

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 1 de 21
--	--	---

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información.
- **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- **Alcance:** Del 01 de enero al 30 de junio de 2025.
- **Criterios:**
 - 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 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”.
 - 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 2 de 21
--	--	---

- Circular 003 de 2024 Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ajuste manual operativo del defensor de la ciudadanía. Demás normativa aplicable.
- **Pruebas de auditoría:** Verificación documental y observación.
- **Equipo evaluador:** Eleana Marcela Páez, Angie Paola Triana Montañez y Viviana Barrera Rojas
- **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** 01 de julio al 29 agosto 2025.
- **Insumos:** Los resultados se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 09 de julio de 2025 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20251200098903, información que fue presentada con radicado 20255100099713 del 11 de julio de 2025, así como en la consulta del módulo de correspondencia ORFEO y el Sistema Bogotá Te Escucha.
- **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Hallazgos

- **Fortalezas evidenciadas:**

No.	Descripción Fortaleza
1	El 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.

- **Observaciones:**

No.	Descripción Observación
1	<p><i>Formato respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.</i></p> <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</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 3 de 21
--	--	---

No.	Descripción Observación
	<p>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>
2	<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 detectadas:

No.	Descripción No conformidad
1	<p><i>Traslado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.</i></p> <p>1.1 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 PQRSD.</i></p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 4 de 21
--	--	---

No.	Descripción No conformidad
	<p>1.2 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 evaluación

En el marco de la auditoría al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública, se llevó a cabo un análisis del cumplimiento del artículo 3º del Decreto 371 de 2010, con base a la información proporcionada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

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

1. Atención a la Ciudadanía

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

1.1 Idoneidad

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

- Sandra Catalina Bustos González, Profesional especializada con amplia experiencia en el sector público, enfocada en la atención al ciudadano, la gestión de proyectos y la coordinación de servicios. 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, de enero de 2025, con el siguiente objeto contractual: "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".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 5 de 21
--	--	---

- 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-080-2025, con el siguiente objeto contractual Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC, para el desarrollo de actividades relacionadas con los procesos de información, orientación y atención a la ciudadanía, a través de diferentes canales de servicio, para facilitar el acceso a la oferta institucional de la Entidad y demás actividades que adelanta el IDPC, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 6 de 21
--	--	---

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 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.

1.2 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 7 de 21
--	--	---

- Se ha incluido un enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción en los oficios de respuesta a los PQRSD.

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 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 encuestadas de satisfacción primer semestre 2025.

Mes	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	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.

2. Documentación del proceso y Defensor de la Ciudadanía

2.1 Documentación del proceso

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

- 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 8 de 21
--	--	---

- 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).

2.2 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.

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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL <hr/> SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN <hr/> INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 9 de 21
--	--	---

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 reincidencia, 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.

2.3 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.

2.1 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 - ORFEÓ 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 verificará 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 verificará 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, verificará 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 10 de 21
--	--	--

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.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 11 de 21
--	--	--

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

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 PQRSD.

- Bogotá te escucha 897162025 - ORFEO 20255110016032.

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 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.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 12 de 21
--	--	--

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 UAEPS y se mencionan 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 UAEPS, generando el traslado en el sistema y no únicamente mencionando 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 SCD responder, por lo cual, se enviaba copia de la solicitud a esta última, para que, en el marco de sus competencias adelantará 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 13 de 21
--	--	--

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 los 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.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 14 de 21
--	--	--

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.

2.2 Reclamos.

La muestra seleccionada para esta auditoría incluyó 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 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 registrado 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 15 de 21
--	--	--

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.

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 encuentran 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 16 de 21
--	--	--

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 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 17 de 21
--	--	--

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 (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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 18 de 21
--	--	--

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 secretaría Distrital de Cultura el 15 de abril de 2025 se dio traslado al IDPC, trasladada a la Secretaría 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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 19 de 21
--	--	--

- 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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 20 de 21
--	--	--

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.

CONCLUSIONES

La evaluación y el seguimiento del proceso revelaron una gestión efectiva y la correcta aplicación de los documentos y puntos de control definidos. Sin embargo, se identificaron incumplimientos asociados al traslado y evidencia de envío de respuestas de PQRSD.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con el proceso de capacitación de todos los funcionarios y colaboradores de la entidad en cuanto al proceso que se debe seguir al recibir algún requerimiento.
2. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la calificación en las encuestas de satisfacción e incentivar su diligenciamiento.
3. 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	 Radicado: 20251200123773 Fecha: 29-08-2025 Pág. 21 de 21
--	--	--

profesional atienda la cita o que se genere una comunicación inmediata avisando al ciudadano sobre la situación.

Documento 20251200123773 firmado electrónicamente por:

ELEANA MARCELA PÁEZ URREGO <small>Revisó:</small> <small>Proyectó:</small>	Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 29-08-2025 11:31:51 ANGIE PAOLA TRIANA MONTAÑEZ - Contratista Control Interno - Control Interno VIVIANA BARRERA ROJAS - Profesional Universitario - Control Interno
 bbe8b08f41a5a09d6a7841fce5a94473585120fe912b3d490ad1201598b9ed8 Código de Verificación CV: 5b26b	