


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 1 de 35</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información.
- **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- **Alcance:** Del 01 de julio al 31 de diciembre de 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. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 2 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- 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:** Mary Alexandra Martínez y Viviana Barrera Rojas
- **Fecha de ejecución del seguimiento o la evaluación:** 01 de febrero al 31 marzo de 2026.
- **Insumos:** Los resultados se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 02 de febrero de 2026 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20261200036543, información que fue presentada con radicado 20265100041863 del 05 de febrero de 2026, 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 cuenta con capacidades técnicas idóneas, respaldadas por su participación activa en programas de capacitación funcional y cualificación en sistemas de gestión de peticiones (PQRSD). Como resultado de esta gestión, se identificaron en la muestra dos felicitaciones que destacan la excelencia en la atención y reconocen la calidad del servicio prestado por la entidad.

- 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, versión 9 del 25 de marzo de 2025, en el numeral 4.5.2. indica: <i>“Las respuestas a las peticiones de la ciudadanía deben emitirse en la plantilla Comunicación Oficial Externa –Ciudadanos, y serán enviadas al peticionario a la dirección postal o de correo electrónico suministrada en la solicitud.”</i> No obstante, se resalta que en ORFEO se encuentra disponible una plantilla específica de Comunicación Oficial Externa Respuesta PQRSD-V2 la cual incluye una invitación y enlace para diligenciar una encuesta de</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 3 de 35</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
	<p>satisfacción.</p> <p>Lineamiento que al ser verificado en los radicados enunciados a continuación, no es cumplido, ya que no figura el enlace para el diligenciamiento de la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bogotá te escucha 6039692025 - ORFEO 20255110101042 - Bogotá te escucha 7049252025 - ORFEO 20255110115262 - Bogotá te escucha 6681792025 – ORFEO 20255110109592 - Bogotá te escucha 3971012025 – ORFEO 20255110071522 - Bogotá te escucha 6040812025 – ORFEO 20255110101482 - Bogotá te escucha 7003842025 – ORFEO 20255110114702 - Bogotá te escucha 6367492025- ORFEO 20255110105902 - Bogotá te escucha 6854542025- ORFEO 20255110112592 - Bogotá te escucha 5466892025 – ORFEO 20255110092472 - Bogotá te escucha 3607722025 – ORFEO 20255110064452 - Bogotá te escucha 3511582025 – ORFEO 20255110062112
2	<p>- Bogotá te escucha 7049252025 - ORFEO 20255110115262</p> <p>Tras revisar el radicado padre 20255110063902 del 21 de julio de 2025, se evidenció que la respuesta definitiva superó por 114 días el término legal permitido. Esta situación requirió la creación de dos radicados complementarios para concluir el trámite, afectando la eficiencia de la comunicación institucional.</p> <p>- Bogotá te escucha 7003842025 – ORFEO 20255110114702</p> <p>Tras revisar el radicado padre 20255110063902 del 21 de julio de 2025, se evidenció que la respuesta definitiva superó por 113 días el término legal permitido. Esta situación requirió la creación de dos radicados complementarios para concluir el trámite, afectando la eficiencia de la comunicación institucional.</p> <p>Por lo anterior, se insta al proceso responsable a implementar acciones que optimicen los tiempos de respuesta según su capacidad instalada, fortaleciendo la comunicación activa con los peticionarios.</p>
3	<p><i>Envío respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD.</i></p> <p>Bogotá te escucha 5407802025</p> <p>Se solicita aclaraciones respecto a la observación sobre el radicado ORFEO (“No aplica Radicado ORFEO por provenir del SDQS”), ya que no se encuentra documentada en los procedimientos del proceso la excepción de radicación en ORFEO, ni se precisa en qué expediente queda registrado el</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 4 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
	<p>caso.</p> <p>Bogotá te escucha 5627282025 – ORFEO 20255110095042</p> <p>Se solicita al proceso disponer de la evidencia que demuestre la trazabilidad de las acciones contempladas en el instructivo “Manejo y Gestión del Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>Bogotá te escucha 3437972025 - ORFEO 20255110060872</p> <p>Se identificó que en la comunicación cargada en el sistema de Bogotá te escucha se referenció el radicado de entrada y no el radicado de salida con la respuesta a la peticionaria.</p> <p>Bogotá te escucha 3881922025- ORFEO 20255110069322</p> <p>Se identificó que en la comunicación cargada en el sistema de Bogotá te escucha se referencio el radicado de entrada y no el radicado de salida con la respuesta a la peticionaria.</p> <p>Bogotá te escucha 6337342025 – ORFEO 20255110104342</p> <p>Se identificó que el registro de notificación electrónica en el sistema 'Bogotá Te Escucha' referencia un número de respuesta errado (20225110104342), el cual corresponde a una solicitud del año 2022.</p> <p>Bogotá te escucha 4969052025 – ORFEO 20255110085802</p> <p>Se identificó que se clasificó como derecho de petición General en la clasificación de PQRS del proceso no obstante el sistema Bogotá Te escucha fue registrada como queja.</p>

- No conformidades detectadas:



No.	Descripción No conformidad
1	No se identifican para este seguimiento

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 3° 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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 5 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	



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. Idoneidad¹

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:

- SCBG, En la verificación realizada a la hoja de vida registrada en SIDEAP para este seguimiento, se constató la idoneidad de la Profesional Especializada nombrada mediante la Resolución No. 408 del 16 de mayo de 2024. La funcionaria es Psicóloga con especialización en Gerencia de Proyectos y cuenta con estudios adicionales en temáticas como lenguaje claro para servidores, gestión de integridad, innovación y servicio a la ciudadanía, entre otros. Su experiencia profesional se centra en la gestión de proyectos y la coordinación de servicios de atención al ciudadano en el sector público, cumpliendo satisfactoriamente con las competencias requeridas para el desempeño de sus funciones.
- DSS, En la revisión de la hoja de vida registrada en SIDEAP, se validó que el profesional vinculado mediante contrato de prestación de servicios CPS 135-2025, suscrito en enero de 2025. Es Profesional en Psicología con especialización en Gerencia del Talento Humano, quien posee una amplia trayectoria en el sector público, específicamente en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC. Su experiencia incluye gestión corporativa y administrativa, así como competencias en atención al ciudadano, lo que respalda el cumplimiento de las funciones asignadas. El objeto contractual establece: “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”
- JJC, En la revisión de la hoja de vida registrada en SIDEAP, se validó que la profesional vinculada mediante contrato de prestación de servicios CPS 080-2025, es Profesional en Derecho con especialización en Derecho Administrativo y diplomado en Contratación Estatal, quien cuenta con tres años de experiencia en el sector público y privado, desempeñando labores de apoyo en derechos de petición, acompañamiento a la labor docente, entre otras funciones. El objeto contractual establece: “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

¹ Por protección de datos, se realiza anonimización de los nombres del personal.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 6 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Servicio a la Ciudadanía, Su trayectoria evidencia competencias en gestión administrativa y atención al ciudadano.

- ZABG, Tras la revisión de la hoja de vida registrada en el SIDEAP, se validó que la profesional es Abogada con especializaciones en Derecho del Trabajo y Gestión Pública. Cuenta más de doce años de experiencia en los sectores público y privado, donde ha desempeñado funciones en la sustanciación de expedientes, reconocimiento de derechos y atención a la ciudadanía. Su trayectoria evidencia competencias sólidas en gestión administrativa y servicio al ciudadano.

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 en Accesibilidad y usabilidad en documentos digitales, realizada el 12 de noviembre de 2025 en palomar del príncipe, una verificada la lista de asistencia, donde se incluyó el registro de participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos, Zuanny Bello y Danilo Sánchez.
- Capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, se validó el listado de asistencia del 20 de noviembre de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Zuanny Bello García.
- Capacitación protocolos del servicio a la ciudadanía, realizada por la Dirección Distrital de Calidad, el día 21 de agosto de 2025 se presenta listado de asistencia virtual, incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos, Zuanny Bello, Danilo Sánchez y Jessica Jiménez Chaves.
- Sesión de relacionamiento con la ciudadanía, se validó el listado de asistencia del 22 de julio de 2025 el cual incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Sandra Catalina Bustos, Zuanny Bello.
- Capacitación protocolos Enfoques Diferenciales y Leguaje Claro, realizada el día 26 de septiembre de 2025 se presenta listado de asistencia virtual con el registro de 14 participantes, el cual incluyo la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía, Sandra Catalina Bustos, Zuanny Bello y Jessica Jiménez Chaves
- Capacitación Planeación Estratégica para la excelencia en el servicio, se validó listado de asistencia del 27 de octubre 2025, incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Zuanny Bello,

- Capacitación en Ambientes Laborales Inclusivos, se validó listado de asistencia del 28 de julio de 2025 incluyó la participación de los colaboradores del IDPC del proceso atención a la ciudadanía: Zuanny Bello, 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 segundo semestre se recibieron las respuestas relacionadas en la tabla 1.

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

Mes	Personas atendidas	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Julio	1829	309	16,89%
Agosto	1061	180	16,97%
Septiembre	2219	299	13,47 %
Octubre	2017	263	13.04 %
Noviembre	1524	242	15.88 %
Diciembre	1502	138	9,19%
Total	10502		57 %

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

De esta forma, se evidencia un porcentaje de diligenciamiento del 57% con respecto al total de personas a las cuales se les brindó atención. Se resalta que, de acuerdo con lo señalado por los responsables, se han definido las siguientes acciones con el fin de promover el diligenciamiento de estas encuestas de satisfacción:

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

En lo referido directamente a la satisfacción en la atención prestada por la entidad, se encontró que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural durante el segundo semestre de 2025 obtuvo el 98 % de las calificaciones favorables, en tanto, se encuentran en las categorías de bueno y excelente, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Calificaciones encuestas de satisfacción segundo semestre 2025.

Mes	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No responde	Total
Julio	0	0	4	38	260	7	309
Agosto	1	0	2	20	157	0	180
Septiembre	0	0	3	41	255	0	299
Octubre	0	0	1	37	224	1	263
Noviembre	0	0	4	23	215	0	242
Diciembre	0	0	0	14	124	0	138
Total	1	0	14	173	1235	8	1431



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.
- 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).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 9 de 35</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- 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/>) y la Política Antisoborno, versión 2 del 31 de diciembre de 2024 (<https://idpc.gov.co/noticias/comprometidos-con-la-transparencia-politica-antisoborno-del-idpc/>).

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.

Se verificó la implementación de la estrategia de posicionamiento del Defensor de la Ciudadanía, la cual incluyó acciones como la presentación del rol en las jornadas de inducción y reinducción, así como actividades de intercambio de saberes. Estas gestiones se encuentran consolidadas en el informe 20255100174903 del 26 de noviembre de 2025, el cual contiene la evidencia detallada de dicho despliegue.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 10 de 35</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

El defensor de la ciudadanía, en ejercicio de sus funciones, pone a disposición del público el informe semestral de gestión en el sitio web de la entidad. El informe correspondiente al segundo semestre de 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.

Durante el periodo evaluado, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) alcanzó un 100% de cumplimiento en los lineamientos definidos. A continuación, se detallan los avances por función:



Función 1: Planeación y Fortalecimiento Estratégico Lineamiento 1 (Política Pública de Servicio): Se cumplió el 100% del Plan de Acción, fortaleciendo la apropiación cultural, la participación plural y la accesibilidad, Lineamiento 2 (Modelo de Relacionamiento): Implementación total mediante la articulación con políticas de transparencia y rendición de cuentas. Lineamiento 3 (Gestión Presupuestal): Ejecución del 100% de los recursos en contratos de apoyo para canales de servicio, gestión de PQRSD y sistemas de agendamiento. Se destacan las obras de accesibilidad en la sede Palomar del Príncipe.

Función 2: Recomendaciones y Prevención Lineamiento 1 (Enfoque de Derechos): Se presentó un informe comparativo que evidencia mejoras sustanciales en los canales telefónico, presencial y virtual, bajo estándares de lenguaje claro. Lineamiento 2 (Transparencia y Ética): Cumplimiento de la Directiva 005 de 2023 mediante capacitaciones en ética y prevención de la corrupción, además de la participación activa en la Red de Quejas de la Veeduría Distrital. Lineamiento 3 (Gestión de Peticiones): Realización de sesiones mensuales de análisis estratégico y publicación de informes de transparencia. El Defensor mantuvo un diálogo directo con la ciudadanía y las áreas internas.

Función 3: Monitoreo y Defensoría Lineamiento 1 (Análisis de Interacción): Se garantizó la estabilidad del sistema "Bogotá Te Escucha" sin reportes críticos. El Defensor ejerció un rol proactivo en el análisis de encuestas de satisfacción para el mejoramiento continuo. Lineamiento 2 (Institucionalidad): Formalización del Defensor de la Ciudadanía mediante la Resolución 589 de 2025, adscrito a la Subdirección de Gestión Corporativa.

Función 4: Comunicación y Capacitación Lineamiento 1 (Divulgación): En conjunto con Comunicación Estratégica, se difundió la Carta de Trato Digno y se ejecutó la estrategia de posicionamiento de la figura del Defensor. Lineamiento 2 y 3 (Formación): Participación del 100% en capacitaciones asincrónicas de la Alcaldía Mayor (Planeación Estratégica, Caracterización de Grupos de Valor) y asistencia a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Función 5: Racionalización de Trámites Lineamiento 2 (Digitalización): Automatización exitosa del agendamiento de citas para el Centro de Documentación y la consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural (BIC).

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 11 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Función 7: Participación en Instancias Técnicas Lineamiento 1 (Comité de Gestión y Desempeño): El Defensor participó en las mesas técnicas aportando sugerencias ciudadanas derivadas de la estrategia "Conoce, Propone y Prioriza". **Lineamiento 2 (Comisión Intersectorial):** Participación activa en las sesiones organizadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, asegurando la alineación con las directrices distritales. Se realizaron encuestas de satisfacción y grupos focales para retroalimentación.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. remitió al IDPC los informes consolidados de calidad del sistema 'Bogotá Te Escucha' correspondientes al segundo semestre de 2025. Los índices reportados fueron: agosto (89%), septiembre (91%), noviembre (91%) y diciembre (92%), comunicados mediante los radicados 2-2025-25838, 2-2025-29337 y 2-2026-1758. Aunque la calificación obtenida es Buena, se insta al proceso a mantener estas prácticas e integrar en sus planes de mejoramiento la descripción detallada de acciones preventivas, cronogramas (fechas de inicio y fin) y responsables, conforme a las observaciones realizadas

2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS

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 PQRS del primer semestre de 2025.



En la matriz reportada se registra un total de 1.780 PQRS, de las cuales 944 corresponden al segundo semestre de 2025. La muestra analizada se distribuyó de la siguiente manera: 1 denuncia, 3 quejas, 109 reclamos (10 incluidos en la muestra), 479 derechos de petición de interés particular (10 incluidos en la muestra), 38 de interés general (4 incluidos en la muestra), 201 solicitudes de información (10 incluidas en la muestra), 31 consultas (5 incluidas en la muestra), 63 solicitudes de copias (4 incluidas en la muestra), 4 felicitaciones (2 incluidas en la muestra) y 15 sugerencias (1 incluida en la muestra), una muestra totalizada de 50 casos.

2.3.1. Denuncias

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó las siguientes denuncias, de acuerdo a la definición incluida en el literal (h) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, se define "denuncia": Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal. (15 días hábiles) del Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés.

Bogotá te escucha 4164872025 - ORFEÓ 20255110074072.

La petición fue clasificada como denuncia, fue registrada en el sistema Bogotá te escucha el 19 de agosto de 2025, recibida por el canal web, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 19 de agosto de 2025 a las 11:32, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 01 de diciembre de 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 12 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud estaba relacionada con la investigación sobre posibles irregularidades contratación parque arqueológico de Usme, con respuesta de orden de apertura de indagación previa, para dar inicio a las investigaciones que haya lugar, la asignación al área (Dirección) se realizó el 20 de agosto de 2025, reasignado a la oficina de control disciplinario interno el 28 de agosto de 2025, se escaló respuesta, con radicado No 20255300064791 del 01 de septiembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha, notificación por edicto del día 29 de agosto de 2025

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.

2.3.2 Quejas

Bogotá te escucha 5407802025 –

ORFEÓ No aplica Radicado Orfeo por provenir del SDQS.

La petición fue clasificada como queja y registrada en el sistema Bogotá Te Escucha el 8 de agosto de 2025, recibida por el canal web. Se validó en el sistema ORFEO y no se identificó radicación en dicho sistema de información. En la verificación realizada en Bogotá Te Escucha, la solicitud aparece con estado “Solucionado - Por traslado” el día 10 de agosto de 2025, cumpliendo con el tiempo establecido para el traslado a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

La solicitud estaba relacionada con el comportamiento de un contratista, con traslado efectuado el 10 de agosto de 2025 y registro de respuesta definitiva por la entidad responsable el 16 de octubre de 2026.



La Asesoría de Control Interno solicita aclaraciones respecto a la observación sobre el radicado ORFEO (“No aplica Radicado ORFEO por provenir del SDQS”), ya que no se encuentra documentada en los procedimientos del proceso la excepción de radicación en ORFEO, ni se precisa en qué expediente queda registrado el caso. Por lo demás, no se presentan observaciones frente a esta petición, toda vez que se verificaron los tiempos de traslado y se cumple con lo establecido.

Bogotá te escucha 5627282025 – ORFEÓ 20255110095042

La petición fue clasificada como queja y tuvo registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 17 de octubre de 2025, recibida de manera presencial mediante buzón. Se validó la radicación en el sistema ORFEO el mismo día, a las 11:46 a.m., con registro paralelo en Bogotá Te Escucha.

La solicitud estaba relacionada con una mala atención y recibió respuesta de revisión inmediata. La asignación al área correspondiente (Subdirección de Gestión Corporativa) se realizó el 17 de octubre de 2025. Posteriormente, se escaló la respuesta con radicado No. 20255100080081 del 21 de octubre de 2025, verificándose su registro en Bogotá Te Escucha en la misma fecha.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones frente a los tiempos de respuesta ni respecto al uso de la plantilla oficial externa definida, así como a la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 13 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

reasignación dentro de los plazos establecidos. No obstante, se solicita al proceso disponer de la evidencia que demuestre la trazabilidad de las acciones contempladas en el instructivo “Manejo y Gestión del Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias”.

Bogotá te escucha 6307912025 – ORFEÓ 20255110105032

La petición fue clasificada como queja y tuvo registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 18 de noviembre de 2025, recibida de manera presencial en el punto de atención. Se validó la radicación en el sistema ORFEO el mismo día a las 11:37 a.m., con registro paralelo en Bogotá Te Escucha.

La solicitud estaba relacionada con el tono de un funcionario durante un recorrido en la catedral y recibió respuesta orientada a brindar herramientas a los funcionarios para el manejo de situaciones difíciles, la asignación al área correspondiente (Subdirección de Divulgación) se realizó el 18 de noviembre de 2025. Posteriormente, se escaló la respuesta con radicado No. 20225110105032, verificándose su registro en Bogotá Te Escucha el 9 de diciembre de 2025.



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 de comunicación oficial externa, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación dentro de los plazos establecidos.

2.3.3 Reclamos.

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó los siguientes reclamos, de acuerdo con 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 3748842025 - ORFEO 20255110068362

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal web del sistema Bogotá te escucha 29 de julio de 2025, se validó la radicación en sistema Radicado Orfeo No. 20255110068362 el 31 de julio a las 9:53, queja relacionada con los hechos del 29 de julio de 2025, donde personas que afirmaron pertenecer al Instituto Nacional de Patrimonio se presentaron en la entrada de su apartamento sin identificarse formalmente, la asignación a el área fue 31 de julio de 2025, se clasificó como respuesta definitiva, radicado respuesta definitiva No 20253040060831 del 20 de agosto de 2025, se verificó el registro de la respuesta en el sistema Bogotá te escucha el 20 de agosto , se verificó el número del radicado de respuesta, se verificó la trazabilidad del envío y notificación certificado por 4/72. En la verificación, se constató el uso de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye correctamente la invitación y el enlace (<https://forms.gle/wTEas9u7hQi6J2if8>) para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, el link funciona.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 14 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La Asesoría de Control Interno reconoce la oportunidad de la respuesta emitida al ciudadano. No obstante, en el marco de sus funciones, procederá en futuro seguimiento a validar la existencia y optimización de los protocolos de visitas técnicas del Equipo de Intervención de Fachadas. Dicha verificación se centrará en los documentos del proceso que deben estandarizar la validación anticipada de domicilios, el uso obligatorio de identificación oficial y los protocolos de presentación. Estas acciones pretenden subsanar las deficiencias en el relacionamiento con la ciudadanía y se consolidan como una oportunidad de mejora que el proceso responsable deberá implementar.

- **Bogotá te escucha 6241462025 - ORFEO 20255110103892**

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema: el envío por parte del peticionario se efectuó el 12 de noviembre de 2025 a las 17:19 al correo atencionciudadania@idpc.gov.co. El área de Atención a la Ciudadanía remitió solicitud de radicación el 13 de noviembre de 2025 a las 6:30 a.m., con respuesta de radicación el mismo día a las 10:15 a.m., informando el número correspondiente. El registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 14 de noviembre de 2025.



La queja estaba relacionada con la solicitud de respuesta al radicado No. 20245110085902 del 24 de septiembre de 2024, atendida mediante la Resolución IDPC No. 1083 del 28 de noviembre de 2025, "Por la cual se aprueba una solicitud de intervención para el inmueble". La asignación al área se efectuó el 14 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No. 20253000092961 del 2 de diciembre de 2025. Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 5 de diciembre de 2025.

La Asesoría de Control Interno identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos

- **Bogotá te escucha 6039692025 - ORFEO 20255110101042**

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 05 de noviembre de 2025 a las 8:51 al correo correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 09:25 a.m., informando el número correspondiente. El registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 05 de noviembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20245110072182 solicitud de aprobación de anteproyectos para intervenir bienes de interés del 14 de agosto de 2024, atendida con respuesta sobre el estado del trámite solicitado el cual cuenta con revisión de los aspectos arquitectónicos, jurídicos y normativos, el acto administrativo aprobatorio, se encuentra en estado de revisión de subdirección, a la fecha de este seguimiento se validó la resolución No. 1158 de 16-12-2025. La

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 15 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

asignación al área se efectuó el 06 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060088971 del 18 de noviembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 26 de marzo de 2025.

La Asesoría de Control Interno identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos

- Bogotá te escucha 3591422025 - ORFEO 20255110063892

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 21 de julio de 2025 a las 10:35 al correo correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 11:46 a.m., informando el número correspondiente. El registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 21 de julio de 2025.



El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20255110015362 del 21 de febrero de 2025, atendida con respuesta sobre el estado del trámite solicitado el cual fue objeto de revisión y análisis multidisciplinario, después de análisis de viabilidad, se procederá con su aprobación a través de Resolución. La asignación al área se efectuó el 21 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253000058761 del 08 de agosto de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 12 de agosto de 2025.

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 correspondiente, se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y se realizó la asignación en los tiempos establecidos.

Bogotá te escucha 7049252025 - ORFEO 20255110115262

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 16 de diciembre de 2025 a las 09:41 al correo defensordelciudadano@idpc.gov.co, quien lo radico al correo de correspondencia@idpc.gov.co, y atencionciudadania@idpc.gov.co, con respuesta de radicación del 17 de diciembre a las 13:10 a.m., informando el número correspondiente. El registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 16 de diciembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20255110063902 del 21 de julio de 2025, Acta de Observaciones cita que el radicado lleva 100 días calendario desde su fecha de radicación 21 de julio de 2025, el reclamo fue atendido con respuesta unificada, donde se relacionan los requerimiento para el análisis de intervención del proyecto, la asignación al área(subdirección de protección e intervención) se efectuó el 18 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No Radicado No 20263060000441 del 05 de enero de 2026, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 07 de enero de 2026.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 16 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La Asesoría de Control Interno, identificó el incumplimiento en el uso de la Plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual integra la invitación y el enlace a la encuesta de satisfacción ciudadana. Asimismo, se evidenció el vencimiento de los términos en la comunicación oficial principal (caso padre), excediendo los días definidos y requiriendo la generación de hasta dos radicados adicionales para brindar una respuesta definitiva. Por lo anterior, se insta al proceso responsable a implementar acciones que optimicen los tiempos de respuesta según su capacidad instalada, fortaleciendo la comunicación activa con los peticionarios.

- Bogotá te escucha 6681792025 – ORFEO 20255110109592

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 01 de diciembre de 2025 a las 14:34 al correo correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 16:19 a.m., informando el número correspondiente. El registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 01 de diciembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado No 20255110082442 del 11 de septiembre de 2025 solicitud de renovación concepto de equiparación con el Estrato (1), atendida con respuesta con observaciones y ampliación de pruebas documentales, entre otros. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 02 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253050093691 del 04 de diciembre de 2025, se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 23 de diciembre de 2025.



La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron sobre el límite los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y el cargue de la misma a Bogotá te escucha

- Bogotá te escucha 3971012025 – ORFEO 20255110071522

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal presencial, Se validó la radicación en el sistema el 11 de agosto de 2025 a las 08:39, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 11 de agosto de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20255110045042 del 23 de mayo de 2025, atendida con respuesta de concepto técnico de autorización /parcial para reparaciones locativas. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 12 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060061271 del 19 de agosto de 2025, se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 02 de septiembre de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 17 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

satisfacción ciudadana, se cumplieron sobre el límite los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y el cargue de la misma a Bogotá te escucha.

- **Bogotá te escucha 6040812025 – ORFEO 20255110101482**

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 05 de noviembre de 2025 a las 17:00 al correo correspondencia@idpc.gov.co y atencionciudadania@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 18:33, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 05 de noviembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20255110082632 del 12 de septiembre 2025, atendida con respuesta unificada a varias peticiones con concepto técnico. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 06 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060087181 del 12 de noviembre de 2025, se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 27 de noviembre de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS

- **Bogotá te escucha 6040292025 – ORFEO 20255110101322**



La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 05 de noviembre de 2025 a las 15:48 al correo correspondencia@idpc.gov.co y atencionciudadania@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 16:35, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 05 de noviembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20245110103572 del 19 de noviembre de 2024, atendida con respuesta unificada a varias peticiones en la cual se informó el estado de la revisión y proyección del acto administrativo con su aprobación a través de Resolución que será notificado. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 06 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060088991 del 18 de noviembre de 2025, se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 27 de noviembre de 2025.

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 7003842025 – ORFEO 20255110114702**

La petición fue clasificada como reclamo y recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 16 de diciembre de 2025 a las 09:34 al correo correspondencia@idpc.gov.co, con

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 18 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

respuesta de radicación el mismo día a las 12:50, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 17 de diciembre de 2025.

El reclamo estaba relacionado con el estado del radicado 20255110063902 del 21 de julio de 2025, el reclamo fue atendido con respuesta unificada, donde se relacionan los requerimientos para el análisis de intervención del proyecto. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 06 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No Radicado No 20263060000441 del 05 de enero de 2026, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 07 de enero de 2026.

La Asesoría de Control Interno, identificó el incumplimiento en el uso de la Plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual integra la invitación y el enlace a la encuesta de satisfacción ciudadana. Asimismo, se evidenció el vencimiento de los términos en la comunicación oficial principal ('caso padre'), excediendo los días definidos y requiriendo la generación de hasta dos radicados adicionales para brindar una respuesta definitiva. Por lo anterior, se insta al proceso responsable a implementar acciones que optimicen los tiempos de respuesta según su capacidad instalada.



2.3.4 Solicitudes de Información

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó las siguientes solicitudes de información, de acuerdo a la definición incluida en el literal (n) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, se define "Petición de información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad. (10 días hábiles).

Bogotá te escucha 3437972025 - ORFEO 20255110060872

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 11 de julio de 2025 a las 16:41 al correo correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación el mismo día a las 16:47, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 11 de julio de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta sobre recorridos, fue atendida con respuesta con la información de recorridos del mes de agosto. La asignación al área (subdirección de divulgación) se realizó el 14 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No Radicado No 20254000054341 del 21 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 24 de julio de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 19 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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, no obstante se identificó que en la comunicación cargada en el sistema de Bogotá te escucha se referencio el radicado de entrada y no el radicado de salida con la respuesta a la peticionaria.

Bogotá te escucha 3881922025- ORFEO 20255110069322

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 01 de agosto de 2025 a las 15:56 al correo atencionciudadania@idpc.gov.co quien direcciono al correo correspondencia@idpc.gov.co a las 16:41 , con respuesta de radicación el mismo día a las 16:57, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 01de agosto de 2025.



La solicitud estaba relacionada con la consulta sobre visita a la torre de la Catedral de Bogotá, fue atendida con respuesta con la información de recorridos del mes de agosto. La asignación al área (subdirección de divulgación) se realizó el 05 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20254000059981 del 12 de agosto de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 14 de agosto de 2025.

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, no obstante se identificó que en la comunicación cargada en el sistema de Bogotá te escucha se referencio el radicado de entrada y no el radicado de salida con la respuesta a la peticionaria.

Bogotá te escucha 4087352025- ORFEO 20255110073262

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 14 de agosto de 2025 a las 09:41 al correo atencionciudadania@idpc.gov.co quien direcciono al correo correspondencia@idpc.gov.co a las 10:48 , con respuesta de radicación el mismo día a las 10:51, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 14 de agosto de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta sobre visita Solicitud visita estudiantes Externado, fue atendida con respuesta con la información de recorridos del mes de agosto. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 05 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253000063221 del 27 de agosto, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 27 de agosto de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 20 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 7231632025- ORFEO 20255110118252

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal presencial, con radicación el 29 diciembre de 2025 a las 14:41, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 29 de diciembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la solicitud de información sobre licencias o permisos de construcción, fue atendida con respuesta con la información solicitada. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 31 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20263060000761 del 08 de enero de 2026, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 13 de enero de 2026.

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 6367492025- ORFEO 20255110105902

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 19 de noviembre de 2025 a las 21:51 al correo correspondencia@idpc.gov.co a las 21:51, sin respuesta informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 20 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta sobre el estado del trámite radicado 20255110093972 del 15 de octubre de 2025, fue atendida con respuesta radicado 20253060089111 del 18 de noviembre de 2025, donde se hacen observaciones y requerimientos a su intervención en la modalidad de reparaciones locativas. La asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 20 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060092801 del 02 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 04 de diciembre de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS.

Bogotá te escucha 6854542025- ORFEO 20255110112592

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 21 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 09 de diciembre de 2025 a las 20:44 al correo correspondencia@idpc.gov.co a las 21:51, con respuesta de radicación el 10 de diciembre las 09:44, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 10 de diciembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta sobre el estado del trámite radicado 20255110101082 el día 05 de noviembre de 2025, fue atendida con respuesta donde se informa sobre el análisis y la generación de acto administrativo que aprueba la intervención en el inmueble, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 11 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060097501 del 19 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 23 de diciembre de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS.

Bogotá te escucha 6441192025- ORFEO 20255110106632



La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 20 de noviembre de 2025 a las 21:13 al correo de atencionciudadania@idpc.gov.co quienes direccionan a el correspondencia@idpc.gov.co el 21 de noviembre a las 14:04, con respuesta de radicación del mismo día las 14:44, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 23 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta de las fechas de publicación de ofertas de trabajo para el próximo año en los museos, fue atendida con respuesta donde se brinda esa información, la asignación al área (subdirección de divulgación) se realizó el 24 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con Radicado No 20255200093261 del 03 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 09 de diciembre de 2025.

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 6070022025- ORFEO 20255110101752

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 06 de noviembre de 2025 a las 15:46 al correo de atencionciudadania@idpc.gov.co

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 22 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

quienes direccionan al correo correspondencia@idpc.gov.co a las 15:49 con respuesta de radicación del mismo día a las 16:10, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 06 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la consulta de información de en el año 2025, se realizaría concejo distrital de patrimonio, fue atendida con respuesta donde se brinda esa información, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 07 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253080086881 del 11 de noviembre de 2025 del 03 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 21 de noviembre de 2025.

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 7158952025 – ORFEO 20255110116602

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 22 de diciembre de 2025 a las 08:00 al correo de atencionciudadania@idpc.gov.co y correspondencia@idpc.gov.co el 22 de diciembre a las 10:43, con respuesta de radicación del mismo día las 13:16, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 22 de diciembre de 2025.



La solicitud estaba relacionada con la solicitud de un listado para la aprobación de incentivo de equiparación, fue atendida con respuesta donde se brinda esa información, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 23 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20263050000051 del 02 de enero de 2026, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 02 de enero de 2026.

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 5466892025 – ORFEO 20255110092472

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal presencial, se validó la radicación en el sistema el 09 de octubre de 2025 a las 13:18, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 09 de octubre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con el estado del trámite 20255110063292 del 18 de julio de 2024, fue atendida con información de próxima notificación de acto

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 <p>Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 23 de 35</p>
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

administrativo de respuesta, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 10 de octubre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No Radicado No 20253060081111 del 22 de octubre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 23 de octubre de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS.

2.3.5 Derecho de petición particular

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó los siguientes derechos de petición interés particular, de acuerdo a la definición incluida en el literal (p) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, Petición de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno. (15 días hábiles).

Bogotá te escucha 3478222025 – ORFEO 20255110062022



La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 15 de julio de 2025 a las 11:21 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación del mismo día a las 13:02, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 15 de julio de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la presentación del plan de patrimonios vitales_ Cartografía social Niza, fue atendida, con la información solicitada, la asignación al área (subdirección de gestión territorial) se realizó el 15 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No Radicado No No.20256000057291 del 31 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 31 de julio de 2025.

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 3607722025 – ORFEO 20255110064452

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte de atención a la ciudadanía el 22 de julio de 2025 a las 08:43 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 22 de julio de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 24 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud estaba relacionada con estado de la solicitud radicado 20255110049392 del 06 de junio de 2025, fue atendida, con respuesta múltiple relacionada con el concepto técnico de reparaciones, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 22 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060056391 del 29 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 04 de agosto de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS.

Bogotá te escucha 3511582025 – ORFEO 20255110062112

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal presencial, se validó la radicación en el sistema el 15 de julio de 2025 a las 14:42, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 01 de julio de 2025.



La solicitud estaba relacionada con la proyección de un capítulo dedicado al Hospital San Juan de Dios, fue atendida, con respuesta a detalle, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 17 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253000056741 del 29 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 01 de agosto de 2025.

La Asesoría de Control identifico que no se usó de la plantilla Versión 2 (16/10/2025), la cual incluye la invitación y el enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción ciudadana, se cumplieron los tiempos del ciclo de la PQRS.

Bogotá te escucha 3208382025 – ORFEO 20255110056792

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 27 de junio de 2025 a las 17:31 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de radicación del 01 de julio a las 11:28, informando el número correspondiente, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 1 de julio de 2025.

La solicitud estaba relacionada con solicitud de autorización para realizar una breve actividad de promoción teatral en la plazoleta del Chorro de Quevedo, con respuesta a detalle, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 02 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253010052391 del 15 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 15 de julio de 2025.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 25 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 3518922025 – ORFEO 20255110062862

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 17 de julio de 2025 a las 09:16 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, sin respuesta de radicación, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 17 de julio de 2025.

La solicitud estaba relacionada con solicitud de ficha individual de valoración patrimonial del inmueble, con respuesta unificada a varias solicitudes, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 17 de julio de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253060054541 del 22 de julio de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 31 de julio de 2025.

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 3680392025 – ORFEO 20255110065872

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal virtual. Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 24 de julio de 2025 a las 18:22 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, sin respuesta de radicación, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 25 de julio de 2025.

La solicitud estaba relacionada con solicitud de estado del trámite radicado 20255110038342 del 05 de mayo de 2025, con respuesta de estado en proceso de evaluación, dentro de termino, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 25 de julio de 2025 y se clasificó la respuesta con radicado No 20253060058811 del 08 de agosto de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 31 de julio de 2025.

La Asesoría de Control Interno no identificó la respuesta enviada al peticionario informando el número de radicado, se verificó que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y que la asignación se realizó dentro de los plazos establecidos.

Bogotá te escucha 3818142025 – ORFEO 20255110068982

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 26 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal web de Bogotá Te escucha, se validó la radicación en Orfeo el 01 de agosto de 2025 a las 09:50, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 13 de agosto de 2025.

La solicitud estaba relacionada con solicitud de una foto, un autógrafo, un mapa, folletos o cualquier otro artículo que represente a su municipio, con respuesta unificada a varias solicitudes, la asignación al área (subdirección de divulgación) se realizó el 01 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado el Radicado No. 20254000060811 del 15 de agosto de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 19 de agosto de 2025.

La Asesoría de Control Interno identificó un error en el radicado de respuesta cargado en el sistema Bogotá te escucha donde se reemite a la respuesta 20225110068982. No obstante, se verificó que se cumplieron los tiempos estipulados para emitir la respuesta definitiva y que la asignación se realizó dentro de los plazos establecidos.

Bogotá te escucha 4045732025 – ORFEO 20255110072752

La petición fue clasificada como derecho de petición particular, recibida por el canal web service -e mail, de Bogotá Te escucha, se validó la radicación en Orfeo el 13 de agosto de 2025 a las 10:30, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 13 de agosto de 2025.



La solicitud estaba relacionada con la solicitud de acompañamiento para, para realizar remodelación, donde se solicitó certificado de ingeniero estructural, con respuesta de trazabilidad de la solicitud, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 13 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado el Radicado No 20253060063811 del 28 de agosto de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 29 de agosto de 2025.

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 7159452025 – ORFEO 20255110116912

La petición fue clasificada como derecho de petición particular recibida por el canal virtual, Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del atención a la ciudadanía el 23 de diciembre de 2025 a las 09:01 al correo de correspondencia@idpc.gov.co, con respuesta de información del radicado del 23 de diciembre de 2025 a las 9:33 , el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 23 de diciembre de 2025 a las 3:13 pm.

La solicitud estaba relacionada con la solicitud de Solicitud información Centro Histórico de Bogotá, con respuesta de trazabilidad de la solicitud, la asignación al área

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE <small>Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 27 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

(subdirección de protección e intervención) se realizó el 23 de diciembre de 2025, nuevamente reasignando el 31 de diciembre de 2025 a la subdirección de gestión de territorial / Gerencia de instrumentos de planeación y Gestión, y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No.20266130002191 del 15 de enero de 2026, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 16 de enero de 2025.

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 6854002025 – ORFEO 20255110111702

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición particular recibido por canal virtual. Si bien el documento original data del 11 de noviembre de 2025 y fue remitido inicialmente a el IDRD el 20 de noviembre, la entidad recibió el traslado vía correo electrónico (correspondencia@idpc.gov.co) el 5 de diciembre. No obstante, la radicación oficial y el conocimiento formal por parte del IDPC en el sistema Bogotá se escucha se consolidaron el 10 de diciembre de 2025 a las 12:12 fecha de inicio de términos legales de respuesta.

La solicitud estaba relacionada con la solicitud de información acerca de los beneficios, incentivos o apoyos institucionales a los que puede acceder el edificio por haber sido incluido en el listado de Bienes de Interés Cultural del Distrito Capital, con respuesta de trazabilidad de la solicitud, la asignación al área (subdirección de Gestión Territorial del patrimonio) se realizó el 05 de diciembre de 2025, se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253050098331 del 23 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 16 de enero de 2025.



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.

2.3.6 Derecho de petición General

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó los siguientes derechos de petición interés General, de acuerdo a la definición incluida en el literal (0) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, Petición de interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. (15 días hábiles)

Bogotá te escucha 4474452025 – ORFEO 20255110078502

La petición fue clasificada como derecho de petición General recibida por el canal web service -e mail, de Bogotá Te escucha, se validó la radicación en Orfeo el 01 de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 28 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

septiembre de 2025 a las 10:30, el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 31 de agosto de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la solicitud de verificación técnica, histórica y administrativa, con respuesta de trazabilidad de la solicitud, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 02 de septiembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado el Radicado No 20253080071191 del 19 de septiembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 19 de septiembre de 2025.

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 6337342025 – ORFEO 20255110104342



La petición fue clasificada como derecho de petición General recibida por el canal web service -e mail, de Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema mediante el envío por parte del peticionario el 14 de noviembre de 2025 a las 10:19 al correo de correspondencia@idpc.gov, envió de numero de radicado vía correo electrónico de la misma fecha a las 10.49, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 19 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la solicitud de Solicitud exención en impuesto predial unificado, Acuerdo 897 de 2023, con respuesta de validación de requisitos, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 18 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No. 20225110104342 del 19 de septiembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 9 de diciembre de 2025.

La Asesoría de Control Interno no presenta observaciones de fondo frente a esta petición, toda vez que se verificó la ejecución de cada actividad del procedimiento: el uso del formato de comunicación oficial externa, el cumplimiento de los términos para la respuesta definitiva y la asignación oportuna. No obstante, se identificó que el registro de notificación electrónica en el sistema 'Bogotá Te Escucha' referencia un número de respuesta errado (20225110104342), el cual corresponde a una solicitud del año 2022.

Bogotá te escucha 4969052025 – ORFEO 20255110085802

La petición fue clasificada como derecho de petición General en la clasificación de PQRS del proceso no obstante el sistema Bogotá Te escucha fue registrada como queja, recibida por el canal web el 19 de septiembre en Bogotá Te escucha, Se validó

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 29 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

la radicación en el sistema el 22 de septiembre de 2025 a las 11:52, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se realizó el 19 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con la vandalismo y daño de fachadas, con respuesta de información del equipo de intervención de fachadas, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 23 de septiembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253040074421 del 01 de octubre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 10 de octubre de 2025.

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 6631982025 – ORFEO 20255110110412

La petición fue clasificada como derecho de petición General, recibida por el canal web el 01 de diciembre en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 03 de diciembre de 2025 a las 10:54, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 01 de diciembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con mantenimiento a la plaza de Bolívar, con respuesta de gestiones adelantadas con la UAESP, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 03 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No 20253020095971 del 16 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 24 de diciembre de 2025.



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.

2.3.7 Consulta

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó las siguientes consultas, de acuerdo a la definición incluida en el literal (f) del numeral 2.3 glosario de términos del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés, Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones que toda persona puede emprender. (30 días hábiles).

Bogotá te escucha 6711832025 – ORFEO 20255110110992

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 03 de diciembre en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 04 de

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 30 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

diciembre de 2025 a las 10:39, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 03 de diciembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada con acciones implementación PEM Teusaquillo de afectación de sitios nocturnos entre otros, con respuesta sobre implementación del PEM, la asignación al área (subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio) se realizó el 09 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No.20256130098181 del 23 de diciembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 23 de diciembre de 2025.

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 6100702025– ORFEO 20255110102292

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 08 de noviembre en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 07 de noviembre de 2025 a las 16:00, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 07 de noviembre de 2025.

La solicitud estaba relacionada solicitud de información de licencia urbanística con respuesta sobre el carácter normativo en la zona de intervención, la asignación al área (subdirección de protección e intervención) se realizó el 08 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva, con radicado No. 20256130092251 del 28 de noviembre de 2025, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 01 de diciembre de 2025.



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 6038862025 – ORFEO 20255110100762

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 08 de noviembre en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 07 de noviembre de 2025 a las 16:00, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 04 de noviembre de 2025.

La solicitud, relacionada con especificaciones constructivas, fue atendida mediante concepto técnico. La asignación a la Subdirección de Protección e Intervención se realizó el 8 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20253060091061 del 26 de noviembre. Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 27 de noviembre de 2025.

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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 31 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 4411722025 – ORFEO 20255110076512

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 28 de agosto en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 26 de agosto de 2025 a las 14:32, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 28 de agosto de 2025.

La solicitud, relacionada con solicitud concepto técnico, fue atendida mediante concepto técnico. La asignación a la Subdirección de Protección e Intervención se realizó el 26 de agosto de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. No 20253040065681 del 03 de septiembre de 2025. Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 17 de septiembre de 2025.

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 4606882025 – ORFEO 20255110080132



La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 05 de septiembre en Bogotá Te escucha, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 05 de septiembre de 2025 a las 08:27, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 05 de septiembre de 2025.

La solicitud, relacionada con información sobre el bien Hotel Tequendama, fue atendida, con la información requerida, la asignación a la Subdirección de Protección e Intervención se realizó el 08 de septiembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20253010070451 del 18 de septiembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 17 de septiembre de 2025.

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.

2.3.8 Copias

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó los siguiente las siguientes solicitudes de copias.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 32 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Bogotá te escucha 6682382025 – ORFEO 20255110110082

La petición fue clasificada como solicitud de copias, recibida por el canal web el 02 de diciembre de 2025, enviada por el peticionario vía correo electrónico al correo correspondencia@idpc.gov.co el 02 de diciembre de 2025, con correo de notificación del radicado de la misma fecha a las 15:42, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 02 de diciembre de 2025 a las 15:42, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 05 de diciembre de 2025.

La solicitud, relacionada con solicitud de copio de proyecto, fue atendida, con la información requerida, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 03 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20252100095151 del 18 de septiembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 17 de septiembre de 2025.

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 6069882025 – ORFEO 20255110008252



La petición fue clasificada como solicitud de copias, recibida de manera física el 06 de noviembre de 2025, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 06 de noviembre de 2025 a las 13:10, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 06 de noviembre de 2025.

La solicitud, relacionada con solicitud de copias de respuesta a radicado, fue atendida, con la información requerida, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 07 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20252100095151 del 10 de noviembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 21 de noviembre de 2025.

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 7004332025 – ORFEO 20255110114852

La petición fue clasificada como solicitud de copias, recibida por el canal web el 16 de diciembre de 2025, enviada por el peticionario vía correo electrónico al correo correspondencia@idpc.gov.co el 16 de diciembre de 2025, con correo de notificación del radicado de la misma fecha a las 15:40, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 16 de diciembre de 2025, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 16 de diciembre de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 33 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud, relacionada con solicitud de copias de planos, fue atendida, con la información requerida, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 17 de diciembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20252100099381 del 29 de diciembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 30 de diciembre de 2025.

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 4817242025 – ORFEO 20255110082742

La petición fue clasificada como solicitud de copias, recibida por el canal presencial el 12 de septiembre de 2025, se validó la radicación en el sistema ORFEO el 12 de septiembre de 2025, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 12 de septiembre de 2025.

La solicitud, relacionada con solicitud de copias del expediente de predio, fue atendida, con la información requerida, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 15 de septiembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20252100070171 del 17 de septiembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 18 de septiembre de 2025.

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.

2.3.9 Felicitaciones



La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó las siguientes felicitaciones.

Bogotá te escucha 6489702025– ORFEO 20255110107582

La petición fue clasificada como felicitación, recibida por el canal web el 24 de noviembre 2025, se validó la radicación en el sistema ORFEO el 25 de noviembre de 2025, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 24 de noviembre de 2025.

La solicitud, relacionada con reconocimiento buen servicio entidad, fue atendida, con agradecimientos, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 26 de noviembre de 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20255100090951 del 29 de diciembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 28 de noviembre de 2025.

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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 34 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 7002912025– ORFEO 20255110114182

La petición fue clasificada como felicitación, recibida por el canal presencial el 15 de diciembre 2025, se validó la radicación en el sistema ORFEO el 17 de diciembre de 2025, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 17 de diciembre de 2025.

La solicitud, relacionada con felicitaciones por excelente servicio, fue atendida, con agradecimientos, la asignación a la Subdirección de gestión corporativa se realizó el 17 de diciembre 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20255110114182 del 26 de diciembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 30 de diciembre de 2025.

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.

2.3.10 Sugerencia

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó la siguiente sugerencia.

Bogotá te escucha 6625122025 – ORFEO 20255110109112



La petición fue clasificada como sugerencia, recibida por de manera presencial el 28 de noviembre 2025, se validó la radicación en el sistema ORFEO el 28 de noviembre de 2025, con el registro en el sistema Bogotá Te Escucha del 30 de noviembre de 2025.

La solicitud, relacionada con un cambio en cuanto a tanto requisito, fue atendida, con el cumplimiento normativo, la asignación a la Subdirección de protección e intervención se realizó el 01 de diciembre 2025 y se clasificó como respuesta definitiva bajo el radicado No. 20253040095331 del 12 de diciembre de 2025, Asimismo, se verificó el registro de dicha respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha el 19 de diciembre de 2025.

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.

CONCLUSIONES


1. El proceso presenta una mejora continua de las recomendaciones realizadas en los diferentes seguimientos y auditorías internas.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200073173 Fecha: 31-03-2026 Pág. 35 de 35
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

2. La evaluación y el seguimiento del proceso evidencian una gestión adecuada, caracterizada por la correcta aplicación de los documentos y puntos de control definidos.
3. Se destaca la capacidad del proceso para incorporar de manera continua las recomendaciones derivadas de los diferentes seguimientos y auditorías internas, lo que refleja un compromiso con la mejora permanente. No obstante, se identificaron incumplimientos relacionados con la utilización de las plantillas oficiales de respuesta en su versión más reciente, así como con la evidencia del envío de respuestas de PQRS, aspectos que requieren atención prioritaria para garantizar la integralidad del cumplimiento.
4. En síntesis, el proceso muestra avances significativos en su gestión y un enfoque claro hacia la mejora continua, pero debe fortalecer la aplicación rigurosa de los instrumentos oficiales y la trazabilidad de las respuestas, con el fin de consolidar plenamente la eficacia y la transparencia en la atención ciudadana.

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. Se insta al proceso a mantener estas prácticas e integrar en sus planes de mejoramiento la descripción detallada de acciones preventivas, cronogramas (fechas de inicio y finalización) y responsables, conforme a las observaciones realizadas por La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
4. Se recomienda al Equipo de Intervención de Fachadas realizar una revisión integral de sus protocolos de visitas técnicas antes del próximo ciclo de seguimiento. El objetivo es validar su existencia y pertinencia, asegurando que los procedimientos estén optimizados para mejorar la experiencia del servicio. Se sugiere consultar el detalle técnico y los hallazgos específicos relacionados con este punto en el apartado del radicado correspondiente.

Documento 20261200073173 firmado electrónicamente por:	
MARY ALEXANDRA MARTINEZ BONILLA	Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 31-03-2026 20:18:00
Proyectó:	VIVIANA BARRERA ROJAS - Profesional Universitario 219-01 - Control Interno - Control Interno
 ac5a5c45b6605ff20abb34482bfbf4e99e452fc8c9d9ddf485220410afa1c9db Codigo de Verificación CV: de34f	