

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 1 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Bogotá, D.C

PARA: DIEGO JAVIER PARRA CORTES, DIRECTOR GENERAL

DE: MARY ALEXANDRA MARTINEZ BONILLA, ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. PRIMER SEMESTRE 2026

Respetado doctor Parra,

La Asesoría de Control Interno, en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y en cumplimiento de los roles de Evaluación y Seguimiento establecidos en el Decreto 648 de 2017, se permite comunicar las conclusiones del Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS) con alcance entre el 01 de enero al 30 de junio de 2026, las cuales son:

- Oportunidad en la atención de las peticiones. Sobre el universo efectivamente verificado por esta Asesoría de Control Interno, esto es, los 882 registros únicos de la matriz de PQRSFD aportada por el proceso y la muestra de cuarenta (40) casos analizados en detalle, no se identificaron peticiones respondidas por fuera de los términos legales.
- Respecto de la Medición de la satisfacción ciudadana se mantiene como instrumento de medición la encuesta, no obstante, el porcentaje de satisfacción se ve impactado por los casos en los que no se utilizó la plantilla con el enlace que conduce a la encuesta de satisfacción.
- Con relación a la actualización de la Información reportada en SIDEAP respecto del equipo de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta da cuenta de la idoneidad, no obstante, no en todas las hojas de SIDEAP se encuentra diligenciada la fecha de retiro o de finalización del vínculo anterior, y una hoja de vida no registra fecha de actualización y figura sin validar.
- Se identificó una desalineación en información reportada en el micrositio de la página web de la entidad, donde se aloja información correspondiente al proceso algunos documentos que no se encuentran publicados en página web y si en los documentos del proceso de la intranet, debe equiparse esta información.
- Se identificó que se nombran actos administrativos que no corresponden a la realidad institucional, así como el uso de normatividad derogada (como el Decreto 847 de 2019 en lugar del Decreto Único Sectorial 640 de 2025), relacionado con las funciones del Defensor de la Ciudadanía, el informe del semestre se desplega bajo la norma derogada.
- Falta de trazabilidad normativa: Documentos obligatorios por ley, como la Carta de Trato Digno al Usuario, carecen de versión, fecha de publicación o vigencia, impidiendo certificar su actualización anual según la Ley 1437 de 2011.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 2 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Inconsistencias en el registro y control de PQRSFD (Gestión de Datos), lo anterior por cuanto se identificaron 64 radicados que no fueron asociados a la serie documental PQRS y si se encuentran en la matriz de seguimiento aportada por el proceso, así como 554 peticiones que se encuentran alojadas en el sistema de administración de documentos ORFEO sin que sean vinculados a las herramientas de seguimiento interno relacionadas con el consecutivo de PQRS atendidas por anualidad, se asocian a expedientes funcionales y se omite su vinculación a las PQRS.
- En cuanto al Registro de peticiones y uso del formato de petición verbal se detectaron desviaciones frente a las políticas de operación del procedimiento vigente.
- En referencia a las Peticiones atendidas en jornadas institucionales especiales: como la AprobaTon (27 de marzo de 2026) no se están vinculando a las Tablas de Retención Documental (TRD) de la serie documental PQRS, ni a la matriz de seguimiento, en el entendido que se deben equiparar la atención de los tramites de cara a la radicación de PQRS reflejado en las métricas reportadas y no incorporan la encuesta de percepción ciudadana.
- 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, tales como el uso de la plantilla institucional actualizada de respuesta de PQRS, no obstante, se identificaron incumplimientos relacionados con la utilización de decretos derogados para la elaboración de informes tales como el defensor de la ciudadanía, y la aplicación de la TRD del proceso, establecido en el Acuerdo 001 de 2024 (AGN), capítulo 2 gestión y tramite de documentos electrónicos el cual establece que la numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta. En la entidad corresponde al consecutivo del sistema ORFEO la Serie/Subserie Documental correspondiente en la Tabla de Retención Documental (TRD) de PQRSFD.
- Se han formulado nueve (09) observaciones que requieren atención y serán objeto del próximo seguimiento.
- No se identificaron no conformidades durante este seguimiento.

En síntesis, el proceso muestra avances significativos en su gestión y un enfoque hacia la mejora continua, no obstante, debe fortalecer la aplicación rigurosa de la normatividad vigente, la implementación de acciones que resuelvan las situaciones detectadas, con el fin de consolidar plenamente la eficacia y la transparencia en la atención ciudadana.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 3 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

A continuación, se presenta la información general del seguimiento, seguida del detalle del ejercicio.

INFORMACIÓN GENERAL

- **Proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **Responsable del proceso, procedimiento o actividad evaluada:** Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información.
- **Objetivo:** Verificar el cumplimiento de la normativa que rige las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- **Alcance:** Del 01 de enero al 30 de junio de 2026.
- **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 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 640 de 2025. “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”.
 - Resolución 19 de 2023 Se designa a la defensora de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
 - Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación. Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado colombiano y se fijan otras disposiciones
 - Circular 6 de 2017 Implementación del formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 4 de 42
	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:**
- **Insumos:** Los resultados se fundamentan en la solicitud de información efectuada el 06 de julio de 2026 a la Subdirección de Gestión Corporativa mediante radicado 20261200128043, información que fue presentada con radicado 20265100129453 del 22 de julio de 2026, así como en la consulta del módulo de correspondencia ORFEO y el Sistema Bogotá Te Escucha, y los comentarios al Informe Preliminar remitidos por los procesos del IDPC.
- **Limitaciones al seguimiento o evaluación:** Ninguna.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO

Hallazgos

- Fortalezas evidenciadas:

No.	Descripción Fortaleza
1	<i>Envío respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</i> Se evidenció el cumplimiento oportuno de los términos legales en la atención de las solicitudes respecto de la muestra verificada, al no identificarse peticiones extemporáneas en la muestra evaluada ni en los 882 registros únicos de la matriz de PQRSFD del primer semestre de 2026. Este resultado, respaldado uniformemente por los informes de gestión distritales del primer semestre de 2026 (enero a junio) sin observaciones de incumplimiento, responde a una gestión preventiva eficiente gracias identificada en la semaforización y alertas de vencimiento en dicha matriz. Asimismo, se destaca el uso de la plantilla oficial de comunicación externa, garantizando la inclusión del enlace a la encuesta de satisfacción. Esta buena práctica fortalece el control interno y apertura de forma efectiva los canales de retroalimentación para medir la percepción ciudadana.

- Observaciones:

No.	Descripción Observación
1	<i>Idoneidad, Completar información en SIDEAP,</i>

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 5 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
	Diligenciar de manera completa en SIDEAP las fechas de retiro en cada uno de los casos descritos. Lo anterior, con el fin de garantizar que los soportes y evidencias correspondan a la realidad institucional del equipo de atención a la ciudadanía, asegurando la actualización permanente de la información.
2	<i>Documentación del proceso.</i> - Se recomienda al proceso responsable homologar y mantener actualizada la documentación requerida tanto en la intranet como en el portal web institucional, así como publicar la encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía- protección e intervención, Versión 07 del 16 de noviembre de 2023 en el espacio dispuesto de la página web https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/, espacio “diligencia tu encuesta de satisfacción” - De acuerdo con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deben expedir, visibilizar y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario, tras la revisión en el portal web institucional (https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/), se constató la publicación de dicho documento; sin embargo, este carece de número de versión y fecha de publicación o vigencia. Por lo tanto, no es posible verificar objetivamente su actualización anual conforme a la norma.
3	<i>Información correspondiente al defensor de la ciudadanía</i> - Al revisar el enlace referenciado, se observó que el texto descriptivo junto a la imagen señala:” El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC–, en el marco del Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, delegó como Defensor de la Ciudadanía al Subdirector de Gestión Corporativa, quien dispondría las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”. Se identificó que este acto administrativo no corresponde al vigente y en la sección del perfil del defensor sí se cita la resolución actualizada, se recomienda al proceso equiparar y unificar dicha información en el portal web. - Al revisar el informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2026, se identificó que esta cita el cumplimiento del Decreto 847 de 2019, norma derogada y compilada en el Decreto Único Sectorial 640 de 2025. ALERTAMIENTO PREVENTIVO. Se indica al proceso que, para el segundo semestre de 2026, los artículos 277.22 y 277.23 del Decreto 640 de 2025 (modificado por el Decreto 207 de 2026 el cual fue publicado el 16-06-2026), establecen cambios en la designación del Defensor de la Ciudadanía y en sus funciones. Por lo anterior, se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 6 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
	recomienda al proceso alinear el informe a presentar, con la totalidad de las funciones descritas e incluir la justificación de aquellas que no apliquen. Asimismo, como buena práctica para la organización de evidencias, se sugiere crear un expediente en el sistema ORFEO donde se dispongan los soportes de cumplimiento junto con el informe correspondiente. Para el próximo seguimiento se verificarán nuevamente estas funciones, por lo que se espera recibir las evidencias organizadas por cada numeral para su respectiva validación.
4	<i>Formato respuesta Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS.</i> 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> 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. •Bogotá te escucha 1485282026 - ORFEO 20265110018682
5	<i>Discordancias con el procedimiento de radicación</i> • Bogotá te escucha 1871412026 - ORFEO 20265110022862 Se identificó la omisión en el diligenciamiento del formato de petición verbal, contraviniendo el numeral 4.3 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas, del procedimiento, el cual establece que las solicitudes recibidas a través del canal telefónico deben registrarse en dicho formato y entregarse a la ventanilla de correspondencia en la misma fecha de su recepción.
6	<i>Validaciones en el reporte del sistema Orfeo</i> • Se identificaron 65 radicados en la Matriz PQRS de la vigencia 2026 que no se encuentran en el reporte generado por el sistema ORFEO para la serie documental de la citada vigencia. • Al revisar la matriz de PQRSFD (vigencia 2026) remitida por el proceso, se identificaron 882 datos únicos y un total de 15 radicados duplicados. • Se identificaron 22 radicados en el sistema ORFEO que fueron gestionados durante la jornada de Aprobación del 27 de marzo de 2026. Sin embargo, dichos números no figuran en el reporte de PQRS del sistema vinculados a la serie documental de Peticiones,

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 7 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

No.	Descripción Observación
	Quejas y Reclamos de la TRD, ni están incluidos en la matriz de seguimiento remitida por el proceso para este seguimiento.
7	<i>Validaciones en el sistema Orfeo de Peticiones de jornada de Aprobación ORFEO 20265110027662</i> Se identificó que no se utilizó el formato de comunicación oficial externa ni se incluyó en el correo de notificación el enlace a la encuesta de satisfacción, omisión que dificulta la medición y documentación de la percepción ciudadana en las métricas de buenas prácticas institucionales. Adicionalmente, se evidenció la falta de vinculación del registro de la petición en el expediente de PQRS del sistema ORFEO.
8	<i>Validaciones en el sistema Orfeo de Peticiones No Registradas en la Matriz de seguimiento de PQRS</i> Se evidenciaron 554 peticiones radicadas en el sistema ORFEO que no fueron incorporadas en la matriz de registro de PQRSFD del proceso (Anexo 1). Bogotá te escucha 549412026 – ORFEO 20265110008562. Se requiere la justificación correspondiente ante la falta de registro de esta petición en la matriz de PQRSFD aportada por el proceso. Por otra parte, al revisar la plataforma Bogotá Te Escucha, solo se identificaron respuestas definitivas que informaban sobre los traslados de competencia entre la Secretaría y el IDPC, y viceversa, sin que se evidenciara una respuesta de fondo remitida al ciudadano.
9	Discordancia entre la Matriz ORFEO y el registro de Bogotá Te Escucha En la muestra seleccionada se identificó el siguiente caso de las solicitudes pertenecientes a este grupo de radicados de ORFEO que, a pesar de haber sido gestionado y registrado en la plataforma Bogotá Te Escucha, fue omitido en la matriz interna de seguimiento aportada por el proceso.

- No conformidades detectadas:

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

Detalle de evaluación

En el marco del presente seguimiento, se llevó a cabo un análisis del cumplimiento del Título 10 Lineamientos en Materia de Servicio a la Ciudadanía, Capítulo 1 Disposiciones Generales, del Decreto 640 de 2025 (texto original antes del Decreto 207 de 2026), con Versión 5 06-06-2023

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 8 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

base a la información proporcionada por el Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.

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

1. Atención a la Ciudadanía

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

1.1. 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, de acuerdo con la revisión realizada a la hoja de vida aportada por el proceso de registro en el SIDEAP, se constató que la profesional finalizó su vínculo previo con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural el 24 de noviembre de 2025. Para la vigencia 2026, fue vinculada mediante el Contrato de Prestación de Servicios CPS 016-2026, suscrito el 19 de enero de 2026, con constancia de idoneidad radicada en ORFEO con el N.º 20265000011363. La contratista es Profesional en Psicología, especialista en Gerencia de Proyectos, y cuenta con formación complementaria en lenguaje claro, gestión de la integridad, innovación, servicio a la ciudadanía y tratamiento de datos personales. Asimismo, registra cinco (5) años de experiencia profesional y un (1) año de experiencia relacionada con la coordinación de atención al ciudadano en el sector público.
- DSS, De acuerdo con la revisión realizada a la hoja de vida aportada por el proceso de registro en el SIDEAP, se constató que el profesional actualizó sus datos el 5 de enero de 2026, registrando su vinculación como contratista del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) hasta el 30 de diciembre de 2025. Para la vigencia 2026, fue vinculado mediante el Contrato de Prestación de Servicios CPS 023-2026, suscrito el 17 de enero de 2026, con constancia de idoneidad radicada en ORFEO bajo el N.º 20265000011053. El contratista es Profesional en Psicología con especialización en Gerencia del Talento Humano. Según la constancia de idoneidad, acredita dos (2) años y ocho (8) meses de experiencia relacionada en gestión corporativa, administrativa y atención al ciudadano, perfil que respalda la idoneidad para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- JJC, De acuerdo con la revisión realizada a la hoja de vida aportada por el proceso de registro en el SIDEAP, se constató que el profesional actualizó sus datos el 8 de enero de 2026, registrando su vinculación como contratista del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) desde el 03 de febrero de 2025 no diligencio fecha de finalización, para la vigencia 2026, se encuentra vinculada mediante el Contrato de Prestación de Servicios CPS 017-2026, suscrito el 19 de enero de 2026, con

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

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 9 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

constancia de idoneidad radicada en ORFEO bajo el N.º 20265000011353, la contratista es Profesional en Derecho con especialización en Derecho Administrativo y diplomado en Contratación Estatal, quien cuenta con más de dos años de experiencia en el sector público y privado, desempeñando labores de apoyo en derechos de petición, el objeto contractual establece: “Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, para la atención integral y el servicio a la ciudadanía en sus diferentes canales, para garantizar el acceso oportuno a la oferta institucional y demás actividades que adelanta la Entidad, en cumplimiento de los lineamientos distritales y la normatividad vigente”.

- ZABG, De acuerdo con la revisión realizada a la hoja de vida aportada por el proceso de registro en el SIDEAP, se constató que el profesional actualizó sus datos el 02 de julio de 2026, registrando su vinculación como contratista del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) desde el 19 de enero de 2026, para la vigencia 2026, se encuentra vinculada mediante el Contrato de Prestación de Servicios CPS 021-2026, suscrito el 15 de enero de 2026, con constancia de idoneidad radicada en ORFEO bajo el N.º 20265000011123, se validó que la profesional es Abogada con especializaciones en Derecho del Trabajo y Gestión Pública, con más de dos años de experiencia profesional y un año en experiencia relaciona.
- LLSV, De acuerdo con la revisión realizada a la hoja de vida aportada por el proceso de SIDEAP, esta no tiene registra fecha de actualización de datos, es una hoja de vida sin validar, para este seguimiento se validó que la profesional se encuentra nombrada en periodo de prueba mediante la Resolución No. 172 del 11 de febrero de 2026. La funcionaria es antropóloga, magíster en Género, Sociedad y Políticas, y magíster en Estudios Interdisciplinarios de Género; asimismo, cuenta con estudios de especialización en Gerencia Social. Su trayectoria profesional incluye vinculación con la Secretaría Distrital de Integración Social desde el año 2011, respaldada por una experiencia laboral acumulada desde 1998.

Observación 1

Se recomienda diligenciar en el SIDEAP las fechas de retiro para cada uno de los casos expuestos anteriormente, con el propósito de que los registros reflejen con fidelidad la realidad institucional de los profesionales que integran el equipo de atención a la ciudadanía y se mantenga la información permanentemente actualizada.

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 virtual Criterios de Calidad PQRS Bogotá te escucha, realizada el 19 de junio de 2026 Atención a la ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, listado de asistencia donde se registra asistencia de los miembros del equipo de atención a la ciudadanía.
- Los funcionarios DSS, JJC, ZABG y LLSV participaron en el mes de mayo en la capacitación Cuidadores de la Confianza, impartida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Con su asistencia, los servidores integraron la segunda cohorte del

programa orientado a cuidar, acompañar y transformar la atención al ciudadano a través de la empatía en el servicio.

- Capacitación: Accesibilidad y usabilidad en documentos digitales Accesibilidad y usabilidad en documentos digitales, realizada el 27 de abril de 2026

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 primer semestre 2026.

Mes	Personas atendidas	Total encuestas	Porcentaje de diligenciamiento
Enero	626	93	14,86%
Febrero	967	149	15,41%
Marzo	1543	209	13,55 %
Abril	1698	214	16,0 %
Mayo	1691	314	18,57 %
Junio	1334	213	15,97%
Total	7859		15,17 %

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

El balance del semestre consolida una atención total de 7.859 usuarios y la recolección de 1.192 encuestas, alcanzando un porcentaje global de diligenciamiento del 15,17 %. En relación con el comportamiento de la atención, la afluencia ciudadana creció un 171 % entre enero y abril, concentrando los picos más altos en abril y mayo. Por su parte, mayo se posicionó como el mes de mayor efectividad en la captura de encuestas.

Durante el primer semestre, la percepción del servicio por parte de la ciudadanía fue altamente favorable, alcanzando un 98,57 % de satisfacción positiva (88,00 % Excelente y 10,57 % Buena). Por su parte, las valoraciones desfavorables (Muy Mala) representaron apenas el 0,17 % (2 casos), lo que evidencia un nivel superior de calidad en la atención prestada, como se evidencia en la tabla 2.

Tabla 2. Calificaciones encuestas de satisfacción segundo semestre 2026.

Mes	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Excelente	No responde	Total
Enero	0	0	2	9	82	0	93
Febrero	0	0	0	16	133	0	149
Marzo	1	0	2	24	182	0	209
Abril	0	0	0	18	190	6	214
Mayo	1	0	0	40	272	1	314
Junio	0	0	3	19	190	1	213
Total	2	0	7	126	1049	8	1192

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

2. Documentación del proceso y Defensor de la Ciudadanía

De acuerdo con el Capítulo 5 (Defensor de la Ciudadanía) del Decreto Único del Sector Gestión Pública (Decreto 640 del 23 de diciembre de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.), específicamente con lo dispuesto en el Artículo 277.22, todas las entidades y organismos del Distrito deben implementar la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía. En cumplimiento de esta disposición, se adelantaron las siguientes validaciones

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 2 del 25 de junio de 2026, código ACT-MAN-2
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía, versión 3 del 23 de agosto de 2024.
- Manual programa integral de gestión de datos personales, versión 2 del 17 de julio de 2026, código ACT-MAN-4
- Manual protección de datos personales IDPC versión 1 del 02 de octubre de 2023*
- Política Antisoborno, versión 2 del 31 de diciembre de 2024.
- 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.
- Encuesta de satisfacción de servicio a la niñas, niños y adolescentes, versión 1 del 25 de junio de 2025.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 12 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía versión 1, del 25 de marzo de 2025.
- Guía de responsabilidad demostrada IDPC, versión 1 del 18 de agosto de 2026. **
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía- protección e intervención, Versión 07 del 16 de noviembre de 2023**.
- Formato de encuesta de satisfacción del servicio a la ciudadanía del equipo de patrimonio inmaterial, versión 1 del 18 de diciembre de 2023.
- Formato petición verbal, versión 5 del 23 de agosto de 2024.
- Formato de quejas, reclamos y sugerencias, versión 7 del 23 de agosto de 2024.
- 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.
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía – Equipo de patrimonio inmaterial, versión 1 del 18 de diciembre de 2023.
- Encuesta Virtual de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de Google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de Google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía del Museo de Bogotá – Ciudad Autoconstruida. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de Google Forms).
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía de Centro de documentación, 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.
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Este enlace redirige a un documento del 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”.

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/>

En la revisión de los documentos del proceso de atención a la ciudadanía, se constató que los siguientes documentos vigentes se encuentran publicados en la página web (sección Servicio al Público, Normas, Formularios y Protocolos de Atención) y no se encuentran disponibles en la intranet institucional.

- Manual protección de datos personales IDPC versión 1 del 02 de octubre de 2023*
- Encuesta Virtual de Satisfacción Servicio a la Ciudadanía. Fecha de publicación 02 de mayo de 2023 (formulario de Google Forms).

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 13 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

En la revisión de los documentos del proceso de atención a la ciudadanía, se constató que los siguientes documentos vigentes se encuentran disponibles en la intranet institucional y no se encuentran publicados en la página web (sección Servicio al Público, Normas, Formularios y Protocolos de Atención)

- Guía de responsabilidad demostrada IDPC, versión 1 del 18 de agosto de 2026. **
- Encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía- protección e intervención, Versión 07 del 16 de noviembre de 2023**.
- Designación de Operador Lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS
- Formato Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-
- Formato Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-
- Formato Matriz de registro de PQRSFD.

Observación 2

- Se recomienda al proceso responsable homologar y mantener actualizada la documentación requerida tanto en la intranet como en el portal web institucional, así como publicar la encuesta de satisfacción servicio a la ciudadanía- protección e intervención, Versión 07 del 16 de noviembre de 2023 en el espacio dispuesto de la página web <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>, espacio “diligencia tu encuesta de satisfacción”
- De acuerdo con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deben expedir, visibilizar y actualizar anualmente la Carta de Trato Digno al Usuario, tras la revisión en el portal web institucional (<https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>), se constató la publicación de dicho documento; sin embargo, este carece de número de versión y fecha de publicación o vigencia. Por lo tanto, no es posible verificar objetivamente su actualización anual conforme a la norma.

Respecto a la Política Antisoborno, se verificó su publicación en la página web institucional, en la sección Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención y en el espacio de noticias en el siguiente enlace, (<https://idpc.gov.co/noticias/comprometidos-con-la-transparencia-politica-antisoborno-del-idpc/>), corresponde a la versión 2, con fecha de aprobación del 31 de diciembre de 2024.

2.2. Defensor de la ciudadanía

Para la fecha de corte de este seguimiento a 30 de junio de 2026, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) actualizó la designación del Defensor de la Ciudadanía. Dicha novedad se notificó a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante el radicado ORFEO N.º 20265100042361 del 4 de junio de 2026. En este comunicado se informó que, a través de la Resolución N.º 555 del 14 de mayo de 2026, se confirió el encargo al subdirector de Gestión Corporativa a partir del 15 de mayo de 2026, en cumplimiento de lo

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 14 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

establecido en la Resolución N.º 589 del 25 de julio de 2025 (radicado ORFEO N.º 2025100005895) se asigna dicha función.

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.

En ejercicio de sus funciones, el Defensor de la Ciudadanía puso a disposición del público en el sitio web institucional el informe semestral de gestión. Dicho documento, correspondiente al primer semestre de 2026, fue publicado el 17 de julio de 2026 se incluye el detalle del cumplimiento del artículo 277.22 Capítulo 5 Defensor de la Ciudadanía, del Decreto Único Sectorial Distrital 640 de 2025, referente a las funciones asignadas a esta figura.

De acuerdo a este informe, durante el periodo evaluado, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) reportó cumplimiento en los lineamientos definidos. A continuación, se detallan los avances por función:

- Función 1, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 100 % en el seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Función 1, Lineamiento 2: Se reportó un avance del 50 % en lo relacionado con Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Función 1, Lineamiento 3: Se reportó un avance del 50 % en cuanto al Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.
- Función 2, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 50 % en cuanto recomendaciones sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos.
- Función 2, Lineamiento 2: Se reportó un avance del 70 % Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).
- Función 2, Lineamiento 3: Se reportó un avance del 50 % Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.
- Función 3, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 50 % Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Función 3, Lineamiento 2: No se identificó el registro del % de avance, A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 15 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

- Función 4, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 70 % Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.
- Función 4, Lineamiento 2: Se reportó un avance del 50 % Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.
- Función 4, Lineamiento 3: Se reportó un avance del 50 % Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.
- Función 5, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 50 % Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.
- Función 5, Lineamiento 2: Se reportó un avance del 50 % Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites.
- Función 7, Lineamiento 1: Se reportó un avance del 50 % El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Función 7, Lineamiento 2: Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Como parte de la verificación de los reportes presentados en el informe semestral de gestión del Defensor de la Ciudadanía, se validaron las siguientes evidencias: el acta de reunión de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites, la captura de pantalla con los datos de contacto del Defensor, dos infografías sobre la Carta de Trato Digno, derechos, deberes y canales de atención del IDPC; el correo electrónico con el análisis de las encuestas de satisfacción, los informes de las ferias de servicio de enero y abril, y el oficio referente al cambio de designación del Defensor de la Ciudadanía.

Observación 3

Información correspondiente al defensor de la ciudadanía

- Al revisar el enlace referenciado, se observó que el texto descriptivo junto a la imagen señala: “El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC–, en el marco del Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, delegó como Defensor de la Ciudadanía al Subdirector de Gestión Corporativa, quien dispondría las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”. Se identificó que este acto administrativo no corresponde al vigente y en la sección del perfil del defensor sí se cita la resolución actualizada, se recomienda al proceso equiparar y unificar dicha información en el portal web.
- Al revisar el informe del Defensor de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2026, se identificó que esta cita el cumplimiento del Decreto 847

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 16 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

de 2019, norma derogada y compilada en el Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

2.3. ALERTAMIENTO PREVENTIVO. Se indica al proceso que, para el segundo semestre de 2026, los artículos 277.22 y 277.23 del Decreto 640 de 2025 (modificado por el Decreto 207 de 2026 el cual fue publicado el 16-06-2026), establecen cambios en la designación del Defensor de la Ciudadanía y en sus funciones. Por lo anterior, se recomienda al proceso alinear el informe a presentar, con la totalidad de las funciones descritas e incluir la justificación de aquellas que no apliquen. Asimismo, como buena práctica para la organización de evidencias, se sugiere crear un expediente en el sistema ORFEO donde se dispongan los soportes de cumplimiento junto con el informe correspondiente. Para el próximo seguimiento se verificarán nuevamente estas funciones, por lo que se espera recibir las evidencias organizadas por cada numeral para su respectiva validación.

2.4. 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 2026.

En la matriz reportada se registraron 897 entradas correspondientes al segundo semestre de 2026, de las cuales 882 son registros únicos de PQRSFD. La muestra analizada se distribuyó de la siguiente manera: 2 denuncias, 1 quejas, 64 reclamos (4 incluidos en la muestra), 443 derechos de petición de interés particular (9 incluidos en la muestra), 93 de interés general (2 incluidos en la muestra), 179 solicitudes de información (10 incluidas en la muestra), 33 consultas (2 incluidas en la muestra), 67 solicitudes de copias (6 incluidas en la muestra), 4 felicitaciones (1 incluidas en la muestra), 11 sugerencias (1 incluida en la muestra), 1 caso de la jornada de AprobatoN, 1 casos del reporte Orfeo serie PQRS, una muestra totalizad de 40 casos.

2.4.1. 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 528442026 - ORFEÓ 20265110005872.**

La petición fue clasificada como denuncia, fue registrada en el sistema Bogotá te escucha el 27 de enero de 2026, recibida por el canal web, Se validó la radicación en el sistema ORFEO el 26 de enero de 2026, solicitud anónima.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 17 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud estaba relacionada con temas de contratación, con respuesta de solicitud de aclaración bajo el número de radicado No 20265300006461 del 03 de febrero de 2026, El sistema Bogotá Te Escucha cerró automáticamente la petición debido a que el ciudadano no registró la ampliación o aclaración de información requerida dentro de los plazos establecidos, el correo de notificación de la respuesta se envió el 24 de marzo de 2026, como acuse de entrega, se validó el acuse de recibo certificado del 4-72.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones frente a esta petición, toda vez que se validó en los sistemas de información consultados que no se aportó respuestas a la solicitud de aclaración realizada por el proceso responsable en cumplimiento normativo *“solo se devolverá una solicitud al interesado para su corrección o aclaración dentro de los diez (10) días siguientes si no se comprende su finalidad u objeto”*. Al no haberse recibido la aclaración requerida en dicho plazo, la petición fue archivada conforme al procedimiento estipulado.

- **Bogotá te escucha 2530882026 - ORFEÓ N/A.**

La petición fue clasificada como denuncia y registrada en el sistema Bogotá Te Escucha el 9 de abril de 2026 por la Secretaría Distrital de Gobierno. No se registró en el sistema ORFEO debido a que el trámite se atendió mediante traslado directo a través de Bogotá Te Escucha. En dicha plataforma, la solicitud tuvo un primer traslado el 12 de abril de 2026 hacia el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), entidad que posteriormente remitió la petición por competencia al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) el 17 de abril, al tratarse de un asunto relacionado con la tesorería de una Junta de Acción Comunal (JAC).

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno observa que el traslado interinstitucional se efectuó cinco (5) días después de haber tenido conocimiento de la solicitud.

2.4.2. Quejas

- **Bogotá te escucha 1996532026 – ORFEÓ 20265110023122**

La petición fue clasificada como queja, recibida el 12 de marzo de 2026 a través del canal web mediante el correo del Defensor de la Ciudadanía. Se verificó su radicación en el sistema ORFEO con fecha del 13 de marzo y su posterior registro en Bogotá Te Escucha el 17 de marzo, constatando la debida clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión Corporativa efectuada el 15 de marzo.

La queja, relacionada con la entrada al Museo de Bogotá, fue atendida mediante respuesta con radicado ORFEO 20265000022211 del 25 de marzo de 2026, se envió el correo electrónico de notificación y se validó el acuse de recibo certificado expedido por 4-72 con fecha del 26 de marzo, confirmando su posterior registro en la plataforma Bogotá Te Escucha el 26 de marzo de 2026.

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 reasignación dentro de los plazos establecidos.

2.4.3. Reclamos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 18 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 1470202026- ORFEO 20265110016822**

La petición fue clasificada como reclamo, recibida el 26 de febrero de 2026 mediante el canal presencial (Web Service) e ingresada a la plataforma Bogotá Te Escucha. Se verificó su registro en dicho sistema el mismo 26 de febrero y su radicación en ORFEO con fecha del 25 de febrero, constatando la debida clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La solicitud, relacionada con a la autorización para intervenir en el proceso de restauración de un inmueble, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20263060017281 del 10 de marzo de 2026, fecha en la que también se envió el correo electrónico de notificación. Finalmente, se confirmó el registro de dicha respuesta en Bogotá Te Escucha el 13 de marzo y se validó el acuse de recibo certificado expedido por 4-72.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2699012026 - ORFEO 20265110033502**

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal web del sistema Bogotá te escucha el 15 de abril de 2026, recibida a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Se verificó su correcto registro en el sistema Bogotá Te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO con fecha del 15 de abril, constatando además la debida clasificación del trámite y su asignación a la subdirección de protección e intervención.

La solicitud, orientada a consultar el estado del trámite con radicado No. 20255110090632 del 3 de octubre de 2025 (autorización de anteproyecto en Área de Protección del Entorno Patrimonial), fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20263060029941 del 27 de abril de 2026. En esa misma fecha se envió el correo electrónico de notificación, validando su apertura mediante la herramienta Mailsuite, así como el registro en la plataforma Bogotá Te Escucha.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 19 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- **Bogotá te escucha 4593722026 - ORFEO 20265110057942**

La petición se clasificó como reclamo, recibida a través del canal web del sistema Bogotá te escucha el 30 de junio de 2026, recibida a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en el sistema ORFEO el 25 de junio de 2026 y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 30 de junio de 2026 (segundo día hábil). Al respecto, el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Versión 03, 2020) señala que *“las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad”*, se verificó la adecuada clasificación de la solicitud y su asignación a la Subdirección de protección e intervención, dependencia que emitió la respuesta dentro de los plazos normativos, por lo que no se vieron afectados los términos de atención efectiva al ciudadano

La solicitud, orientada a consultar el estado del trámite correspondiente al radicado No. 20255110085762, fue atendida mediante respuesta definitiva bajo el oficio ORFEO No. 20263060050031 del 6 de julio de 2026. Se constató el envío de la notificación por correo electrónico y el acuse de recibo certificado por parte de 4-72 el 22 de julio de 2026, el registro de la respuesta en la plataforma Bogotá Te Escucha se realizó el 21 de julio.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 3583802026 - ORFEO 20265110044302**

La petición fue clasificada como reclamo, recibida el 19 de mayo de 2026 a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Se verificó su registro en la plataforma Bogotá Te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO con fecha del 19 de mayo, constatando la debida clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La solicitud en base a la Consulta de estado de trámite - Radicado No. 20255110065952, se atendió mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20263060042131 del 03 de junio de 2026, él envió el correo electrónico de notificación y el acuse de recibo certificado expedido por 4-72, se realizó el 05 de julio, Finalmente, se confirmó el registro de dicha respuesta en Bogotá Te Escucha el 4 de julio

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 20 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

2.4.4. 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 1485282026 - ORFEO 20265110018682**

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida por el canal virtual, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 27 de febrero y la radicación en ORFEO fue el 3 de marzo, segundo día hábil del mes siguiente, por tanto se incumple la política de operación 4.1 Ingreso de peticiones que establece que “*Las PQRSD deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos -Orfeo el mismo día de su recepción, en los casos que sea recibida posterior a las 4:30 pm, podrá ser radicada al siguiente día hábil*”. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio.

La solicitud de información estaba relacionada con la información de la existencia de Bienes de Interés Cultural (BIC), sectores de interés patrimonial o hallazgos arqueológicos localizados en el área de influencia del proyecto del contrato IDU1541- 2025., fue atendida con respuesta definitiva con radicado Orfeo 20266000027151 del 16 de abril, Se verificó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha el 04 de marzo donde se identificó que se está referenciado la respuesta a la petición con el número 20265100015391, el correo de notificación de la respuesta se envió el 16 de abril de 2026, como acuse de entrega, se validó el acuse de recibo certificado del 4-72.

Observación 4

La Asesoría de Control Interno identificó Inconsistencias en la formalización de respuestas: En la revisión de las comunicaciones de salida, se detectó que el oficio No. 20266000027151 no empleó el formato institucional vigente para comunicación oficial externa, omitiendo el enlace destinado a la encuesta de satisfacción del usuario. Asimismo, la comunicación No. 20265100015391 presentó una falla de forma en el encabezado al direccionar el saludo a un tercero (Señor Jefferson). Cabe señalar que la asignación de ambos trámites y la emisión de sus respuestas definitivas se ejecutaron dentro de los términos legales establecidos, por otra parte, se identificó extemporaneidad en la radicación de peticiones se constató su registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 27 de febrero de 2026; sin embargo, su radicación en el sistema ORFEO se efectuó hasta el 3 de marzo de 2026 (segundo día hábil del mes siguiente).

- **Bogotá te escucha 1333522026 - ORFEO 20265110015132**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 21 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Se verificó su correcto registro en el sistema Bogotá Te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO con fecha del 23 de febrero, constatando además la debida clasificación del trámite y su asignación a la Oficina Jurídica.

La solicitud, orientada a la expedición de una certificación contractual, se atendió mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20261100012841 del 24 de febrero de 2026, fecha en la cual también se envió el correo electrónico de notificación. Finalmente, se confirmó el registro de dicha respuesta en Bogotá Te Escucha el 4 de marzo y se validó el acuse de recibo certificado expedido por 4-72.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2058542026 - ORFEO 20265110024362**

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Se verificó su registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 19 de marzo y su radicación en ORFEO con fecha del 18 de marzo, constatando la debida clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Divulgación.

La solicitud, orientada a la información sobre los archivos del Hospital San Juan de Dios, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20264000023181 del 30 de marzo de 2026. Se confirmó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha ese mismo 30 de marzo, el envío del correo electrónico de notificación el 31 de marzo y la validación del acuse de recibo certificado expedido por 4-72.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2324312026 - ORFEO 20265110028312**

La petición fue clasificada como solicitud de información, recibida a través del canal virtual vía correo electrónico (Web Service). Se verificó su registro en el sistema Bogotá Te Escucha el 30 de marzo y su radicación en ORFEO con fecha del 30 de marzo, constatando la debida clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión territorial.

La solicitud, orientada a la autorización de uso del tótem por aproximadamente una hora para realizar una charla y un espacio de reflexión sobre el territorio, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20266110024941 del 8 de abril de 2026. Se confirmó el registro de la respuesta en Bogotá Te Escucha, el

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 22 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

envío del correo electrónico de notificación y la validación del acuse de recibo certificado de 4-72, todas las actuaciones realizadas ese mismo 8 de abril.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2206952026 - ORFEO 20262100022701**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal virtual mediante correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó que su registro en el sistema Bogotá Te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO se realizaron el mismo 26 de marzo, constatando la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Gestión Corporativa.

solicitud de información técnica con fines académicos (TFM) sobre la cúpula de la Iglesia de San Ignacio en Bogotá fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO 20262100022701 del 27 de marzo de 2026. Se verificó el envío del correo electrónico de notificación y la validación del acuse de recibo certificado expedido por 4-72 el 30 de marzo, así como el registro de la respuesta en la plataforma Bogotá Te Escucha el 31 de marzo.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 4139702026 - ORFEO 20265110051192**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal virtual mediante correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó que su registro en el sistema Bogotá Te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO se realizaron el 09 de junio, validando la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Gestión Corporativa.

La solicitud, orientada a solucionar inconvenientes en la postulación a convocatorias de pasantías, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO No. 20265200043541 del 17 de junio de 2026. Se verificó el envío del correo electrónico de notificación, la validación de la trazabilidad en Mailsuite (herramienta de seguimiento que confirma en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces), el acuse de recibo certificado de 4-72 del 18 de junio, y el correspondiente registro de la respuesta en la plataforma Bogotá Te Escucha en esta última fecha.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 23 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 1871412026 - ORFEO 20265110022862**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal telefónico. Al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó su registro en el sistema Bogotá te Escucha y su radicación en el sistema ORFEO el 13 de marzo de 2026, validando así la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Gestión Corporativa.

La solicitud de información relativa a un bien incluido en la lista de patrimonio cultural de Bogotá solicitud de copia de la resolución que incluye al inmueble, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO N.º 20263000022221 del 25 de marzo de 2026. Asimismo, se verificaron el envío de la notificación por correo electrónico, el acuse de recibo certificado por 4-72 con fecha del 30 de marzo y el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha el 30 de marzo de 2026.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones respecto al trámite de la solicitud, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el ciclo definido. No obstante, se identificó la omisión en el diligenciamiento del formato de petición verbal, contraviniendo el numeral 4.3 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas, del procedimiento, el cual establece que las solicitudes recibidas a través del canal telefónico deben registrarse en dicho formato y entregarse a la ventanilla de correspondencia en la misma fecha de su recepción.

- **Bogotá te escucha 1766212026 - ORFEO 20265110020872**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal virtual mediante correo electrónico (Web Service), al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó su registro en el sistema Bogotá te Escucha el 10 de marzo de 2026 y su radicación en el sistema ORFEO el 09 de marzo de 2026, validando así la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de protección e intervención.

La solicitud de información sobre un trámite de LIOEP para la intervención del espacio público, fue atendida mediante respuesta definitiva con radicado ORFEO N.º 20263010020301 del 18 de marzo de 2026. Asimismo, se verificó el envío de la notificación por correo electrónico y se validó la trazabilidad en Mailsuite (herramienta de seguimiento que confirma en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces) con fecha del 25 de marzo de 2026 y el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha el 24 de marzo de 2026.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones respecto al trámite de la solicitud, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 24 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el ciclo definido.

- **- Bogotá te escucha 3699222026- ORFEO 20265110045332**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal virtual mediante correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó su radicación en el sistema ORFEO el 21 de mayo y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 22 de mayo, validando así la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Divulgación.

La petición referida a la Inscripción Diplomado en Patrimonio Cultural para la Educación fue resuelta de manera definitiva mediante el radicado ORFEO N.º 20264000041911 del 3 de junio de 2026. Al revisar la trazabilidad, se constató el envío de la notificación por correo electrónico, el acuse de recibo certificado por 4-72 del 3 de junio de 2026 y el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha en esa misma fecha.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 3380912026 - ORFEO 20265110041502**

La petición fue clasificada como una solicitud de información, recibida a través del canal virtual mediante correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se verificó su radicación en el sistema ORFEO y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 11 de mayo, validando así la correcta clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Divulgación. Adicionalmente, se valora la gestión de autocontrol realizada por el proceso, el cual informó vía correo electrónico a orientacionciudadana@idpc.gov.co la aplicación del numeral 4.6 Formalización de radicación del procedimiento; lo anterior, teniendo en cuenta que la comunicación ingresó a dicho correo el 29 de abril y su radicación en ORFEO se realizó el 11 de mayo. Dado que la respuesta final se emitió dentro de los términos legales, no se configura un incumplimiento.

La petición referida a la Solicitud de información sobre expediente de un predio, fue resuelta mediante el radicado ORFEO N.º 20262100034681 del 13 de mayo de 2026. Al revisar la trazabilidad, se constató el envío de la notificación por correo electrónico, el acuse de recibo certificado por 4-72 del 13 de mayo de 2026 y el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha en esa misma fecha.

La Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 25 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4.5. 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 1901902026 – ORFEO 20265110024112**

La solicitud fue clasificada como derecho de petición de interés particular, recibida a través del canal Buzón en el marco del ejercicio de rendición de cuentas de la Alcaldía Mayor, el 17 de marzo de 2026. Se validó su radicación en el sistema Bogotá Te Escucha, la cual fue trasladada desde la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Los términos iniciaron el mismo 17 de marzo con su registro en el sistema ORFEO, cumpliendo oportunamente con los plazos establecidos en el procedimiento de atención a peticiones ciudadanas. Durante la verificación, se constató el correo de radicación, la correcta clasificación del trámite y la trazabilidad de asignación al profesional o dependencia encargada, (subdirección de protección e intervención).

La petición, orientada a consultar los planes para la reconstrucción y protección de monumentos históricos vandalizados o destruidos, recibió respuesta definitiva mediante el oficio N.º 202563020023261 del 1 de abril de 2026, fecha en la que también se registró en Bogotá Te Escucha. El envío se notificó por correo electrónico el 6 de abril de 2026, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72.

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 1610192026 – ORFEO 20265110020602**

La solicitud fue clasificada como derecho de petición de interés particular, recibida por canal escrito e ingresada el 4 de marzo de 2026 a través del servicio web de la Alcaldía. En el sistema Bogotá Te Escucha, la petición se direccionó a cinco (5) entidades para su trámite. La asignación al IDPC se realizó el 6 de marzo de 2026 y su radicación en el sistema ORFEO se registró el 9 de marzo, fecha en la que iniciaron los términos legales para dar respuesta. Durante la verificación, se constató el correo de radicación, la correcta clasificación del trámite y la trazabilidad de asignación al profesional o dependencia encargada (subdirección de protección e intervención).

La petición, dirigida al Alcalde Mayor para solicitar la intervención institucional en un sendero del río Vicachá o San Francisco, recibió respuesta definitiva por parte del Instituto mediante el oficio N.º 20263010020281 del 30 de marzo de 2026, fecha en la

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 26 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

cual también se registró en Bogotá Te Escucha. El envío de la respuesta se notificó por correo electrónico el 31 de abril de 2026, contando con la certificación de entrega de 4-72 tanto para el peticionario como para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y el Jardín Botánico.

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución oportuna de cada etapa del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los plazos de asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 4056532026 – ORFEO 20265110049412**

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, ingresada de forma presencial (vía Web Service) y radicada el 2 de junio de 2026 en los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha. Sin embargo, su clasificación y asignación al área responsable se llevó a cabo el 4 de junio de 2026. Esta situación contraviene lo establecido en el numeral 4.2 del procedimiento, el cual dispone que los términos de respuesta se contabilizan a partir del día hábil siguiente a la recepción, esta situación pudo repercutir en los tiempos para proyectar y emitir la respuesta correspondiente, inicialmente, la solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular con un término de respuesta de 15 días; sin embargo, tras el análisis realizado durante su reasignación de la Subdirección de Protección e Intervención hacia la Subdirección de Gestión Corporativa (efectuada el 10 de junio), se precisó que el trámite correspondía realmente a una solicitud de copias, cuyo plazo legal de respuesta es de 10 días. En la verificación de la trazabilidad se constató que la categorización inicial fue imprecisa al considerar la estructura formal del escrito y no el objeto real de la petición. Asimismo, se registró un retraso de un día hábil en la asignación al área competente en primera instancia y, aunque la asignación al profesional inicial fue oportuna, el traslado posterior hacia la Subdirección de Gestión Corporativa se surtió tres días después. Como resultado de esta cadena de eventos, la respuesta final se emitió en un plazo de 15 días, superando el término de 10 días estipulado para la entrega de copias.

La petición, relacionada con la solicitud de información de permisos, autorizaciones y licencias de intervención tramitadas y acceso a copias de resoluciones expedidas de existir, recibió respuesta definitiva mediante el oficio N.º 20262100046031 del 22 de junio de 2026, fecha en la que también se registró en Bogotá Te Escucha. El envío se notificó por correo electrónico el 25 de junio de 2026, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72.

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno identificó en su seguimiento varias oportunidades de mejora en la gestión del trámite. Aunque la solicitud fue radicada el 2 de junio de 2026, su clasificación y asignación inicial se realizaron con un día de retraso (4 de junio), y fue catalogada inicialmente como un derecho de petición de interés particular (15 días) en lugar de una solicitud de copias (10 días). Asimismo, se presentó un retraso de tres días en la reasignación entre la Subdirección de Protección e Intervención y la Subdirección de Gestión Corporativa (efectuada el 10 de junio). Si bien la respuesta final se emitió en el plazo de 15 días ajustándose formalmente al

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 27 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

registro inicial en los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha sin configurar un incumplimiento legal, la imprecisión en la categorización y los retrasos internos evidencian fallas en la oportunidad y en la depuración inicial del requerimiento.

- **Bogotá te escucha 2461672026 – ORFEO 20265110029482**

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, recibida a través del canal de correo electrónico (vía Web Service). Se validó su radicación en el sistema Bogotá Te Escucha y en el sistema ORFEO, ambas con fecha del 6 de abril de 2026, cumpliendo oportunamente con los plazos establecidos en el procedimiento de atención a peticiones ciudadanas. Durante la verificación, se constató la correcta clasificación del trámite y la trazabilidad de su asignación a la dependencia encargada (Subdirección de Protección e Intervención).

La petición, relacionada con la solicitud de autorización para la intervención de un inmueble por riesgo estructural, recibió respuesta definitiva mediante el oficio N.º 20263060028151 del 21 de abril de 2026 referenciado con el asunto "Concepto técnico de autorización parcial para Reparaciones Locativas y Primeros auxilios" a través de la SDQS. El registro de la respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha se efectuó el 24 de abril, fecha en la cual también se notificó por correo electrónico, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72.

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 3983142026 – ORFEO 20265110049122**

La solicitud se clasificó como un derecho de petición de interés particular, recibida a través del correo electrónico (vía Web Service). Se validó su radicación oportuna en los sistemas Orfeo (01/06/2026) y Bogotá Te Escucha (02/06/2026), dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Durante la verificación, se constató la correcta clasificación del trámite y la trazabilidad de su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición, relacionada con la solicitud de constancia ejecutoria de resolución de intervención, recibió respuesta definitiva mediante el oficio N.º 20263060044701 del 16 de junio de 2026. El registro de la respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha se efectuó el 17 de junio, fecha en la cual también se notificó por correo electrónico, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72.

Al respecto, la Oficina Asesora de Control Interno no formula observaciones, toda vez que se verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 3385962026 – ORFEO 20265110042112.**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 28 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud se clasificó como un derecho de petición de interés particular, recibida a través del correo electrónico (vía Web Service). Se validó su radicación en el sistema Bogotá Te Escucha y en el sistema ORFEO, ambas con fecha del 12 de mayo de 2026, dentro de los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Durante la verificación, se constató la correcta clasificación del trámite y la trazabilidad de su asignación a la Subdirección de Divulgación y apropiación del patrimonio.

La petición, relacionada con la revisión de descalificación de propuesta al programa Distrital de Estímulos(PDE), recibió respuesta definitiva mediante el oficio N.º 20264000036901 del 20 de mayo de 2026. El registro de la respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha se efectuó el 1 de junio, el correo de notificación de la respuesta se envió el 21 de mayo de 2026. Como acuse de entrega, se adjunta el reporte de Mailsuite (herramienta de seguimiento de correo electrónico que permite verificar en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces)

La Oficina Asesora de Control Interno identificó una inconsistencia en el registro de la petición, la cual fue se registró a en la matriz de PQRSD a la Subdirección de Protección e Intervención, a pesar de que la gestión y respuesta fue realizada por la Subdirección de Divulgación y Activación Social de los Patrimonios. Por lo demás, se verificó la correcta ejecución del procedimiento, se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos de asignación y respuesta, y se validó el ciclo definido.

- **Bogotá te escucha 3501442026 – ORFEO 20265110043132.**

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha y ORFEO con fecha del 14 de mayo de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención, dependencia que dio respuesta a tres de los numerales y trasladó los restantes a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte el 22 de mayo de 2026. Esta última entidad emitió la respuesta definitiva el 1 de junio de 2026.

La petición, relacionada con la consulta sobre declaratoria, requisitos y beneficios de Bien de Interés Cultural (BI) fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263080037641 del 22 de mayo de 2026. En la misma fecha, se realizó el traslado a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SDCRD) bajo el radicado 20263080037631. Este registro se efectuó en el sistema Bogotá Te Escucha el 22 de mayo y la respuesta definitiva se cargó el 1 de junio de 2026, el correo de notificación de la respuesta se envió el 22 de mayo de 2026, como acuse de entrega, se adjunta el reporte de Mailsuite (herramienta de seguimiento de correo electrónico que permite verificar en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces)

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 2804262026 – ORFEO 20265110033672.**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 29 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha y ORFEO con fecha del 16 de abril de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición, relacionada con la solicitud de fichas de inventario, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263000030171 del 28 de abril de 2026, el registro se efectuó en el sistema Bogotá Te Escucha el 29 de abril el correo de notificación de la respuesta se envió el 30 de abril de 2026, como acuse de entrega, se adjunta el reporte de Mailsuite (herramienta de seguimiento de correo electrónico que permite verificar en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces).

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento, no obstante, se identificó un doble envío de la respuesta los días 29 y 30 de abril. Si bien el procedimiento no documenta la gestión de envíos duplicados, esta situación no afectó los términos legales de respuesta.

- **Bogotá te escucha 3522222026 – ORFEO 20265110044162**

Opción 1: Estilo institucional fluido (Recomendada)

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, recibida vía telefónica (a través de Web Service). La Secretaría General la registró en el sistema Bogotá Te Escucha el 15 de mayo de 2026 y la trasladó al IDPC el 18 de mayo, radicándose en el sistema ORFEO con fecha del 2 de junio de 2026. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación del trámite y su correcta asignación a la Subdirección de Protección e Intervención

La petición, relacionada con el reporte de afectaciones en los bienes muebles La Mujer del Columpio y Ángeles Agustinianos, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263020041191 del 3 de junio de 2026, y registrada en el sistema Bogotá Te Escucha el 18 de junio. El correo electrónico de notificación, enviado inicialmente el 5 de junio, presentó rebote técnico, por lo que la notificación se surtió formalmente mediante el Aviso N.º 27 de 2026, fijado el 16 de junio y desfijado el 22 de junio de 2026.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4.6. Derecho de petición General

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 30 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 2612172026 – ORFEO 20265110032742**

La petición fue clasificada como derecho de petición General, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha el 13 de abril y ORFEO con fecha del 14 de marzo de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión territorial.

La petición, relacionada con Solicitud de derecho de petición sobre el PEMP Parque Nacional, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N. 20266130029121 del 22 de abril de 2026, el registro se efectuó en el sistema Bogotá Te Escucha el 29 de abril el correo de notificación de la respuesta se envió el 22 de abril de 2026, como acuse de entrega, se adjunta el reporte de Mailsuite (herramienta de seguimiento de correo electrónico que permite verificar en tiempo real la apertura del mensaje y sus enlaces).

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 1338062026 – ORFEO 20265110017632**

La petición fue clasificada como derecho de petición General, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha el 25 de febrero por traslado al IDPC, y ORFEO con fecha del 27 de febrero de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de protección e intervención

La petición, referente al trámite de equiparación de servicios públicos, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263050016471 del 6 de marzo de 2026. Su registro en el sistema Bogotá Te Escucha se efectuó el 13 de marzo. Asimismo, el correo electrónico de notificación de la respuesta se envió el 16 de marzo de 2026, respaldado por el acuse de recibo certificado de la empresa 4-72 en esa misma fecha.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4.7. Consulta

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 31 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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 910572026 – ORFEO 20265110009522**

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 03 de diciembre en Bogotá Te escucha, Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha el 09 de febrero de 2026 y ORFEO con fecha del 06 de febrero de 2026 cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite la asignación inicial fue a la subdirección de protección e intervención, quienes después de su análisis lo reasignaron a La Gerencia De Instrumentos De Planeación Y Gestión Del Patrimonio Cultural con oportunidad.

La petición, referente a la solicitud de documentación de un inmueble, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263000011421 del 18 de febrero de 2026. Su registro se efectivizó en el sistema Bogotá Te Escucha el 23 de febrero. Asimismo, se verificó que el correo electrónico de notificación fue enviado el 19 de abril de 2026, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por la empresa 4-72

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2153992026 – ORFEO 20265110026022**

La petición fue clasificada como consulta, recibida por el canal web el 24 de marzo en Bogotá Te escucha, Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha y ORFEO con fecha del 24 de marzo de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición, relacionada con la solicitud de información sobre uso y venta de inmueble, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263060026591 del 14 de abril de 2026. Su registro en el sistema Bogotá Te Escucha se efectuó el 24 de abril. Asimismo, el correo electrónico de notificación fue enviado en esa misma fecha, contando con el respectivo acuse de recibo certificado por la empresa 4-72.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4.8. Copias

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 32 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

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

- **Bogotá te escucha 2543312026 – ORFEO 20265110030902**

La petición fue clasificada como una solicitud de copias, ingresada por el canal de correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en el sistema ORFEO el 9 de abril de 2026 y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 10 de abril de 2026, cumpliendo con los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la correcta clasificación de la solicitud y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición, relacionada con la solicitud de copia de la memoria presentada por el arquitecto para intervención del patrimonio en (BIC fue atendida mediante el oficio N.º 20262100026421 del 14 de abril de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se verificó que el correo electrónico de notificación fue enviado el 15 de abril de 2026 contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72 y que el registro correspondiente de la respuesta se efectuó en la plataforma Bogotá te Escucha en esa misma fecha.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 2205192026 – ORFEO 20265110026712**

La petición fue clasificada como una solicitud de copias, ingresada por el canal de correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en el sistema ORFEO el 25 de marzo de 2026 y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 26 de marzo de 2026, en cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación de la solicitud y su asignación oportuna a la Subdirección de Gestión Territorial.

La petición, relacionada con la solicitud de planos de levantamiento tipológico del Centro Histórico de Bogotá para uso académico, fue atendida mediante el oficio N.º 20266130024551 del 6 de abril de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se verificó que el correo electrónico de notificación se envió el 7 de abril de 2026 contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72 y que el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha se realizó el 8 de abril de 2026.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento, se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 3493612026 – ORFEO 20265110042512**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 33 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La petición fue clasificada como una solicitud de copias, ingresada por el canal de correo electrónico (Web Service). Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en el sistema ORFEO el 12 de mayo de 2026 y su registro en la plataforma Bogotá te Escucha el 14 de mayo de 2026 (segundo día hábil). Al respecto, el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Versión 03, 2020) señala que *“las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad”*, se verificó la adecuada clasificación de la solicitud y su asignación a la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia que emitió la respuesta dentro de los plazos normativos, por lo que no se vieron afectados los términos de atención efectiva al ciudadano.

La petición, relacionada con la solicitud información y documentos - Edificio HFPH, fue atendida mediante el oficio N.º 20262100037201 del 20 de mayo de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se verificó que el correo electrónico de notificación se envió el 22 de mayo de 2026 contando con el respectivo acuse de recibo certificado por 4-72 y que el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha se realizó el 22 de mayo de 2026.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento, se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 4140072026– ORFEO 20265110051292**

La petición fue clasificada como una solicitud de copias, ingresada a través del canal presencial. Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en los sistemas ORFEO y Bogotá te Escucha con fecha del 16 de abril de 2026, cumpliendo con los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión Corporativa.

La petición, relacionada con el envío de los documentos de aprobación de una resolución, fue atendida mediante el oficio N.º 20262100046061 del 18 de junio de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se constató que el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha se realizó el 22 de junio de 2026, mientras que la notificación por correo electrónico fue enviada el 25 de junio de 2026, con evidencia de acuse de entrega e informe de la herramienta Mailsuite (sistema de seguimiento en tiempo real de apertura del mensaje y sus enlaces).

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 797242026 – ORFEO 20265110008612**

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 34 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

La petición fue clasificada como una solicitud de copias, ingresada a través del canal presencial. Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en los sistemas ORFEO y Bogotá te Escucha con fecha del 16 de abril de 2026, cumpliendo con los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Gestión Corporativa.

La petición, relacionada con el envío de los documentos de aprobación de una resolución, fue atendida mediante el oficio N.º 20262100046061 del 18 de junio de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se constató que el registro correspondiente de la respuesta en la plataforma Bogotá te Escucha se realizó el 22 de junio de 2026, mientras que la notificación por correo electrónico fue enviada el 25 de junio de 2026, con evidencia de acuse de entrega e informe de la herramienta Mailsuite (sistema de seguimiento en tiempo real de apertura del mensaje y sus enlaces).

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

- **Bogotá te escucha 408072026 – ORFEO 20265110004352**

La petición, clasificada como solicitud de copias, se recibió por el canal presencial el 20 de enero de 2026. Se validó su radicación oportuna en el sistema ORFEO con fecha del 20 de enero y en Bogotá Te Escucha el 21 de enero, en cumplimiento de los plazos del procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación del trámite y su correcta asignación a la Subdirección de gestión corporativa.

Respecto a la solicitud de copias de un predio, se emitió respuesta a la ciudadana mediante el oficio N.º 20262100004171 del 26 de enero de 2026 y se registró en Bogotá Te Escucha el 29 de enero. El correo de notificación se envió esa misma fecha, respaldado por el reporte de Mailsuite como acuse de entrega, el cual certifica la apertura del mensaje y de sus enlaces en tiempo real.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4.9. Felicitaciones

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó las siguientes felicitaciones.

- **Bogotá te escucha 4509102026 – ORFEO 20265110057352**

La petición fue clasificada como felicitación, recibida por el canal web el 24 de junio en Bogotá Te escucha, Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha y ORFEO con fecha del 24 de junio de 2026, cumpliendo los plazos del procedimiento de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 35 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

atención ciudadana. Se verificó la correcta clasificación del trámite y su asignación a la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición corresponde a un reconocimiento especial dirigido al arquitecto A. C., profesional del equipo de Espacio Público del IDPC, por la atención brindada en el marco del trámite de Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público (LIOEP). La solicitud fue respondida formalmente a la ciudadana mediante el oficio N.º 20263010050851 del 8 de julio de 2026.

La Oficina Asesora de Control Interno verificó la adecuada ejecución de las actividades del procedimiento, constatando el uso del formato de comunicación oficial externa con el enlace a la encuesta de satisfacción. Asimismo, se identificaron las jornadas de aprobaciones como una estrategia ganadora.

2.4.10. Sugerencia

La muestra seleccionada para este seguimiento incluyó la siguiente sugerencia.

- **Bogotá te escucha 2057642026 – ORFEO 20265110024172**

La petición fue clasificada como sugerencia y se recibió el 19 de marzo de 2026 a través del canal web Bogotá Te Escucha. Se validó su radicación oportuna en los sistemas Bogotá Te Escucha y ORFEO en esa misma fecha, en cumplimiento de los plazos establecidos en el procedimiento de atención ciudadana. Asimismo, se verificó la adecuada clasificación del trámite y su correcta asignación a la Subdirección de Divulgación, gerencia de museo de Bogotá.

La sugerencia, relacionada con la repetición de varias veces de la noche de museos, fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N.º 20264500023381 del 30 de marzo de 2026, el registro se efectuó en el sistema Bogotá Te Escucha el 07 de abril el correo de notificación de la respuesta se envió el 31 de marzo de 2026 y el acuse de recibido certificado de 4-72 de la misma fecha.

La Asesoría de Control Interno verificó la ejecución adecuada de cada una de las actividades del procedimiento: se empleó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, se cumplieron los tiempos para la asignación y emisión de la respuesta, y se validó el cumplimiento del ciclo definido en el procedimiento.

2.4. Validaciones en el reporte del sistema Orfeo

Al contrastar la matriz de seguimiento de PQRSFD aportada por el proceso de Comunicación Estratégica para la vigencia 2026 con los registros de la serie documental correspondiente en el sistema ORFEO, se identificaron las siguientes situaciones de discordancia entre los números de radicado reportados en la matriz del proceso y los consolidados en el reporte del sistema.

Observación 6

- Se identificaron 65 radicados en la Matriz PQRS de la vigencia 2026 que no se encuentran en el reporte generado por el sistema ORFEO para la serie documental de dicha vigencia. A continuación, se relacionan los radicados Orfeo no identificados

Ord	Radicado Orfeo	Ord	Radicado Orfeo
1	20265110001952	33	20265110016022
2	20265110004602	34	20265110019972
3	20265110004612	35	20265110018572
4	20265110004652	36	20265110024082
5	20265110005572	37	20265110018542
6	20265110005462	38	20265110026372
7	20265110006602	39	20265110032702
8	20265110006612	40	20265110032782
9	20265110007472	41	20265110032812
10	20265110007492	42	20265110032792
11	20265110007892	43	20265110032832
12	20265110007502	44	20265110032802
13	20265110007522	45	20265110034982
14	20265110008592	46	20265110031412
15	20265110007592	47	20265110035022
16	20265110007582	48	2026511003565
17	20265110007952	49	20265110036342
18	20265110009042	50	20265110033212
19	20265110009082	51	20265110031862
20	20265110011062	52	20265110036652
21	20265110011362	53	20265110032952
22	20265110012282	54	20265110038502
23	20265110012892	55	20265110039602
24	20265110013912	56	20265110043622
25	20265110014722	57	20265110045562
26	20265110015942	58	20265110041942
27	20265110016382	59	20265110044792
28	20265110018682	60	20265110044782
29	20265110009302	61	20265110050132
30	20265110012312	62	20265110057412
31	20265110017632	63	20265110057942
32	20265110015792	64	20265110048892

- Al revisar la matriz de PQRSFD (vigencia 2026) remitida por el proceso, se identificaron 882 datos únicos y un total de 15 radicados duplicados, los cuales se relacionan a continuación:

Ord	Radicado Orfeo
1	20265110010942
2	20265110015852
3	20265110025152
4	20265110026002
5	20265110028682
6	20265110020552
7	20265110025182
8	20265110029472
9	20265110031192
10	20265110044172
11	20265110048492
12	20265110041912
13	20265110046962
14	20265110054182
15	20265110054942

- Por otra parte, se identificaron 22 radicados en el sistema ORFEO que fueron gestionados durante la jornada de AprobaTon del 27 de marzo de 2026. Sin embargo, dichos números no figuran en el reporte de PQRSD del sistema vinculados a la serie documental de Peticiones, Quejas y Reclamos de la TRD, ni están incluidos en la matriz de seguimiento remitida por el proceso para este seguimiento.

Ord	Radicado Orfeo
1	20265110027862
2	20265110024252
3	20265110025932
4	20265110026132
5	20265110026222
6	20265110026292
7	20265110026542
8	20265110026722
9	20265110027032
10	20265110027232
11	20265110027372
12	20265110027382
13	20265110027402
14	20265110027462
15	20265110027472

Ord	Radicado Orfeo
16	20265110027542
17	20265110027662
18	20265110027672
19	20265110027822
20	20265110027682
21	20265110027882
22	20265110027942

- **ORFEO 20265110027662**

La solicitud ingresó a través del canal presencial durante la Jornada de aprobación de reparaciones locativas y APEP del 27 de marzo de 2026, mediante acta sin número de la misma fecha. Al revisar la trazabilidad del trámite, se constató su radicación en el sistema ORFEO con el número 20265110027662. Asimismo, al consultar el histórico del sistema, se identificó se anexo con el radicado 20265110027722, el cual no figura en la matriz de seguimiento de PQRS reportada por el proceso. Cabe precisar que la gestión de este trámite está a cargo de la Subdirección de Protección e Intervención.

La petición, relacionada con la solicitud de autorización de reparaciones locativas, fue atendida mediante el oficio N.º 20263060023641 del 31 de marzo de 2026. Al revisar los soportes de trazabilidad, se constató que la respuesta se notificó por correo electrónico el 7 de abril de 2026, adjuntando la evidencia del acuse de confirmación y la constancia de apertura emitida por 4-72 en esa misma fecha.

Observación 7

No se utilizó el formato de comunicación oficial externa con el enlace de la encuesta de satisfacción, el cual tampoco fue incluido en el correo electrónico de notificación. Esta omisión limita la medición de la percepción ciudadana en este tipo de jornadas ya que los datos de la percepción no queden debidamente documentados en métricas de las buenas prácticas institucionales. Asimismo, se constató que el registro de la petición no fue incorporado en el expediente de PQRS del sistema ORFEO.

Como parte del aseguramiento de estas jornadas, se recomienda a los procesos intervinientes asociar los radicados tanto a los expedientes funcionales como al consecutivo de correspondencia de PQRSFD, garantizando la alineación de los datos que alimentan los indicadores de respuesta. Cabe destacar que se cumplieron los tiempos en la emisión de las respuestas; no obstante, se sugiere evaluar la pertinencia de incluir en el procedimiento normado el registro y control de las actividades desarrolladas en este tipo de jornadas.

Observación 8

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 39 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

- Se evidenciaron 554 peticiones radicadas a través del sistema Orfeo que no fueron incorporadas en la matriz de registro de PQRSFD del proceso, (anexo 1)

Esta situación se enmarca en lo establecido en el numeral 5.3 (Criterios para el registro de peticiones, punto 2) del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas: Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Versión 03, noviembre de 2020). Dicha norma señala expresamente que solo las solicitudes de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) registradas en la Guía de Trámites y Servicios que ingresen directamente a la entidad están exentas de incluirse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, debiendo garantizarse el registro y seguimiento de las demás peticiones.

Observación 9

En la muestra seleccionada se identificó el siguiente caso de las solicitudes pertenecientes a este grupo de radicados de ORFEO que, a pesar de haber sido gestionado y registrado en la plataforma Bogotá Te Escucha, fue omitido en la matriz interna de seguimiento aportada por el proceso.

Esta omisión generó una discordancia entre lo reportado en la matriz de seguimiento y el consolidado del sistema ORFEO (SGDE), inconsistencia que podría ser originada por la falta de mecanismos de control, validación periódica y consolidación entre el sistema de correspondencia (ORFEO), la plataforma distrital y la matriz interna del proceso.

- **Bogotá te escucha 549412026 – ORFEO 20265110008562.**

La solicitud fue clasificada como un derecho de petición de interés particular, recibida vía correo electrónico (Web Service). Se validó su radicación en los sistemas Bogotá Te Escucha por parte de la secretaria distrital de cultura recreación y deporte quien informo traslado al IDPC el 02 de febrero de 2026 y ORFEO con fecha del 03 de febrero, con respuesta definitiva a la ciudadana informando el traslado.

La respuesta definitiva fue notificada en el sistema Bogotá Te Escucha el día 19 de febrero por parte del IDPC, donde se informa nuevamente del traslado a la Secretaría de Cultura, por cuanto después del análisis tenían la competencia para emitir la respuesta de fondo a la petición, relacionada con “certificado de la invitación focalizada Conpes Mentores 2025 acorde a la resolución No.667 del 28 de julio del 2025. Esta fue respondida a la ciudadana mediante el oficio N. 20264000010311 del 16 de febrero de 2026, por parte del programa de Fomento del IDPC, informando nuevamente el traslado de la competencia a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SDCRD), el correo de notificación de la respuesta se envió el 16 de febrero de 2026, como acuse de recibido certificado del 4-72 de la misma fecha. Este registro de respuesta se efectuó en el sistema Bogotá Te Escucha el 19 de febrero por parte del IDPC.

Se recomienda efectuar las acciones que consideren necesarias, para evitar la ausencia de registro de peticiones en la matriz de PQRSFD que maneja el proceso.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 40 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

Por otra parte, al revisar la plataforma Bogotá Te Escucha, se identificaron dos (2) respuestas definitivas que informaban sobre los traslados de competencia entre la Secretaría y el IDPC, y viceversa, sin que se evidenciara una respuesta de fondo remitida al ciudadano.

CONCLUSIONES

1. Oportunidad en la atención de las peticiones. Sobre el universo efectivamente verificado por esta Asesoría de Control Interno, esto es, los 882 registros únicos de la matriz de PQRSFD aportada por el proceso y la muestra de cuarenta (40) casos analizados en detalle, no se identificaron peticiones respondidas por fuera de los términos legales.
2. Respecto de la Medición de la satisfacción ciudadana se mantiene como instrumento de medición la encuesta, no obstante, el porcentaje de satisfacción se ve impactado por los casos en los que no se utilizó la plantilla con el enlace que conduce a la encuesta de satisfacción.
3. Con relación a la actualización de la Información reportada en SIDEAP respecto del equipo de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta da cuenta de la idoneidad, no obstante, no en todas las hojas de SIDEAP se encuentra diligenciada la fecha de retiro o de finalización del vínculo anterior, y una hoja de vida no registra fecha de actualización y figura sin validar.
4. Se identificó una desalineación en información reportada en el micrositio de la página web de la entidad, donde se aloja información correspondiente al proceso algunos documentos que no se encuentran publicados en página web y si en los documentos del proceso de la intranet, debe equiparse esta información.
5. Se identificó que se nombran actos administrativos que no corresponden a la realidad institucional, así como el uso de normatividad derogada (como el Decreto 847 de 2019 en lugar del Decreto Único Sectorial 640 de 2025), relacionado con las funciones del Defensor de la Ciudadanía, el informe del semestre se desplega bajo la norma derogada.
6. Falta de trazabilidad normativa: Documentos obligatorios por ley, como la Carta de Trato Digno al Usuario, carecen de versión, fecha de publicación o vigencia, impidiendo certificar su actualización anual según la Ley 1437 de 2011.
7. Inconsistencias en el registro y control de PQRSFD (Gestión de Datos), lo anterior por cuanto se identificaron 64 radicados que no fueron asociados a la serie documental PQRS y si se encuentran en la matriz de seguimiento aportada por el proceso, así como 554 peticiones que se encuentran alojadas en el sistema de administración de documentos ORFEO sin que sean vinculados a las herramientas de seguimiento interno relacionadas con el consecutivo de PQRS atendidas por anualidad, se asocian a expedientes funcionales y se omite su vinculación a las PQRS.
8. En cuanto al Registro de peticiones y uso del formato de petición verbal se detectaron desviaciones frente a las políticas de operación del procedimiento vigente.
9. En referencia a las Peticiones atendidas en jornadas institucionales especiales: como la AprobaTon (27 de marzo de 2026) no se están vinculando a las Tablas

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 41 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

de Retención Documental (TRD) de la serie documental PQRS, ni a la matriz de seguimiento, en el entendido que se deben equiparar la atención de los tramites de cara a la radicación de PQRS reflejado en las métricas reportadas y no incorporan la encuesta de percepción ciudadana.

10. 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, tales como el uso de la plantilla institucional actualizada de respuesta de PQRS, no obstante, se identificaron incumplimientos relacionados con la utilización de decretos derogados para la elaboración de informes tales como el defensor de la ciudadanía, y la aplicación de la TRD del proceso, establecido en el Acuerdo 001 de 2024 (AGN), capítulo 2 gestión y tramite de documentos electrónicos el cual establece que la numeración será asignada en estricto orden consecutivo, se iniciará el primero (1) de enero de cada año a partir del radicado número uno (1), utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados. El sistema debe permitir generar reportes del registro de las comunicaciones oficiales que contenga el nombre de la persona o entidad remitente, nombre o código de la dependencia competente, número de radicado de entrada y de salida, nombre de la persona responsable del trámite, anexos y tiempos de respuesta. En la entidad corresponde al consecutivo del sistema ORFEO la Serie/Subserie Documental correspondiente en la Tabla de Retención Documental (TRD) de PQRSFD.

En síntesis, el proceso muestra avances significativos en su gestión y un enfoque hacia la mejora continua, no obstante, debe fortalecer la aplicación rigurosa de la normatividad vigente, la implementación de acciones que resuelvan las situaciones detectadas, 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 y al realizar sus entregables con la normatividad actualizada.
2. Tomar las acciones que correspondan para mejorar la inclusión de respuestas a tramites que incidan en la calificación en las encuestas de satisfacción e incentivar su diligenciamiento en jornadas como a las de aprobación de LIOEP.
3. Realizar una validación técnica entre la matriz de seguimiento del proceso y los reportes del sistema ORFEO en la serie única de consecutivos de PQRS validar la correcta indexación de las 554 peticiones, corregir los 15 radicados duplicados y los 64 casos que no se encuentran vinculados al reporte ORFEO.
4. Formalizar un protocolo de radicación que garantice que toda petición atendida en eventos institucionales sea vinculada en tiempo real al consecutivo oficial de la Serie Documental de PQRSFD en la TRD.

	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	 Radicado: 20261200163383 Fecha: 31-08-2026 Pág. 42 de 42
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	

5. Mantener la buena práctica de utilizar de forma estricta la plantilla de comunicación externa con el enlace a la encuesta de satisfacción en todos los envíos (físicos y digitales) para sostener la medición del servicio.
6. Se recomienda efectuar las acciones que consideren necesarias, para evitar la ausencia de registro de peticiones en la matriz de PQRSFD que maneja el proceso.
7. Realizar un análisis de causa raíz respecto de las situaciones identificadas, que le permitan al proceso superar las debilidades y evitar su recurrencia.

Proyectó: Viviana Barrera. Profesional. Asesoría de Control Interno.
Mary Alexandra Martínez Bonilla. Asesora de Control Interno.
Revisó: Mary Alexandra Martínez Bonilla. Asesora de Control Interno.

Documento 20261200163383 firmado electrónicamente por:	
MARY ALEXANDRA MARTINEZ BONILLA	Asesora Control Interno Control Interno Fecha firma: 31-08-2026 21:03:39
Proyectó:	Punto Focal Control Interno VIVIANA BARRERA ROJAS - Profesional 219- 01 - Control Interno
 e018f65132696d58c1ce01beabbbca198c8a41494ac137b66fdadb25b4dd4cb8 Codigo de Verificación CV: 479cf	

Anexos: 2 folios