

Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 1 de 24

# **INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA**

**01 de julio – 31 de diciembre de 2023**

**Instituto Distrital de Patrimonio Cultural**

**BOGOTÁ, DICIEMBRE 2023**



## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y, a la disposición contenida en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades del Distrito Capital, y que en su artículo 1 decreta: “En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC mediante Resolución interna No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó en la Subdirectora de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en la resolución 019 de 2023 del IDPC.

Teniendo en cuenta el anterior marco legal, y bajo sustento del Decreto 847 de 2019 por medio del cual “se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”, que en su capítulo III artículo 13 señala que: “en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal” y, dando cumplimiento al artículo 14 del mismo Decreto, a continuación se presenta el informe de la gestión realizada por la Defensora de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

## II. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

Durante el periodo referido, el Instituto avanzó en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía bajo el acompañamiento continuo de la Defensora de la Ciudadanía de la siguiente manera:



## **1. Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

### Acciones y resultados:

#### *1.1. Velar para que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.*

Con el liderazgo de la Defensora y, a partir de la revisión y compilación de informes, se estableció la relación de las diferentes necesidades que el Proceso de Atención a la Ciudadanía tiene para el 2024:

- a) Adecuaciones estructura física al punto de atención a la ciudadanía:
- Modificación de dirección de apertura de hoja puerta en madera.
  - Modificación de muro en mampostería correspondiente a zona de recepción.
  - Diseño, suministro e instalación de letras en acrílico metalizado.
  - Mantenimiento y ajuste general de puerta principal en vidrio para su correcto funcionamiento.
  - Suministro e instalación de tramos de baranda metálica con sus pasamanos correspondientes.
  - Suministro e instalación de curvas metálicas en extremos de barandas actuales en zona de rampa e ingreso peatonal.
  - Suministro e instalación de pasamanos en zona de escalera en zona de ingreso peatonal.
  - Mantenimiento general de piezas en madera tipo TEKA en zona de rampa e ingreso peatonal.
- b) Accesibilidad para personas con discapacidad:
- Acompañamiento de interprete de señas para eventos con la dirección.
  - Capacitación en Lengua de Señas para funcionarios y contratistas en lengua de señas.
  - Desarrollo de contenidos accesibles: Gif, videos y traducciones.
  - Mapa táctil y tótem.
  - Franjas antideslizantes para la guía podó táctil.
- c) Tecnología y Mobiliario:



- Cartelera
- Tablets
- Servicios telefónicos para atención a la ciudadanía y generación de estadísticas (Conteo de llamadas a través del conmutador, menú de transferencia a extensiones y opción de encuesta de satisfacción)
- Implementar un sistema tecnológico que permita el control de las citas (virtuales y presenciales), que produzca estadísticas sobre el tipo de atención y servicio etc.

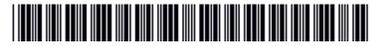
*1.2. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.*

La Defensora de la Ciudadanía verificó y promovió tanto la incorporación como la implementación en el Plan Operativo Anual (POA), actividades y metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. A continuación, se relacionan las actividades y tareas relacionadas:

- Actividad 2: Mejorar la implementación y cumplimiento de la política de atención a la ciudadanía.

Tareas:

- o Realizar seguimiento y presentar informe periódico de las sugerencias enviadas al Instituto por los diferentes canales de recepción, en el marco de la Estrategia Conoce, Propone y Prioriza.
- o Divulgar los resultados entregados por la alcaldía sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha.
- o Realizar informe de las acciones del Defensor de la Ciudadanía.
- o Realizar Informes de satisfacción mensuales y trimestrales de atención a la ciudadanía.
- o Realizar informes mensuales y trimestrales de seguimiento a la gestión de las PQRS.



- o Participar en las actividades propuestas por la Veeduría y la Secretaría General como entes rectores de la Política Pública de Atención a la ciudadanía.
  
- Actividad 3: Realizar actividades de promoción con la ciudadanía para que conozcan y accedan a los trámites y servicios del IDPC.  
Tareas:
  - o Realizar 1 grupo focal, uno con cliente interno y uno con cliente externo, para escuchar e implementar mejoras razonables propuestas.
  - o Traducir un documento del IDPC con la metodología de Lenguaje Claro.
  - o Establecer los requerimientos para Actualizar el servicio de "Consulta el Estado de Tu Solicitud " del IDPC, que recolecte, estructure y entregue reportes que permitan analizar información.
  - o Realizar la divulgación de los protocolos de atención a la ciudadanía dirigido a los servidores y contratistas que ejecutan la atención.
  - o Realizar ferias de servicios para recibir, atender y orientar a la ciudadanía en los trámites y servicios que ofrece la entidad.
  
- Actividad 5: Promover y dar a conocer los canales de denuncia por actos de corrupción al interior del IDPC y a la ciudadanía.  
Tareas:
  - o Divulgar información relacionada con el correcto registro y manejo de denuncias ciudadanas por posibles actos de corrupción a las y los colaboradores(as) y funcionario(as) del IDPC.
  - o Divulgar piezas informativas a la ciudadanía con la información de los canales de denuncia

*1.3. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía; que la coherencia con la información documentada se ajuste a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y la emisión de*



*recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.*

Durante el segundo semestre con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía, el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia actualizó:

- El “Manual: Protección de Datos Personales del IDPC, en el que se establecieron los lineamientos y procedimientos necesarios que permiten garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos personales que sean objeto de tratamiento. Además, busca concientizar a los funcionarios sobre la importancia de proteger sus datos personales y brindarles herramientas y recomendaciones para que puedan hacerlo de manera efectiva.
- El “Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía”, en el que se presenta de manera clara y simplificada la funciones y competencias de la Defensora.
- El “Procedimiento de Publicación y Desfije de Información”, en que se establece y estandarizan las actividades para la publicación y desfije de la información en el sitio web del IDPC, con el fin de garantizar el acceso a la información pública a la ciudadanía y grupos de valor.
- Normograma: Se actualizó todo el conjunto de leyes, decretos, circulares y demás que aplican al contexto de atención a la ciudadanía, tanto distrital como nacional.

1.4. Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Durante el segundo semestre se promovió la estrategia de comunicación establecida por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, en la que se planteó la realización de acciones de cualificación de funcionarios, contratistas y personal de apoyo para garantizar la idoneidad en la atención de los que participan del proceso de atención a la ciudadanía.

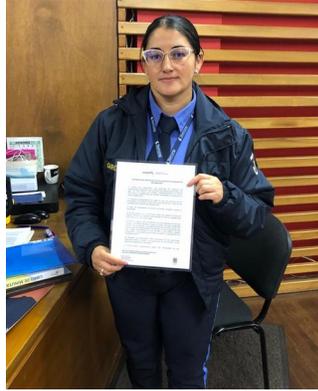
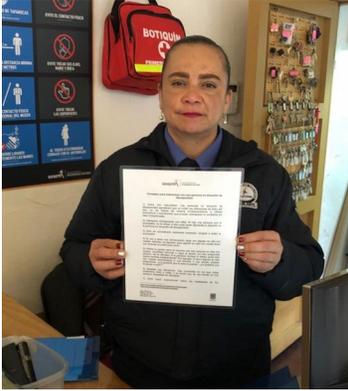


Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 7 de 24

En concreto para este semestre se realizó una capacitación al personal de vigilancia orientada hacia cómo recibir y atender a personas con discapacidad.



### 1.5. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Con la intervención de la Defensora se logró articular diferentes procesos de Instituto buscando facilitar el acceso y comprensión de la información de los trámites y servicios a la ciudadanía:



- Con la subdirección de Protección e Intervención se trabajó la racionalización y conversión a lenguaje claro del documento del trámite “Expedición de Conceptos Sobre Bienes de Interés Cultural de Distrito Capital”.



**BOGOTÁ**

INSTITUTO DISTRITAL DE  
PATRIMONIO CULTURAL

## EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE BIENES DE INTERÉS CULTURAL DEL DISTRITO CAPITAL

**1. Descripción del Servicio:**

Con este servicio, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), busca resolver las solicitudes de la ciudadanía sobre conceptos técnicos relacionados con la norma que es aplicable al patrimonio arquitectónico y urbanístico de la ciudad, en lo que se refiere a los Bienes de Interés Cultural (BIC).

**2. ¿Cómo acceder al servicio?**

Para acceder a este servicio puede solicitar una cita de Asesoría Técnica Personalizada de la siguiente manera:

- De forma física:  
En la Sede Palomar del Príncipe en la calle 12B No. 2-96, desde las 8:00am hasta las 5:00pm en jornada continua.
- Vía telefónica:  
Llamando a los siguientes teléfonos:
  - (601) 355 0800 Ext. 5020
  - Celular: 315 869 5159
  - Línea gratuita: 195

**Para agendar** una cita es necesario proporcionar el nombre de la persona que asistirá, cédula, número de contacto, correo electrónico, dirección del predio y descripción de la consulta o inquietud.

**Recuerde** que las citas para Asesoría Técnica Personalizada se realizan de forma presencial o virtual los días martes únicamente, desde las 8am hasta la 1:00pm y desde 2:00pm a 4:pm.

- Con la misma Subdirección y el equipo de sistemas del IDPC, se logró la actualización y racionalización del trámite “Solicitud de Equiparación a Estrato Uno Para el Cobro de Tarifas de Servicios Públicos” que se encuentra en la plataforma *-A un clic del Patrimonio*. El detalle de este punto se desarrolla en el punto 5.2 de este documento.

## **2. Función 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**



*2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

Para facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía, la Defensora realiza recomendaciones claves para el fortalecimiento de los instrumentos de seguimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía relacionadas con su gestión y su labor de garantizar el acceso oportuno a los bienes y servicios que ofrece el Instituto.

De forma mensual, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y con apoyo de la Defensora de la Ciudadanía, se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de las actividades y controles y se aplican de forma trimestral los siguientes indicadores:

- Indicador de satisfacción de atención ciudadana, cuyos resultados se encuentran publicados en la [página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 9.3 \(Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía\)](#)
- Indicador de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas, cuyos resultados se encuentran publicados en la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 4.10 ([Informes de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información](#))

Finalmente, es importante señalar que la información que se recopila como resultado de la aplicación de las encuestas de Satisfacción mensual y del Informe de seguimiento a la gestión de las PQRS es una fuente de información importante para la elaboración y diseño de las políticas y de los proyectos institucionales que tienen como eje principal al ciudadano.



*2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.*

Teniendo en cuenta la importancia de la gestión de las peticiones ciudadanas, la Defensora de la Ciudadanía recomendó:

- Realizar reuniones mensuales con los Operadores laterales del Sistema Bogotá Te Escucha para conocer el estado de las peticiones del Instituto e identificar problemas, dificultades o resolver dudas con respecto a las peticiones.
- Elaborar una matriz con los asuntos recurrentes que ingresan al IDPC y no son competencia Instituto para dar traslado oportuno a las peticiones ciudadanas.
- Elaborar publicaciones que informen y recuerden a los servidores y funcionarios la correcta gestión de las peticiones ciudadanas.
- Incluir una encuesta de satisfacción con respecto a la respuesta que se le da la ciudadanía por parte del IDPC frente a la petición.

*2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.*

Teniendo en cuenta la Encuesta de Satisfacción ciudadana y, como se mencionó con anterioridad, el Informe de Satisfacción a la ciudadanía en el cual se compila y analiza la información arrojada por las encuestas, se plasman algunas recomendaciones para mejorar todos aquellos puntos que se consideran podrían vulnerar los derechos de la ciudadanía o no dan cumplimiento a los protocolos de atención establecidos por la entidad.

Algunas de las recomendaciones que se identifican para el segundo semestre de 2023 son las siguientes:

- Generar una plataforma que permita al ciudadano agendar su cita desde la página web, según el trámite o servicio que requiera o crear un único instrumento de recopilación de información que sirva a los seguimientos y reportes que se deben realizar desde el proceso.



- Garantizar la claridad de la información tanto en el sitio web del IDPC como en la Guía de Trámites y Servicios.
- Incorporar talento humano para dar respuesta oportuna al ciudadano debido al incremento de llamadas y solicitudes recibidas por los diferentes canales.
- Se debe analizar, junto con la Subdirección de Protección e Intervención, una manera más efectiva para responder a tiempo las solicitudes de la ciudadanía.

### Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía

#### *2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.*

En concordancia con el *Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés*, y el *Procedimiento Para la Medición y Evaluación de la Satisfacción de Atención a la Ciudadanía*, creado para medir y evaluar la satisfacción ciudadana respecto a la atención de los trámites, servicios y demás actividades que desarrolla el IDPC, la Defensora de la Ciudadanía recomendó y promovió el reconocimiento “Ciudadanía y Transparencia”.

El objetivo, otorgar el reconocimiento institucional “Ciudadanía y Transparencia” al mejor servidor o servidora y al mejor equipo de trabajo del IDPC que contribuyan desde su dependencia con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano.

Para este segundo semestre, el reconocimiento se entregó en su segunda versión el 28 de noviembre, logrando exaltar la labor de los y las servidoras y los equipos de trabajo del IDPC que obtuvieron los mejores resultados, a partir de las respuestas dadas por la ciudadanía en las encuestas de satisfacción frente a la atención recibida.

- Al mejor equipo de trabajo:  
A partir del conteo de las respuestas dadas por la ciudadanía en las encuestas de satisfacción, el IDPC hizo entrega del reconocimiento «Ciudadanía y Transparencia» en la categoría “**Mejor equipo de trabajo**” al **Museo de Bogotá**.



Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 12 de 24



- Al mejor servidor o servidora:  
A partir del conteo de las respuestas dadas por la ciudadanía en las encuestas de satisfacción, el IDPC hizo entrega del reconocimiento «Ciudadanía y Transparencia» en la categoría “**Mejor servidor o servidora**” a: José Leonardo Cristancho Castaño y a José Isidro Gómez Ayola.





*2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.*

En los informes de satisfacción que se realizan mensualmente, la defensora realiza recomendaciones de acuerdo a la medición de la calidad del servicio, que a continuación se describen:

- Debido al aumento en el volumen de llamadas al Instituto:
  - o Mejorar el formato de llamadas para mayor facilidad en el registro y análisis de las llamadas.
  - o Realizar sensibilizaciones a la persona de la recepción en la clasificación de las llamadas, posibles respuestas y/o canalización de la solicitud del ciudadano.
  - o Realizar reuniones con las subdirecciones para mostrar los resultados de las encuestas de satisfacción y escuchar las experiencias que el equipo del IDPC tiene con la ciudadanía.
  - o Mantener el reconocimiento al mejor servidor o servidora y equipo de trabajo en atención a la ciudadanía.

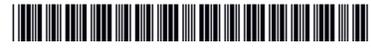
**3. Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

Durante el II semestre de 2023, se elaboraron los Informes mensuales y trimestrales de peticiones ingresadas al Instituto Distrital de Patrimonio ([Informes de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información](#))

La información que se presenta a continuación se da como resultado de estos informes:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el segundo semestre de 2023 el IDPC registró, recibió e ingresó el siguiente número de solicitudes:



<b>MES</b>	<b>SOLICITUDES</b>
julio	95
Agosto	120
septiembre	124
octubre	117
noviembre	99
diciembre	120
<b>Total</b>	<b>675</b>

b. Subtemas frecuentes.

Durante el segundo semestre de 2023 el IDPC registró, recibió e ingresó los siguientes subtemas:

- Administración del Talento Humano
- Administración de Gestión Administrativa
- Administración de Gestión Jurídica
- Copia de Documentos
- Información trámites y servicios
- Información de monumentos
- Información general de eventos del IDPC
- Expedición de Conceptos sobre patrimonio arquitectónico
- Falta de atención y respuesta
- Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados
- Visitas guiadas y comentadas en el museo de Bogotá
- Recorridos patrimoniales
- Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Durante el segundo semestre de 2023 el IDPC resolvió oportunamente todas las solicitudes registradas, recibidas e ingresadas dentro de los términos legales cumpliendo con el criterio de oportunidad al 100%. Los porcentajes de cumplimiento por dependencia se muestran a continuación

- Grupo de control interno Disciplinario: 100%.
- Oficina Asesora jurídica: 100%.
- Oficina Asesora de Planeación: 100%.
- Oficina de Atención a la ciudadanía: 100%.



- Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio: 100%.
- Subdirección de Gestión Corporativa: 100%.
- Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio: 100%.
- Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio: 100%.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Del total de las peticiones registradas, recibidas e ingresadas, durante el segundo semestre de 2023, se identifica que las respuestas han mantenido un trato digno a la ciudadanía y con respuesta adecuada de acuerdo con la información solicitada.

e. Conclusiones y recomendaciones.

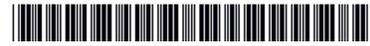
De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que durante el II semestre de 2023 el índice de registró, ingresó y gestión en el sistema Bogotá Te Escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo asociado al IDPC es satisfactorio.

De lo anterior, es importante indicar que desde la Subdirección de Gestión Corporativa y el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia se lleva a cabo un continuo seguimiento a las peticiones que están asignadas a las Subdirecciones y Oficinas a través de los operadores laterales, lo cual suma para garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

**4. Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.**

*4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.*

Para este periodo, se continuó con la promoción por parte del Proceso de Atención a la Ciudadanía en cooperación con la Defensora de la Ciudadanía y el Proceso de comunicación estratégica, mensajes alusivos a la Defensora, al cómo debe ser la atención presencial y a los trámites y servicios del IDPC



# DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

## ¿QUIÉN ES?

Es la funcionaria que defiende y protege a los y las usuarios, en caso de inadecuada prestación o negación de los servicios que presta el Instituto y a quien pueden acudir si no han recibido respuesta oportuna a su petición o solicitud.

### ALGUNAS DE SUS FUNCIONES:

1. Formular recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.
2. Analizar las peticiones de la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
3. Crear estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción.
4. Promover la utilización de diferentes tecnologías y canales de servicio a la ciudadanía para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

### ¿CUAL ES EL CANAL DE CONTACTO?

Para contactarte con la Defensora puedes escribir a

[defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co)

### EN QUÉ CASOS CONTACTARLA

- Después de haber acudido a otros canales del Instituto y que la persona no haya encontrado solución o no quede conforme con la misma.
- Cuando la persona no ha recibido respuesta o se dio fuera de los términos de ley.
- Para formular recomendaciones y propuestas que favorezcan las relaciones entre la ciudadanía y el IDPC.

ENCUENTRA MÁS INFORMACIÓN EN:  
[HTTPS://IDPC.GOV.CO/10-11-INFORMES-DEL-DEFENSOR-DEL-CIUDADANO/](https://idpc.gov.co/10-11-INFORMES-DEL-DEFENSOR-DEL-CIUDADANO/)

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL | BOGOTÁ

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

### Recomendaciones Generales:

1. Siempre deberá portar la chaqueta institucional y el carnet de identificación visible, durante la prestación del servicio y dentro del horario establecido por el Instituto. Esto permitirá mantener una buena presentación personal y apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

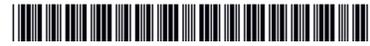
2. La persona encargada de la atención deberá llegar y verificar que el espacio en el cual se prestará el servicio de atención a la ciudadanía este organizado, limpio e iluminado.

3. Se debe mantener una atención clara al brindar la orientación, manteniendo una escucha activa sin ninguna distracción con el interlocutor, manteniendo un lenguaje gestual y corporal acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés, demostrando interés en la atención.

4. La o el servidor o colaborador una vez termine su atención con la persona usuaria, deberá despedirse de manera amable y agradecer por su visita, manteniendo una actitud cordial amable y profesional conforme se prestó durante la atención.

5. Los y las funcionarias o colaboradores y colaboradoras que, reciban directamente una petición ciudadana, por cualquier medio dispuesto por el Instituto, deberán a más tardar el día siguiente hábil, enviar a la oficina de correspondencia para su radicación: [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co).

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL | BOGOTÁ



Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 17 de 24

4.2.



• SEDE PALOMAR DEL PRÍNCIPE  
• Dirección: Calle 12b No. 2-96

### PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN - PEMP-

Son un instrumento de planeación y gestión determinante de ordenamiento territorial, establecido para garantizar la protección, cuidado y sostenibilidad del patrimonio cultural, definido en la Ley General de Cultura (1185 de 2008).

A través de estos Planes se establecen acciones necesarias para garantizar la protección, la conservación y la sostenibilidad de los BIC o de los bienes que pretendan declararse como tales.



### CONTÁCTANOS

#### Presencial

- Sede de atención: Calle 12b No. 2-96
- Sede de Correspondencia: Calle 12 b # 2-91
- Horario: lunes a viernes 8:00 a 5:00 p.m.
- Telefono: (57 + 601) 3550800 ext. 5020.

#### Atención Virtual

- atencionciudadania@idpc.gov.co
- defensordelciudadano@idpc.gov.co
- correspondencia@idpc.gov.co

#### Atención a denuncias de corrupción

(57 + 601) 3550800 Ext: 2039  
disciplinarios@idpc.gov.co

Conoce más: [www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



P  
r  
o  
m  
o  
v  
e  
r



### ¿QUIÉNES SOMOS?

- El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC - es un establecimiento público de orden distrital adscrito a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, al que le corresponde promover y gestionar la preservación y sostenibilidad del patrimonio cultural de Bogotá, mediante la implementación de estrategias y acciones de identificación, valoración, protección, recuperación y divulgación, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de la ciudadanía y afianzar el sentido de apropiación social del patrimonio cultural.

@museodebogota / @patrimoniobogota  
 @museodebogota / @institutedepatrimoniocultural

### SERVICIOS

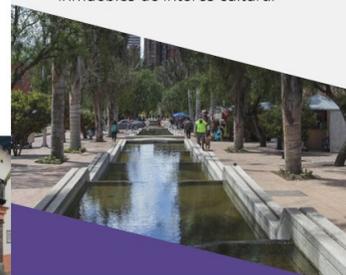
- Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá
- Asesoría Técnica Personalizada
- Asesoría técnica para la salvaguarda del patrimonio inmaterial
- Asesoría para el enlucimiento de fachadas
- Conceptos sobre bienes de Interés Cultural del Distrito Capital
- Servicio de consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural
- Consulta de colecciones del centro de documentación
- Solicitud de control urbano
- Expedición de certificaciones de categoría de Bienes de Interés Cultural
- Fomento a las prácticas del patrimonio cultural
- Solicitud de imágenes digitales del archivo digital del Museo de Bogotá
- Programa 'Adopta Un Monumento'
- Recorridos patrimoniales, urbanos naturales.

Conoce más: [www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)



### TRÁMITES

- Evaluación de anteproyectos de Bienes de Interés Cultural
- Aprobación de aviso de publicidad exterior en Bienes de Interés Cultural
- Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público
- Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público - LIOEP
- Intervenciones en espacio público en sectores de interés cultural
- Reparaciones locativas y primeros auxilios
- Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en inmuebles de interés cultural



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL





*dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reintroducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía.*

En el mes de octubre se realizó una jornada de inducción y reintroducción a los funcionarios y contratistas de todas las áreas del Instituto en los siguientes temas:

- “Procedimiento de atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía”, cuyo objetivo fue: conocer el procedimiento para tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.
- Transparencia y derecho de acceso a la información pública.

*4.3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.*

A partir de la calificación mensual de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se realiza de manera mensual la socialización de los resultados con el administrador del Sistema Bogotá Te Escucha y los operadores designados para el manejo del sistema de cada subdirección y oficina asesora del IDPC, junto con la participación de la Defensora de la Ciudadanía, en la cual se analizan las observaciones dadas y se retroalimenta permanentemente el correcto manejo del sistema con la finalidad de identificar los diferentes acontecimientos que puedan afectar la gestión de las peticiones.

Adicionalmente, en la intranet del IDPC se publican guías e instructivos relacionados con el correcto manejo de las peticiones.



Radicado: **20235130179823**

Fecha: **22-12-2023**

Pág. 19 de 24

[miintranet.idpc.gov.co/2023/12/12/derechos-de-peticion-3/](https://miintranet.idpc.gov.co/2023/12/12/derechos-de-peticion-3/)

## DERECHOS DE PETICIÓN

12 DICIEMBRE, 2023 – PUBLICADO EN: NOTICIAS

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** | **INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL** | **BOGOTÁ**

### PETICIONES CIUDADANAS

"La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido". (Sentencia C-510 de 2004)

**1) El derecho fundamental de petición**  
El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona "a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

**2) Modalidades de las peticiones**  
De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular.

**3) Los tiempos para resolver las distintas modalidades son:**

- Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones de sugerencias, reclamos, felicitaciones, quejas y denuncias por posibles actos de corrupción: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Consultas: dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**Traslado de peticiones**

- Cuando la petición no es competencia del IDPC, se debe realizar el traslado a la entidad que dará solución de fondo a esta petición y se informará al peticionario de dicha situación. Lo anterior, en cumplimiento de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, se remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remititorio al peticionario.

[miintranet.idpc.gov.co/2023/11/23/implicaciones-disciplinarias-de-la-falta-de-atencion-a-las-peticiones-2/](https://miintranet.idpc.gov.co/2023/11/23/implicaciones-disciplinarias-de-la-falta-de-atencion-a-las-peticiones-2/)

## IMPLICACIONES DISCIPLINARIAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES.

23 NOVIEMBRE, 2023 – PUBLICADO EN: NOTICIAS

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.** | **INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL** | **BOGOTÁ**

### IMPLICACIONES DISCIPLINARIAS DE LA FALTA DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES.

**ATENCIÓN A LAS DIVERSAS MODALIDADES DE PETICIONES**  
La ley disciplinaria exige cumplir con los requisitos de oportunidad, resolución de fondo, claridad, precisión, congruencia, así como la necesidad de ser puesta en conocimiento del peticionario oportunamente.  
Si la solicitud no cumple con estos requisitos, se puede incurrir en faltas disciplinarias asociadas a la vulneración al derecho fundamental de petición.

**ARTÍCULO 31 FALTA DISCIPLINARIA**  
De acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, (...) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**TIPICIDAD DE LA CONDUCTA**

**ARTÍCULO 50 CÓDIGO ÚNICO DISCIPLINARIO (CDU)**  
"Constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la violación al régimen de prohibiciones, impedimentos, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses consagrados en la Constitución o en la ley."  
La gravedad o levedad de la falta se establecerá de conformidad con los criterios señalados en el artículo 43 del Código

**LEY 1952 DE 2019 ARTÍCULO 67**  
"Faltas graves y leves: Constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones, salvo que la conducta este prevista como falta graveísima."  
La gravedad o levedad de la falta se establecerá de conformidad con los criterios señalados en el Artículo 47 de dicha Ley

**¡RECUERDA!**  
Todas las y los servidores públicos y colaboradores del Distrito, que tienen relación directa o indirecta con la atención a las peticiones interpuestas por los particulares y las autoridades, puede ser objeto de sanciones disciplinarias al omitir o incumplir el régimen de protección al derecho fundamental de petición



*4.4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.*

Actualización y mejoramiento continuo de los portales con información del IDPC: Teniendo en cuenta que el IDPC cuenta con 20 publicaciones relacionadas con trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA, consultas de acceso a la información pública y otros servicios, que se encuentran tanto en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía como en el sitio web del Instituto, desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía se mantuvo el ejercicio de mantener armonizada las 20 publicaciones, de tal manera que la ciudadanía puede encontrar la información de forma accesible, organizada y concordante.

**5. Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

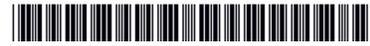
5.1. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

**a) Actualización “A un clic del patrimonio”.**

Durante el II semestre del año 2023, se continuó con la actualización de la plataforma -*A un clic del Patrimonio*, en concreto sobre el trámite “Solicitud de Equiparación a Estrato Uno Para el Cobro de Tarifas de Servicios Públicos”, para lo cual se realizaron observaciones de mejora a la plataforma y se realizó una capacitación a las personas responsables de la Atención a la ciudadanía y correspondencia, con el propósito de poder orientar a la ciudadanía en su uso.

El trámite servicios revisados fueron:

- Solicitud de Equiparación a Estrato Uno Para el Cobro de Tarifas de Servicios Públicos.



Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 21 de 24

A continuación, se presenta una vista de la plataforma con los enlaces correspondientes de los servicios activos:

o [Acceso a la página “A un Clic del Patrimonio Cultural”](#)



o [Acceso al trámite “Solicitud de Equiparación a Estrato Uno Para el Cobro de Tarifas de Servicios Públicos.”](#)

Solicitud de equiparación a estrato uno para el cobro de tarifas de servicios públicos Solicitudes Registradas

Solicitudes Registradas / Nuevo

### Características del inmueble

NOTA: El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de considerarlo necesario, realizará una visita de inspección visual para verificar las condiciones actuales del inmueble objeto de la solicitud y el uso al que se destina actualmente.

Uso actual del inmueble\*  Tipo de inmueble objeto de la solicitud\*

Características generales del inmueble

### Datos de quien presenta la solicitud

Esta solicitud puede ser presentada por ella propietario/a, ella administradora, ella representante legal, ella poseedor/a, un/a apoderado/a o por alguna persona autorizada por cualquiera de las anteriores; no puede ser presentada por un/a arrendatario/a.

En caso de que la solicitud sea presentada por ella propietario/a, el IDPC verificará la titularidad del inmueble en el respectivo certificado de tradición y libertad por medio de la plataforma <https://vucapp.habitatbogota.gov.co/vuc>.

En caso de que la solicitud cobije uno o varios inmuebles y sea presentada por ella administradora de una propiedad horizontal, debe presentar el certificado de constitución de inscripción de la personería jurídica de la propiedad horizontal expedido por la alcaldía local correspondiente en el que consta que quien presenta la solicitud es ella administradora de la copropiedad al momento de hacerlo. Si se trata de una propiedad horizontal, la solicitud puede ser presentada por su representante legal o por un representante de quienes conforman la copropiedad, para lo cual debe anexar el documento que evidencia tal condición, debidamente suscrito.

En caso de que la solicitud sea presentada por ella poseedor/a del inmueble, debe anexar el documento que acredite tal condición, debidamente suscrito.

Cuando se actúe por medio de alguna persona apoderada o autorizada para tal fin, debe presentar el poder o la autorización con presentación personal dirigida al IDPC en la que se especifiquen las facultades otorgadas para el desarrollo del trámite, debidamente suscrita.

Tratamiento	<input type="text"/>	Nombre de quien presenta la solicitud*	<input type="text" value="Escriba sus nombres"/>
Primer apellido*	<input type="text" value="Escriba su primer apellido"/>	Segundo apellido	<input type="text" value="Escriba su segundo apellido"/>
Tipo de documento*	<input type="text"/>	Numero del documento*	<input type="text" value="Sin caracteres especiales"/>
Correo electrónico*	<input type="text" value="jose.dominguez@idpc.gov.co"/>	Teléfono celular:	<input type="text" value="3xxxxxxx"/>
Teléfono fijo	<input type="text"/>	Dirección postal	<input type="text"/>
Condición de quien presenta la solicitud*	<input type="text"/>		

Solicitud de equiparación a estrato uno para el cobro de tarifas de servicios públicos

Solicitudes Registradas

Solicitudes Registradas / Nuevo

Guardar Descartar

Radicar Solicitud

### Formulario digital para la solicitud de equiparación a estrato uno para el cobro de tarifas de servicios públicos de bienes de interés cultural

Por favor, diligencie este formulario digital con información clara, completa y veraz y adjunte la documentación que se le solicita.

#### Datos del inmueble

Por favor, suministre la dirección del inmueble, para lo cual debe diligenciar cada una de las siguientes casillas, según aplique. Las casillas señaladas con un asterisco son obligatorias.

Diagonal(\*)  84(\*)  B  Bis

A  Sur  No.8(\*)  B

62  Este

Complemento

Dirección principal del predio

Dirección anterior, si la conoce

Localidad

Barrio

Indique si el inmueble pertenece a una propiedad horizontal\*

Nombre del edificio o conjunto

De acuerdo con las políticas de operación del procedimiento, el Instituto revisará la documentación allegada y los datos ingresados por medio de este formulario digital. De ser necesario, se le requerirá mediante correo electrónico cual información o documentación deberá completar o aclarar para poder culminar el estudio de su solicitud y responderle. A partir del momento de la radicación de su solicitud, la entidad cuenta con 45 días hábiles para responderle, para lo cual empleará el correo electrónico que suministró en este formulario.

Si lo necesita, en desarrollo del trámite usted puede recibir asesoría técnica especializada por parte del IDPC, para lo cual debe agendar una cita. Con tal fin, puede comunicarse a los teléfonos 601-3550800 ext. 5020 o 3158695159 o al correo electrónico [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co). Las asesorías se brindan los días martes, entre las 8:00 am y las 5:00 pm, de manera presencial en la sede Palomar del Príncipe, ubicada en la Calle 12B No. 2-96, o de manera virtual, mediante la plataforma Google meet.

El IDPC agradece que haya recurrido a este medio digital para la solicitud de equiparación a estrato uno para el cobro de tarifas de servicios públicos de bienes de interés cultural.

Radicar solicitud

## Capacitación

¡Ahora el trámite de **equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno** en bienes de interés cultural también está disponible en la plataforma A un clic del Patrimonio!

¿Cómo hacerlo?



Calle 12B # 2-91  
Teléfono: 355 0800  
[www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co)  
Información: Línea 195



INSTITUTO DISTRITAL DE  
PATRIMONIO CULTURAL





Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 23 de 24

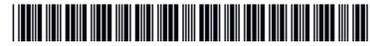
5.2. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

**a) Actualización y mejora del botón “Consulta el estado de tu solicitud”**

Durante el segundo semestre se realizó el ajuste y mejora a ese botón, permitiendo a la ciudadanía hacer un seguimiento más fácil, rápido y claro del estado de su solicitud. Con esta mejora, se busca reducir el número de consultas telefónicas que la ciudadanía hace para conocer el estado de su trámite.

Adicionalmente, se implementó un servicio interno para la oficina de Atención a la Ciudadanía con el que puede monitorear y conocer el uso que las personas hacen de este servicio, es decir, puede conocer estadísticas, lo cual permite hacer ajustes y mejoras permanentes al servicio.





Radicado: **20235130179823**

Fecha: 22-12-2023

Pág. 24 de 24

← → ↻ idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estado-solicitud

MUSEO DE BOGOTÁ CIVILTAJAS FOMENTO SELLO EDITORIAL IDPC CONVOCATORIAS PÚBLICAS PRÁCTICAS EN EL IDPC RENDICIÓN DE CUENTAS POLÍTICA AMBIENTAL IDPC

**SERVICIO COMPROBACIÓN DE ESTADO DE SOLICITUDES RADICADAS**

Estimada ciudadanía, aquí puede consultar el estado de su solicitud y su respuesta si ésta ya fue generada.

Consulta

Para consultar el estado de su solicitud, elija alguna de las siguientes opciones:  
 1. El número de radicado + el código de verificación que lo encuentra en el correo que le fue enviado cuando radicó  
 2. Número de Radicado + Fecha de radicado

Número de Radicado\*  
 Ejemplo 2020000010102 0 de 14

Código de Verificación - CV  
 Ejemplo 2a3cb

Fecha de Radicado  
 DD/MM/AAAA

No soy un robot

CONSULTAR RADICADO

5.3. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.

Con la finalidad de garantizar el correcto manejo, registró y oportunidad de las PQRSFD que ingresan al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), desde el año 2021 este instituto realizo la integración del sistema de gestión documental Orfeo con el Sistema Bogotá te Escucha, manteniendo la operatividad de manera continua hasta la fecha.

<b>Documento 20235130179823 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Defensora de la ciudadanía Defensor Ciudadano Fecha firma: 22-12-2023 15:01:48
<b>Aprobó:</b>	AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR - Subdirección de Gestión Corporativa - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
<b>Revisó:</b>	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 749d1b296db6e1f153cfee991cbc22c40e1267444b7e01ae9f7d4b19ccfcc84c Código de Verificación CV: 8875b	