 1 del 2 de octubre de 2023.



2.2.1.2.3 El envío de la información a través del formulario deberá estar condicionado a la previa aceptación de la autorización de tratamiento de los datos.

En este caso, teniendo en cuenta que se hace referencia a formatos físicos, no aplicaría el tema de envío condicionado.

2.2.1.2.4 Validar que en el aviso de privacidad se encuentren todas las finalidades de tratamiento asociadas a la captura de datos personales requeridos por el IDPC.

La información sobre la inclusión de finalidades de tratamiento en el aviso de privacidad en formatos físicos se presentó en el numeral 2.2.1.2.2 de este informe. Se resalta que son los creadores de cada formulario quienes conocen la totalidad de las finalidades para las cuales requieren la información.

2.2.1.2.5 Garantizar la custodia de los formularios con sus respectivas autorizaciones.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 37 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Este tema no fue abordado en esta auditoría. Se resalta que durante el 2024 se desarrolló una auditoría al sistema de gestión de seguridad de la información y a la política de gobierno digital.

2.3 Tratamiento de datos sensibles.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 1518 de 2012, los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello que revele el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

De igual forma, en el artículo 2.2.2.25.2.3. del Decreto 1074 de 2015 se establece que en el tratamiento de datos personales se debe: 1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento y 2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.



Con respecto a este tema, se identifican 29 formularios publicados en el sitio web de la entidad en los cuales, si bien se solicita información sobre pertenencia étnica, no se informa al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento. El listado de nombres y enlaces se presenta en el anexo 6 de este informe.

En cuanto al tema de informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento, se resalta que si bien, no se señala directamente, en estos formularios no es obligatorio responder la pregunta de pertenencia étnica o se incluye la opción de “Prefiero no responder”.

Se aclara que estos formularios hacen parte de publicaciones estáticas, sin fecha asociada, y publicaciones realizadas entre el 01 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025.

Recomendación No. 13

Si bien se evidencia que en algunos formularios publicados en el sitio web de la entidad se indica que el suministro de la información sobre sectores y grupos poblacionales es de carácter voluntario, para estos casos se recomienda señalar directamente que esta información corresponde a datos sensibles.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 38 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Asimismo, para los casos en los cuales, si bien las preguntas asociadas a datos sensibles no son obligatorias, se recomienda incluir una nota o aviso en el que se señale directamente que por tratarse de datos sensibles la persona no está obligada a autorizar su tratamiento.

Por otra parte, en cuanto a formatos físicos, se identifican 12 formatos formalizados en el Sistema de Gestión y Control en los cuales se solicita información sobre pertenencia étnica y condiciones de salud no se informa al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento. El listado de nombres y enlaces se presenta en el anexo 7 de este informe.

No conformidad No. 3.1

Para 29 formularios publicados en el sitio web de la entidad y 12 formatos formalizados en el Sistema de Gestión y Control de la entidad, en los cuales se solicitan datos sensibles, no se informa al titular de forma explícita y previa cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, incumpliendo con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.2.3. del Decreto 1074 de 2015. Se resalta que en este artículo se establece que esta información es adicional a los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal.



2.4 Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes.

En el numeral 1 de la Directiva 5 de 2019 se señala que las fotografías en las que aparecen niños, niñas y adolescentes, al permitir el reconocimiento o identificación del menor, se entienden como un dato personal y se insta a las entidades para que hagan revisión de las autorizaciones para el uso de estas imágenes y de ser el caso, retirarlas.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el desarrollo de la auditoría se identificaron fotografías de niños, niñas y adolescentes publicadas en el sitio web de la entidad, se tomó una muestra de 10 enlaces en los que se alojaban imágenes de este tipo y se solicitó evidencia de la autorización correspondiente para cada caso.

Como respuesta se presentaron formatos de autorización diligenciados, no obstante, también se reportó lo siguiente con respecto a algunas de las imágenes alojadas en los siguientes enlaces:

- Patrimonio cultural inmaterial, sección de ideas asociadas al patrimonio vivo (<https://idpc.gov.co/patrimonio-cultural-inmaterial/>): *“Esta fotografía hace parte del proceso participativo desarrollado en el marco del Piloto de inventario de Patrimonio vivo en la localidad de Suba. La persona delegada por el Cabildo indígena muisca de Suba proporcionó la foto como contribución voluntaria al proceso. No obstante, no*

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 39 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	



contamos con autorización hacia el IDPC, pues, como se explicó, la fotografía fue aportada voluntariamente por el Cabildo de Suba. Procederemos a solicitar el retiro de la página web. Desde Comunicaciones procederemos con el retiro de la foto mencionada en la página web. (...)”

- Activación 7 entornos patrimoniales, sección de galería fotográfica (<https://idpc.gov.co/activacion-7-entornos/>): *“Las imágenes fueron remitidas al equipo de comunicaciones para su publicación, por lo que se entiende que cuentan con los permisos necesarios. Por ello, corresponde al equipo que toma las fotografías asegurarse de obtener y verificar dichos permisos previamente”.*
- Noticia “Comunidad Usmeña se prepara para la celebración del cumpleaños del Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural de Usme” del 16 de mayo de 2025 (<https://idpc.gov.co/cumpleanos-del-parque-arqueologico-y-del-patrimonio-cultural-de-usme/>): *“La foto se encuentra en el archivo fotográfico del IDPC, por lo que se asumió que tenía los derechos para publicarse. Sin embargo, se cambió por una imagen general del evento. Para próximos casos, se revisará con el equipo de Civonautas antes de publicar, para evitar inconvenientes”.*
- Noticia “Acceso a derechos culturales, una apuesta con los hijos e hijas de la paz” del 5 de diciembre de 2024 (<https://idpc.gov.co/noticias/acceso-a-derechos-culturales-una-apuesta-con-los-hijos-e-hijas-de-la-paz/>): *“La foto de la parte superior se encuentra en el archivo fotográfico del IDPC, por lo que se asumió que tenía los derechos para publicarse. Sin embargo, se cambió por una imagen general del evento. Para próximos casos, se revisará con el equipo de Civonautas antes de publicar, para evitar inconvenientes. (...)”*
- Contenidos sobre consulta ciudadana (<https://idpc.gov.co/transparencia/menu-participa/consulta-ciudadana/>): *“Las imágenes fueron remitidas al equipo de comunicaciones para su publicación, por lo que se entiende que cuentan con los permisos necesarios. Por ello, corresponde al equipo que toma las fotografías asegurarse de obtener y verificar dichos permisos previamente”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia un punto de control previo a la publicación de imágenes de niños, niñas y adolescentes en el sitio web de la entidad. Se resalta la importancia de revisar que todas las imágenes de niños, niñas y adolescentes que han sido publicadas por el IDPC cuenten con la respectiva autorización y, en dado caso de que no se cuente con dicha autorización, sean retiradas.

No conformidad No. 3.2

Se identifican fotografías de niñas, niños y adolescentes publicadas en el sitio web de la entidad, para la cuales no se presenta evidencia de su autorización. Lo anterior, incumple con lo establecido en el numeral 1 de la Directiva 005 de 2019.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 40 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

2.5 Consultas, peticiones y reclamos tratamiento de datos personales

En el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 se establece que los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta de sector público o privado. Por lo anterior, el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Por otra parte, en el artículo 15 de esta misma ley, 1581 de 2012, se define que el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en dicha ley, podrán presentar un reclamo antes el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a revisar, en las matrices reportadas por la Subdirección de Gestión Corporativa, los asuntos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas entre el 01 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, identificando tres registros en los cuales se hace alusión directa a datos personales, a continuación, se presenta el detalle:



- Bogotá te escucha 2873542025 y Bogotá te escucha 2908862025 – ORFEO 20255110051242.

Los dos registros corresponden a una misma petición. Se solicita dirección física y electrónica, número de teléfono de contacto y detalles sobre la relación laboral entre la persona y la entidad.

En la respuesta se cita la Ley 1155 de 2015, la Ley 1581 de 2012 y la política de tratamiento de datos personales de la entidad, indicando que la entidad no se encuentra autorizada por parte de la persona para proporcionar información privada, íntima y sensible como lo es su dirección física, electrónica y su número de teléfono, por lo que, no se proporciona dicha información. En cuanto a la relación entre la persona y la entidad, se presentan los enlaces de los contratos de prestación de servicios publicados en la plataforma SECOP II. Esta respuesta fue proyectada y firmada directamente desde una de las dependencias misionales.

- Bogotá te escucha 2886272025 – ORFEO 20255110052182.

Mediante esta petición se solicitó la actualización de datos personales por cambio de género en todas las plataformas, registros, bases de datos, sistemas de información y documentos institucionales de las dependencias.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 41 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

En la respuesta se indicó que una vez revisada la información contenida en el SECOP II, no se encontró registro alguno de vínculos contractuales suscritos entre la entidad y la persona, por lo que, se señaló que no era procedente adelantar actualización alguna sobre los datos personales. Esta respuesta fue proyectada y firmada desde la Oficina Jurídica.

No obstante, se resalta que en la respuesta únicamente se hace referencia a la información contractual contenida en el sistema SECOP II. No se presenta información sobre alguna revisión realizada en otros registros y documentos institucionales como los de atención a la ciudadanía o de talento humano.

Observación No. 3

Mediante la petición Bogotá te escucha 2886272025 – ORFEO 20255110052182 se solicitó la actualización de datos personales por cambio de género en todas las plataformas, registros, bases de datos, sistemas de información y documentos institucionales de las dependencias, no obstante, en la respuesta únicamente se hace referencia a la información contractual contenida en el sistema SECOP II, no se presenta información sobre alguna revisión realizada en otros registros y documentos institucionales, como los de atención a la ciudadanía y talento humano.

2.6 Tratamiento de datos personales cámaras de seguridad y vídeos de seguridad y sistema de registro biométricos

2.6.1 Cámaras y videos de seguridad



De acuerdo con lo establecido en la Directiva 5 de 2019, numeral 2, para el tratamiento de datos personales en cámaras y videos de seguridad se requiere contar con un aviso visible en las zonas de ingreso y al interior de los lugares que están siendo vigilados y monitoreados, con la siguiente información: Información del responsable y datos de contacto, tratamiento al cual serán sometidos los datos, finalidad del tratamiento, derechos de los titulares y mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información.

Al respecto, se señala que en las sedes de la entidad se tienen instaladas cámaras de seguridad, no obstante, no se evidencia el uso de avisos al respecto.

No conformidad No. 4.1

No se evidencia el uso de avisos de privacidad visibles en zonas de ingreso y al interior de las sedes de la entidad, las cuales se encuentran vigiladas y monitoreadas mediante cámaras de seguridad. Lo anterior incumple con lo establecido en el numeral 2 de la Directiva 5 de 2019.

2.6.2 Sistemas de registro biométricos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 42 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

De acuerdo con lo establecido en la Directiva 5 de 2019, numeral 3, para el tratamiento de datos biométricos en los sistemas de registro se requiere contar con el aviso de privacidad en un lugar visible que incluya el tratamiento de datos sensibles.

En la entidad, las sedes Casa Pardo y Casa Genoveva, cuentan con lector de huella, sin embargo, no se evidencia el uso de avisos al respecto.

Se resalta que en la Directiva 5 de 2019 se señala que si bien las empresas de seguridad son las que ejercen esta actividad y actúan en calidad de Encargados del Tratamiento, las entidades y organismos del Distrito continúan siendo Responsables del mismo por ser quienes determinan la finalidad de las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos. Por lo tanto, las entidades y organismos como Responsables del Tratamiento deberán observar que los terceros contratados para tal efecto den cumplimiento a la legislación en esta materia.

No conformidad No. 4.2



No se evidencia el uso de avisos de privacidad, que incluyan tratamiento de datos sensibles, en lugares visibles al interior de las sedes de la entidad en las cuales se cuenta con lector de huella. Lo anterior incumple con lo establecido en el numeral 3 de la Directiva 5 de 2019.

2.7 Capacitaciones

De acuerdo con las guías emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, como parte de la responsabilidad demostrada, es esencial realizar entrenamientos periódicos y especializados al equipo humano de la organización para proveerles la experticia, guía y herramientas que requieren para el correcto desarrollo de las tareas que involucren cualquier Tratamiento de Datos Personales. En este sentido, desde la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta lo siguiente:

- Divulgación de información sobre tratamiento de datos personales a través de infografías publicadas en la intranet. Puntualmente, se presenta evidencia de la publicación de información sobre principios para garantizar la protección de datos el 15 de octubre de 2024, aviso de privacidad el 12 de febrero de 2025 y habeas data el 21 de julio de 2025.
- Capacitación presencial realizada el 19 de marzo de 2025 sobre el derecho de petición, en la cual se incluyó información sobre tipos de datos y clasificación de la información. Se remite presentación y listado de asistencia.

De igual forma, se señala que, para el mes de octubre, en el marco del ciclo de capacitaciones del proceso Atención a la Ciudadanía, se tiene programado el abordaje de los elementos transversales de aplicación de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 43 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y demás normas complementarias y reglamentarias vigentes.

3. **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.**

En cuanto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, como se aclaró en el alcance, esta Asesoría de Control Interno realiza seguimientos semestrales, por lo que, en esta auditoría se incluye únicamente una revisión con respecto a las PQRSD del primer semestre de 2025.

En la matriz reportada, se registra un total de 835 PQRSD para el primer semestre de 2025, de las cuales 119 se encuentran clasificadas como reclamos. Teniendo en cuenta lo anterior, se seleccionó una muestra de 21 peticiones, quejas, sugerencias y denuncias y otra muestra de 18 reclamos.

3.1 **Peticiones, quejas, sugerencias y denuncias.**



A continuación, se presentan las situaciones identificadas con respecto a las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias que hacen parte de la muestra seleccionada:

- Bogotá te escucha 49072025 - ORFEO 20255110001132.

En la petición, trasladada al IDPC el 08 de enero de 2025 mediante Bogotá te escucha, se solicitaba una visita de un ingeniero de suelos para que verificara afectaciones del sistema de alcantarillado y aguas residuales generadas presuntamente por excavaciones de un proyecto de vivienda, señalando que no se estaban cumpliendo los lineamientos del IDPC.

En la respuesta, radicado ORFEO 20253050005961, se presentó información sobre la aprobación de la intervención por parte del IDPC; No obstante, se informó que no era posible para esta entidad enviar a un ingeniero de suelos que verificara lo afirmado, ya que se encuentra fuera de las competencias del Instituto realizar peritajes o estudios a predios particulares y emitir conclusiones respecto al origen o responsables de las eventuales afectaciones. Por lo anterior, se señaló que se remitirá copia del oficio a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte para que realizara seguimiento de la obra de intervención, verificara las posibles afectaciones al bien de interés cultural y la obtención de la licencia de construcción del proyecto de obra nueva.

De acuerdo con lo señalado por los responsables, la petición corresponde a la solicitud de una visita de control urbano para un inmueble, por lo que, por procedimiento previo al envío a la SCRD como competente para realizar las acciones policivas, el IDPC realiza el concepto correspondiente y aviso al peticionario. En Bogotá te escucha la respuesta fue cargada el 21 de enero de 2025 y la copia fue remitida a través de correo electrónico el 22 de enero de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 44 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Por otra parte, en cuanto al envío de la respuesta mediante correo electrónico, se resalta que la misma se envió a dos direcciones. La primera no corresponde al correo registrado por el ciudadano y, por tanto, no se identifica de dónde proviene; la segunda dirección si parece responder al correo registrado por el ciudadano, sin embargo, el envío rebotó al parecer debido a un error de digitación al enviar la respuesta, el error consiste en que el dominio del correo registrado era yahoo y al enviar la respuesta se digitó como dominio hayoo.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRS.

- Bogotá te escucha 156732025 - ORFEO 20255110002962.

En este caso no es claro cuando se presentó la petición por parte de la ciudadana ya que en el registro no se presenta la fecha.

Se resalta que en la matriz de PQRS reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa esta petición se encuentra clasificada como una solicitud de información y en Bogotá te escucha se encuentra registrada como un reclamo, el registro en este último fue realizado por usuario de SERVICIO ORFEO WEB IDPC. En todo caso, se aclara que se cumple con el término de respuesta.



Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 153562025 - ORFEO 20255110003162.

Esta petición, clasificada como un derecho de petición de interés particular, fue trasladada al IDPC mediante Bogotá te escucha el 14 de enero de 2025.

En cuanto a la respuesta, a través del radicado ORFEO 20255200008771 se solicitó la ampliación del plazo y mediante el radicado ORFEO 20255200013871 se solicitó nuevamente la ampliación del tiempo de respuesta señalando que la misma se daría en tanto se superará una falla técnica en una plataforma del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, situación ante la cual la entidad tuvo que escalar una mesa de ayuda. Finalmente, mediante el radicado ORFEO 20255200018281 se da respuesta a la solicitud, el cual fue cargado a Bogotá te escucha el 11 de marzo de 2025.

En el sistema Bogotá te escucha el radicado ORFEO 20255200013871, mediante el cual se solicitaba nuevamente una ampliación del plazo de respuesta, fue registrado como respuesta definitiva y el radicado ORFEO 20255200018281, que correspondía a la respuesta definitiva, fue registrado como aclaración o corrección de respuesta. Lo anterior debido a que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se tuvo que cerrar y/o clasificar en el Sistema Bogotá Te Escucha como “Respuesta Definitiva”

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 45 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

toda vez que la plataforma no permite nuevamente asignar la opción de “Respuesta parcial”.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRS.

Por otra parte, para la respuesta generada con el radicado ORFEO 20255200008771 no se identifica el cargue de la evidencia de envío en ORFEO, incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 10 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, versión 8 del 30 de septiembre de 2024 y versión 9 del 25 de marzo de 2025. En esta actividad se establece que se debe verificar que en ORFEO se encuentre cargada la constancia de recibido o el comunicado por aviso por parte del o la operadora lateral.

- Bogotá te escucha 551702025 - ORFEO 20255110009332.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRS.

- Bogotá te escucha 897162025 - ORFEO 20255110016032.

Se resalta que en la matriz de PQRS reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa esta petición se encuentra clasificada como un derecho de interés particular y en Bogotá te escucha se encuentra registrada como un reclamo, el registro en este último fue realizado por usuario de SERVICIO ORFEO WEB IDPC. En todo caso, se aclara que se cumple con el término de respuesta.

Se resalta que la petición se genera debido a que previamente se había solicitado una certificación de contrato y la misma había sido remitida al correo de otra persona.



En este caso, como respuesta se envió directamente la certificación, por lo que, se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 1235702025 - ORFEO 20255110021992.

Se resalta que en la petición se incluye un reclamo y una queja, el reclamo surge de la gestión de un trámite y en la queja se indica que un funcionario no atendió una cita. Frente a este último tema, en la respuesta se indica que la cita coincidió con problemas de orden público en la ciudad, lo que llevó a que el profesional se presentará fuera del horario acordado, de igual forma, se señala que finalmente se llevó a cabo la cita unos días después en común acuerdo entre el solicitante y el IDPC.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 1246732025 - ORFEO 20255110022612.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 46 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 1355432025 - ORFEO 20255110025082.

Se resalta que en la matriz de PQRSD reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa esta petición se encuentra clasificada como un derecho de interés particular y en Bogotá te escucha se encuentra registrada como un reclamo, el registro en este último fue realizado por un usuario de atención a la ciudadanía; La petición corresponde a un reclamo derivado de la gestión de un trámite. En todo caso, se aclara que se cumple con el término de respuesta.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 1789742025 - ORFEO 20255110031712.

En la petición se preguntaba sobre los horarios del Cementerio Central en semana santa. En la respuesta, radicado ORFEO 20254000028091, se indica que el IDPC no dispone de dicha información, señalando que quien está a cargo de la administración del Cementerio Central es la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP); No obstante, se mencionan los horarios que están publicados en la página web de la UAESP y se referencian dos correos electrónicos de esta última en caso de requerir más información.

En Bogotá te escucha la respuesta fue cargada como definitiva, no se realizó ningún traslado. En este caso, el IDPC no contaba con información específica sobre los horarios del Cementerio Central en semana santa porque teniendo en cuenta que este tema no es de su competencia, por lo que, la petición debía ser atendida directamente por la UAESP, generando el traslado en el sistema y no únicamente referenciando correos de esta última en la respuesta.



Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD.

- Bogotá te escucha 1939542025 - ORFEO 20255110036142.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 2115642025 - ORFEO 20255110039072.

La petición fue trasladada por parte de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) al IDPC el 06 de mayo de 2025 mediante Bogotá te escucha. No obstante, en la respuesta generada por el IDPC, radicado ORFEO 20253060039081, se señaló que correspondía a la SRCD responder, por lo cual, se enviaba copia de la

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 47 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

solicitud a esta última, para que, en el marco de sus competencias adelantara el correspondiente trámite.

En Bogotá te escucha la respuesta fue cargada el 28 de mayo de 2025 y registrada como definitiva. No se realizó un traslado a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte mediante esta plataforma, en este caso, la copia fue remitida a través de correo electrónico el 28 de mayo de 2025.

Teniendo en cuenta que en el documento de respuesta generado por el IDPC se señala que la entidad no es competente para atender la solicitud, la petición debía remitirse a la entidad competente, en este caso a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, dentro de los 5 días siguientes a la recepción, es decir, a más tardar el 13 de mayo de 2025, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. De igual forma, el traslado debió realizarse mediante Bogotá te escucha, por lo que, la respuesta debía registrarse como solucionado por traslado.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este caso, el IDPC no realizó oportuna ni adecuadamente el traslado.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 2434702025 - ORFEO 20255110043212.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.



- Bogotá te escucha 2465452025 - ORFEO 20255110043962.

Se resalta que en la matriz de PQRSD reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa esta petición se encuentra clasificada como un derecho de interés particular y en Bogotá te escucha se encuentra registrada como un reclamo generado por fallas en el funcionamiento del catálogo en línea del centro de documentación; En la respuesta se señala que la entidad no cuenta con autorización ni con el recursos para abordar el tema, por lo que, actualmente la entidad no ofrece el catálogo en línea como un servicio disponible para la ciudadanía. En todo caso, se aclara que se cumple con el término de respuesta.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 2452562025 - ORFEO 20255110043952.

En Bogotá te escucha se canceló por no petición, detallando que no corresponde a una petición ciudadana, que en realidad corresponde a una solicitud de la Secretaría Distrital de Hábitat, por lo que, no se tramita a través del Sistema Bogotá te escucha.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 48 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

Se resalta que la solicitud no fue remitida directamente por parte de la Secretaría Distrital de Hábitat.

- Bogotá te escucha 2616522025 - ORFEO 20255110046762.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 2700272025 - ORFEO 20255110047822.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD.

- Bogotá te escucha 2873542025 - ORFEO 20255110051242.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

- Bogotá te escucha 2897752025.

Petición anónima, en Bogotá te escucha se solicitó una aclaración y posteriormente fue cerrada por vencimiento de términos. De acuerdo con lo señalado por los responsables, en los casos en los cuales se solicita aclaración y no se recibe respuesta por parte del peticionario, es el Sistema Bogotá Te Escucha quien realiza el cierre automático.

- Bogotá te escucha 2962452025 - ORFEO 20255110052812.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD.

- Bogotá te escucha 3071332025 - ORFEO 20255110054452.



Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD.

- Bogotá te escucha 3175222025 - ORFEO 20255110056142.

Para la elaboración de la respuesta se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos.

3.2 Reclamos.

La muestra seleccionada para esta auditoría incluyó los siguiente los siguientes reclamos, de acuerdo a la definición incluida en el literal (t) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, se define “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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 49 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

servicio o a la falta de atención de una solicitud. (15 días hábiles)” del Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés.



- Bogotá te escucha 103362025 - ORFEO 20255110002092.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 10 enero de 2025, relacionado con la respuesta del radicado IDPC No. 2024300091851, que incluía varios temas quedando pendiente la remisión de copia de una resolución, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110002092 el 10 de enero de 2025, se validó el registró en Bogotá Te Escucha el 10 de enero de 2025, asignado al área el 10 de enero de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha de la misma fecha, se clasificó como respuesta definitiva toda vez que se completó con la solicitud inicial de la ciudadana, respuesta generada el día 14 de enero del 2025 con el radicado Orfeo número 20252100003321, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 14 de enero a las 14:16, se verificó el número del radicado de respuesta, se verificó la trazabilidad del envío y notificación certificado por 4/72. La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a esta petición, toda vez que se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 633472025 - ORFEO 20255110010532.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 06 de febrero de 2025, relacionado con solicitud de certificado laboral, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110010532 el 06 de febrero de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 06 de febrero de 2025, asignado al área el 07 de febrero de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 06 de febrero, se clasificó como respuesta definitiva toda vez que se completó con la solicitud inicial de la ciudadana, respuesta generada el día 19 de febrero del 2025 con el radicado Orfeo número 20251100012781, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 21 de febrero a las 17:11, se verificó el número del radicado de respuesta, la trazabilidad del envío y notificación certificado por 4/72. La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a esta petición, toda vez que se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 573912025 - ORFEO 20255110011752.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 50 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	



La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal telefónico, línea 195 el de 11 de febrero de 2025, derecho de petición manifestado que en la carrera 7 No. 26 72 se encuentra unos árboles en mal estado, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110011752 el 11 de febrero de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 11 de febrero de 2025, asignado al área el 12 de febrero de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 11 de febrero, se clasificó como respuesta definitiva por traslado, respuesta generada el día 13 de febrero del 2025 con el radicado Orfeo número 20253020011431, se verificó el registro de la respuesta de traslado en el sistema Bogotá te escucha el 11 de febrero a las 13:58, se verificó el número del radicado de respuesta, la trazabilidad de la respuesta definitiva el 18 de febrero en Bogotá te escucha y notificación de envío el 28 de febrero de 2025. No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para el traslado por competencia y la respuesta definitiva.

- Bogotá te escucha 896882025 - ORFEO 20255110015942.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 24 de febrero de 2025, relacionado con la aclaración de derecho de petición radicado 20254000013551, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110015942 el 24 de febrero de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 24 de febrero de 2025, asignado al área el 24 de febrero de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 24 de febrero, se clasificó como respuesta definitiva toda vez que se completó con la solicitud inicial de la ciudadana, respuesta generada el día 13 de marzo del 2025 con el radicado Orfeo número 20254000019031, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 14 de marzo a las 16:48, se verificó el número del radicado de respuesta. La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a esta petición, toda vez que se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1066532025 - ORFEO 20255110019122.

La petición se clasificó como reclamo, recibida en punto de atención centro de documentación el 04 de marzo de 2025, relacionado con la gestión de concepto para licencia de construcción, y la no atención a los teléfonos para agendar cita de atención, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110019122 del 4 de marzo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 4 de marzo de 2025, asignado al área el 05 de marzo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 04 de marzo, se clasificó como respuesta definitiva, respuesta generada el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 51 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

día 20 de marzo del 2025 con el radicado Orfeo número 20253060020251, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 20 de marzo a las 16:14, se verificó el número del radicado de respuesta, se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1066532025 - ORFEO 20255110019122.



La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 13 de marzo de 2025, relacionado con la solicitud de equiparación a estrato 1, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110022352 el 13 de marzo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 13 de marzo de 2025, asignado al área el 14 de marzo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 13 de marzo , respuesta generada el día 20 de marzo del 2025 con el radicado Orfeo número 20252100020911, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 20 de marzo a las 09:31, se verificó el número del radicado de respuesta. La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a esta petición, toda vez que se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1354072025- ORFEO 20255110024482.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 19 de marzo de 2025, relacionado con la remisión de acta de observaciones que completa 9 meses en trámite, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110024482 el 13 de marzo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 19 de marzo de 2025, asignado al área el 25 de marzo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 19 de marzo , respuesta generada el día 10 de abril de 2025 con el radicado Orfeo número 20253060026521, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 10 de abril a las 15:42, se verificó el número del radicado de respuesta, se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1849642025 - ORFEO 20255110032752.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal telefónico 14 de abril de 2025, relacionado irregularidad en la elección del nuevo consejero de la BIC

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 52 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

(anónimo), se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110032752 el 14 de abril de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 14 de abril de 2025, asignado al área el 15 de abril marzo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 15 de abril , respuesta generada el día 25 de abril de 2025 con el radicado Orfeo número 20253080031171, no hay registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.



- Bogotá te escucha 1962362025 - ORFEO 20255110034582.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 22 de abril de 2025, relacionado la dificultad en el agendamiento de cita y la inoperancia de la línea telefónica, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110034582 el 22 de abril de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 19 de marzo de 2025, asignado al área el 25 de marzo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 22 de abril , respuesta generada el día 07 de mayo de 2025 con el radicado Orfeo número : 20253040034351, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 13 de mayo a las 10:58, se verificó el número del radicado de respuesta. se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1982552025 - ORFEO 20255110034842.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 23 de abril de 2025, relacionado la dificultad en el agendamiento de citas, canal presencial y telefónico se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110034842 el 23 de mayo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 24 de abril de 2025, asignado al área el 24 de abril de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 24 de abril , respuesta generada el día 13 de mayo de 2025 con el radicado Orfeo número : 20253040034271, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 13 de mayo a las 10:58, se verificó el número del radicado de respuesta. se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2058452025 - ORFEO 20255110036062.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 53 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	



La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 23 de abril de 2025, relacionado con la no inclusión en el programa de enlucimiento de fachadas. Se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110036062 el 28 de abril de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 28 de abril de 2025, asignado al área el 24 de abril de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 29 de abril , respuesta generada el día 07 de mayo de 2025 con el radicado Orfeo número : 20253040033971, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 13 de mayo a las 10:10, se verificó el número del radicado de respuesta. se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 1870712025 - ORFEO 220255110033462.

La petición se clasificó como reclamo, en la matriz de seguimiento PQRSD suministrada para el ejercicio de auditoría por parte del proceso, no obstante al realizar la consulta en el sistema Bogotá te escucha se clasificó como denuncia por actos de corrupción, por lo tanto no se clasificó de la misma manera, se registró el sistema de Bogotá te escucha por parte de la secretar Distrital de Cultura el 15 de abril de 2025 se dio traslado al IDPC, trasladada a la Secretaria Distrital de Cultural el 21 de abril de 2025, relacionado las elecciones atípicas Consejo Distrital de Patrimonio Cultural, Se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 220255110033462 el 16 de abril de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 15 de abril de 2025, asignado al área el 22 de abril de 2025 a través de Orfeo respuesta generada el día 25 de abril de 2025 con el radicado Orfeo número: 20253080031181, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 05 de mayo a las 09:57, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento y se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2192302025 - ORFEO 20255110038942.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 06 de mayo de 2025, relacionado con la corrección de resolución, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110038942 el 06 de mayo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 07 de mayo de 2025, asignado al área el 09 de mayo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 06 de mayo , respuesta generada el día 19 de mayo de 2025 con el radicado Orfeo número : 20253040037771, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 23 de mayo a las 17:37, se verificó el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 54 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

número del radicado de respuesta. se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, No se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2473632025 - ORFEO 20255110044442.



La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal telefónico línea 195 el 21 de mayo de 2025, relacionado con el funcionamiento de las líneas de atención, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110044442 el 21 de mayo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 21 de mayo de 2025 por parte de la Secretaría General de la alcaldía mayor, trasladado al IDPC en la misma fecha de registro, asignado al área el 30 de mayo de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 21 de mayo , respuesta generada el día 29 de mayo de 2025 con el radicado Orfeo número: 20255100040571, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 30 de mayo a las 16:14, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2646812025 - ORFEO 20255110047042.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 29 de mayo de 2025, relacionado con la respuesta de solicitud de permiso de intervención , se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110047042 el 30 de mayo de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 30 de mayo de 2025, asignado al área el 03 de junio de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 30 de mayo , respuesta generada el día 16 de junio de 2025 con el radicado Orfeo número 20253060045251, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 19 de junio a las 16:03, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, no se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2944602025 - ORFEO 20255110052202.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 13 de junio de 2025, relacionado con la imposibilidad de comunicación, acta de observaciones, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110052202 el 13 de junio de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 11 de junio de 2025, asignado al área el 17 de junio de 2025 a

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 55 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 04 de julio , respuesta generada el día 02 de julio de 2025 con el radicado Orfeo número 20253000049351, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 04 de julio a las 11:37, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, no se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 2944762025 - ORFEO 20255110052212.



La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 13 de junio de 2025, relacionado con la solicitud de copia de certificado de bien de interés cultural, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110052212 el 13 de junio de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 13 de junio de 2025, asignado al área el 16 de junio de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 13 de junio, respuesta generada el día 25 de junio de 2025 con el radicado Orfeo número 20252100047561, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 27 de junio a las 13:06, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

- Bogotá te escucha 3022862025 - ORFEO 20255110053842.

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal virtual, E-mail, correo correspondencia @idpc.gov.co del 19 de junio de 2025, relacionado con la solicitud de copia del acta de reunión, se validó la radicación en sistema Orfeo con el número 20255110053842 el 19 de junio de 2025, el registró en Bogotá Te Escucha el 19 de junio de 2025, asignado al área el 19 de junio de 2025 a través de Orfeo con registro en Bogotá te escucha el 19 de junio, respuesta generada el día 10 de julio de 2025 con el radicado Orfeo número 20253080051601, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 14 de julio a las 16:45, se verificó el número del radicado de respuesta. Se verificaron cada una de las actividades del procedimiento, se utilizó el formato comunicación oficial externa vigente para la fecha del envío, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

Observación No. 4

En el procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, numeral 4.6 de la versión 8 del 30 de septiembre de 2024 y numeral 4.5.2 de la versión 9 del 25 de marzo de 2025, se establece que las respuestas a las peticiones de la

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 56 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

ciudadanía deben emitirse en la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos. No obstante, se resalta que en ORFEO se encuentra disponible una plantilla específica de Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRS; la diferencia entre una y otra plantilla radica en que la de respuesta PQRS incluye una invitación y enlace para diligenciar una encuesta de satisfacción, por lo que, no es clara la razón por la cual en el procedimiento no se hace referencia a esta última.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la revisión de las respuestas generadas para las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias de una muestra de 21, se identificó el uso de la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos para 12 de las 19 respuestas emitidas y el uso de la plantilla Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRS para 7 de las 19 respuestas emitidas; Por otra parte, de la muestra de reclamos, para 9 de las 18 respuestas emitidas no se utilizó la plantilla más reciente que incluye el enlace de la encuesta de satisfacción, es decir, se usó la plantilla Comunicación Oficial Externa Ciudadanos. De esta forma, las respuestas no se están generando en el mismo formato.

No conformidad No. 5.1

Para la siguiente petición Bogotá te escucha 1789742025 - ORFEO 20255110031712 no se realizó el traslado correspondiente.

Por otra parte, el traslado de la petición Bogotá te escucha 2115642025 - ORFEO 20255110039072 no se realizó dentro de los 5 días siguientes al de la recepción. Se resalta que el traslado tampoco se realizó mediante Bogotá te escucha y la respuesta fue registrada incorrectamente como definitiva.



Lo anterior incumple con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Observación No. 5

Para la petición Bogotá te escucha 49072025 - ORFEO 20255110001132 se identifican inconsistencias frente al envío de la respuesta mediante correo electrónico. Puntualmente, se resalta que la misma se envió a dos direcciones; La primera no corresponde al correo registrado por el ciudadano y, por tanto, no se identifica de dónde proviene; la segunda dirección si parece responder al correo registrado por el ciudadano, sin embargo, el envío rebotó al parecer debido a un error de digitación al enviar la respuesta, el error consiste en que el dominio del correo registrado era yahoo y al enviar la respuesta se digitó como dominio hayoo.

No conformidad No. 5.2

Con respecto a la petición Bogotá te escucha 153562025 - ORFEO 20255110003162, no se identifica el cargue de la evidencia de envío en ORFEO para la respuesta generada con el radicado ORFEO 20255200008771, incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 10 del procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 57 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

ciudadanía, versión 8 del 30 de septiembre de 2024 y versión 9 del 25 de marzo de 2025.

Recomendación No. 14

Establecer líneas de acción para los casos en los cuales un funcionario no pueda asistir a una cita programada con un ciudadano, como puede ser que otro profesional atienda la cita o que se genere una comunicación inmediata avisando al ciudadano sobre la situación.

Recomendación No. 15

Teniendo en cuenta que los planes de contingencia son fundamentales para asegurar la continuidad del negocio, la atención de eventos y la rápida recuperación ante interrupciones de la operación normal, y que actualmente no se identifica esta tipología de riesgo en la matriz de riesgos existente, se recomienda al proceso considerar la inclusión y el desarrollo de planes de recuperación específicos. Estos planes deben abordar escenarios como la caída de sistemas, problemas de infraestructura relacionados con casos de emergencia y la inoperatividad de los puntos de atención.

Es crucial que estos planes incluyan estrategias claras para comunicar estas situaciones a los usuarios a través de todos los canales de atención disponibles (presencial, virtual y telefónico), así como proporcionar instrucciones detalladas al personal de seguridad que apoya en las sedes del instituto. La implementación de estas acciones fortalecerá la capacidad de respuesta y resiliencia de la entidad ante eventos inesperados (ISO 22301).



CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

El proceso demuestra una sólida alineación con los objetivos estratégicos, con una documentación que refleja la operación de cada actividad de manera efectiva. Se destaca su enfoque en la mejora continua, impulsado por la inclusión activa de las partes interesadas; Este compromiso se manifiesta al considerar de manera permanente la perspectiva de los clientes externos a través de encuestas de satisfacción y al fomentar la interacción con clientes internos (operadores laterales) para la gestión de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).



En cuanto al tema de tratamiento de datos personales, se evidencian debilidades con respecto a las autorizaciones y avisos.

RECOMENDACIONES

1. Integrar simulacros de emergencia en el plan de seguridad y salud en el trabajo. Estos ejercicios deben involucrar tanto al punto de atención como a visitantes y personal con discapacidad. Es fundamental prestar especial atención a las señales de advertencia y a los protocolos específicos para personas con discapacidad.


	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 58 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

2. Fortalecer la señalización en la Zona 1 del punto de atención. Para ello, se debe implementar la señalización general del punto, cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 4.1.2 de la norma.
3. Incluir una indicación táctil del número de piso, según lo establecido en el numeral 12.7 de la norma.
4. Contar con un área designada para los ciudadanos que utilizan perros guía o perros de asistencia en el punto de atención, tal como lo establece el numeral 15 de la norma.
5. Revisar las defensas a lo largo de los senderos y rampas, según lo establecido en el numeral 9 de la norma. También, se debe verificar el cumplimiento del numeral 11.5, que se refiere a las advertencias visuales y táctiles.
6. Implementar una señalización llamativa en el piso para identificar las áreas destinadas a personas con discapacidad. Además, es necesario señalar los espacios prioritarios para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general, según lo estipulado en los numerales 21.1 y 22.3 de la norma.
7. Considerar la adaptación de los asientos de la sala de espera para que incluyan apoyabrazos, según lo establecido en el numeral 21.2 de la norma.
8. Mejorar las condiciones de los baños: ajustar el grifo del lavamanos en el baño de mujeres y personas con discapacidad, ya que está flojo, es necesario adaptar una barra de agarre abatible verticalmente, según lo establecido en el numeral 24.4.3 de la norma, el piso no es antideslizante se sugiere implementar un sistema de encendido de luz automático y la inclusión de una alarma de emergencia de fácil acceso desde el sanitario, tal como lo indican los numerales 24.13 y 24.14 de la norma.
9. Incluir un área de atención personalizada para realizar consultas privadas. Este espacio garantiza la confidencialidad de los usuarios con necesidades especiales, como las víctimas, y ofrecería una atención más efectiva, de acuerdo con lo establecido en la página 60 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
10. Elaborar guiones específicos para los servicios y trámites que así lo permitan. Esto permitirá ofrecer una respuesta estandarizada y precisa, facilitando la transferencia de conocimiento. De esta manera, se optimiza la calidad del servicio telefónico y se asegura una experiencia consistente para el ciudadano.
11. Incluir la videollamada como canal de atención, especialmente para grupos con necesidades diferenciales. Este servicio, que puede establecerse por demanda,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20251200123703 Fecha: 29-08-2025 Pág. 59 de 59
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE AUDITORÍA	

permitiría contar con el apoyo de un profesional. Un ejemplo sería la inclusión de un intérprete de lenguaje de señas, que facilitaría la comunicación y la radicación de solicitudes por parte de la población sorda, del mismo modo, este tipo de herramientas podrían contemplarse para la atención a grupos étnicos con lenguas nativas, entre otros.

12. Incluir el aviso de privacidad en otro medio y no como una nota del formulario con el fin de obtener una autorización expresa y, teniendo en cuenta que, al descargar las respuestas en una hoja de cálculo, en este último documento no se da cuenta de la existencia de dicha nota.
13. Señalar directamente que el suministro de la información sobre sectores y grupos poblacionales corresponde a datos sensibles. Asimismo, para los casos en los cuales, si bien las preguntas asociadas a datos sensibles no son obligatorias, se recomienda incluir una nota o aviso en el que se señale directamente que por tratarse de datos sensibles la persona no está obligada a autorizar su tratamiento.
14. Establecer líneas de acción para los casos en los cuales un funcionario no pueda asistir a una cita programada con un ciudadano, como puede ser que otro profesional atienda la cita o que se genere una comunicación inmediata avisando al ciudadano sobre la situación.
15. Incluir y desarrollar planes de contingencia para escenarios de interrupción operativa, como la caída de sistemas o problemas de infraestructura en los puntos de atención. Es vital que estos planes incluyan estrategias de comunicación con los usuarios y directrices claras para el personal, lo que fortalecerá la resiliencia de la entidad ante eventos inesperados.

Documento 20251200123703 firmado electrónicamente por:	
ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO	Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 29-08-2025 11:20:47
Revisó:	ANGIE PAOLA TRIANA MONTAÑEZ - Contratista Control Interno - Control Interno
Proyectó:	VIVIANA BARRERA ROJAS - Profesional Universitario - Control Interno
 7ee2e23f5efdf6174c9775173e9cd95c2385a2be6574fbac6051350110ca168e Codigo de Verificación CV: 81856	