

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

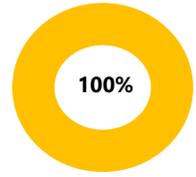
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC



Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Listado de las metas de la entidad

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural en el marco de su planeación estratégica para la vigencia 2025, ha definido 9 objetivos estratégicos, de los cuales 4 impactan directamente el servicio a la ciudadanía y a diversos grupos de interés:

Objetivo No. 4: Fortalecer la apropiación de prácticas culturales y patrimoniales mediante estrategias y mecanismos que incentiven a nivel territorial y poblacional.

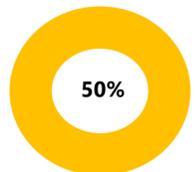
En este objetivo busca potenciar mecanismos de fomento que impulsen la participación ciudadana plural e igualitaria, y promuevan el reconocimiento, divulgación y apropiación de las expresiones culturales y patrimoniales en Bogotá.

Objetivo No. 5: Potenciar procesos pedagógicos participativos sobre los patrimonios de la ciudad dirigidos a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y actores interesados en su promoción, como aporte a la garantía de derechos culturales.

Este objetivo busca fortalecer el sector educativo al promover el reconocimiento y apropiación del patrimonio cultural por parte de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, a través de procesos participativos que amplían las estrategias formativas en sus territorios y actualizan la oferta educativa para quienes lideran estos procesos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

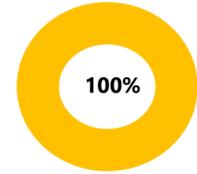
En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, y la activación de la ruta estratégica para su implementación y seguimiento, se ha llevado a cabo la articulación de la política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado-Ciudadanía de MIPG (Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Racionalización de Trámites), a través de:

- i) Elaboración de una estrategia anual del Defensor de la Ciudadanía que integra acciones para fortalecer al IDPC y de los diferentes grupos de interés, consolidando las capacidades de los servidores y colaboradores con contacto directo con la ciudadanía; y asegurar canales efectivos para la recepción de inquietudes, sugerencias, quejas o solicitudes relacionadas con los trámites y servicios del IDPC. Asimismo, se incluyen acciones de mediación en situaciones de inconformidad y la formulación de propuestas orientadas a estrechar la relación entre la Entidad y la ciudadanía, en cumplimiento de la normatividad vigente, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía (2024) y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
- ii) Articulación con la Política de Participación Ciudadana, mediante espacios de sensibilización, co-creación de estrategias, fortalecimiento y compromisos de Rendición de Cuentas y Diálogos Ciudadanos.
- iii) Automatización del proceso de agendamiento de citas de algunos servicios, optimizando la experiencia del

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el cumplimiento de las metas, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC a través de la Subdirección de Gestión Corporativa apropió para la vigencia 2025 en su rubro de funcionamiento un presupuesto para el desarrollo de los siguientes objetos contractuales:

1. Contrato 080-2025: Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, para el desarrollo de actividades relacionadas con los procesos de información, orientación y atención a la ciudadanía, a través de diferentes canales de servicio, para facilitar el acceso a la oferta institucional de la Entidad y demás actividades que adelanta el IDPC, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
2. Contrato 135-2025: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC para apoyar las actividades relacionadas con la gestión de las PQRSD a través de la administración y manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, así como de las acciones que se deriven en el marco de la garantía del derecho de la transparencia y acceso a la información pública.
3. Contrato 137-2025: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC para apoyar las actividades relacionadas con el seguimiento de la implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y grupos de interés, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como el apoyo en el reporte oportuno de los planes, indicadores y riesgos relacionados con el proceso de Atención a la Ciudadanía,

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



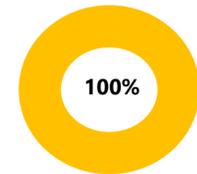
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

A través de la comunicación oficial con radicado 20255100047243 del 21/03/2025, se presentó un Informe de seguimiento de los canales de atención, generando recomendaciones sobre los siguientes aspectos: 1. Protocolo de atención en módulo 2. Accesibilidad y oportunidad en el servicio 3. Lugar y puestos de trabajo 4. Conocimientos en atención diferencial 5. Aspectos generales del servicio 6. Accesibilidad en medios electrónicos 7. Atención Chat y/o Videollamada 8. Redes sociales 9. Atención correo electrónico 10. Atención canal telefónico 11. Accesibilidad 12. Ciclo del Servicio y 13. Requerimiento de la ciudadanía y respuesta.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

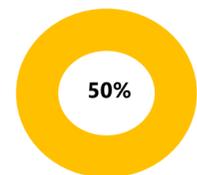


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En el marco del seguimiento frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, el IDPC participó el 30 de mayo de 2025 en la capacitación convocada por la Red de Quejas de la Veeduría Distrital. A su vez, el 24 de abril de 2025, la Entidad promovió el desarrollo de una capacitación sobre Cultura de ética e integridad - Prevención de actos de corrupción, cumpliendo de esta manera con acciones orientadas a la atención de denuncias por posibles actos de corrupción y la promoción de canales de denuncia y protección al denunciante.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2025 se realizaron sesiones mensuales de seguimiento conocidas como "Sesiones mensuales de PQRSD", espacios de análisis conjunto entre las áreas responsables del IDPC. En estas sesiones se revisaron casos en trámite, se socializaron lineamientos y orientaciones técnicas, y se abordaron situaciones atípicas que requerían un tratamiento diferencial y propuestas de mejora. Las evidencias de estas reuniones quedaron registradas en los instrumentos del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, asegurando trazabilidad y soporte a la gestión realizada.

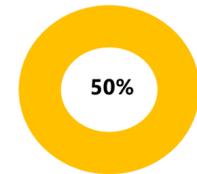
A su vez, en el marco de la elaboración de los informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRSD publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública

<https://idpc.gov.co/transparencia/informe-en-materia-de-seguimiento/>, el Defensor de la Ciudadanía identifica aquellos requerimientos en donde se requiera un diálogo directo con la ciudadanía y/o con las áreas involucradas para mejorar la calidad de las respuestas.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Atendiendo a los escenarios de interacción entre el Estado y la Ciudadanía, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y en concordancia con la función que le asiste al Defensor de la Ciudadanía, este cuenta con acceso al módulo de alertas del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual permite realizar un seguimiento permanente a las solicitudes que puedan requerir una intervención prioritaria por parte de la Entidad. Durante el primer semestre de 2025, no se registraron alertas en este sistema que implicarán una actuación directa del Defensor, lo que evidencia una gestión estable y sin casos críticos que ameritaran su intervención.

No obstante, se realiza de manera proactiva un análisis de la información recaudada y asociada a: i) Informes mensuales de satisfacción, los cuales contemplan recomendaciones del defensor en su acápite final y ii) Correos remitidos desde el defensor a las dependencias y a la ciudadanía a efecto de contribuir en la solución de las quejas o reclamos interpuestos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



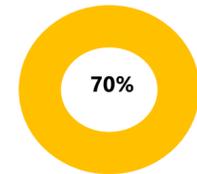
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

N/A. No se ha realizado reporte a la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, sobre cambios en la designación del Defensor en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, toda vez que el defensor actual continúa siendo el mismo directivo reportado en la vigencia anterior.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

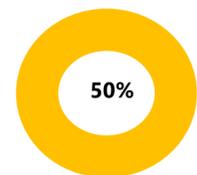


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

En articulación con el proceso de Comunicación Estratégica, se ha promovido el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes a través de la publicación permanente de la carta de trato digno en la página web del IDPC, https://idpc.gov.co/Transparencia/Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%202019/2023/08/Carta_Trato_Digno.pdf y los canales de interacción dispuestos por la entidad. En este orden de ideas, y a efecto de cumplir con la función de implementar acciones de promoción se elaboró una estrategia de divulgación y reconocimiento del Defensor y se presentó un informe parcial sobre su implementación entre otras acciones derivadas de la gestión.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



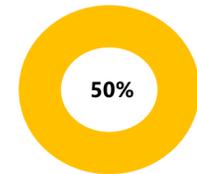
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública ha promovido al interior de la Entidad la oferta de capacitación dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, en su modalidad asincrónica, de las cuáles los colaboradores del IDPC han participado de manera activa en los entrenamientos de: Conoce y Conecta con la ciudadanía, Protocolos del Servicio a la Ciudadanía y Explorando mis Emociones en el Servicio. De igual manera, se llevaron a cabo dos espacios de sensibilización y cualificación: el primero el 19 de marzo, sobre "Profundización del Derecho de Petición" y el 28 de mayo sobre el Enfoque de Discapacidad.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** 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.

Lineamiento 3

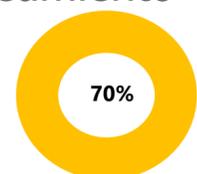


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural ha promovido dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en razón a lo anterior los colaboradores del IDPC han participado de manera activa en los entrenamientos propuestos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como lo son: Conoce y Conecta con la ciudadanía, Protocolos del Servicio a la Ciudadanía y Explorando mis Emociones en el Servicio. De igual manera se han convocado y participado en los siguientes espacios: i) Uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha el 06/03/2025 y 08/05/2025, ii) Manejo de Denuncias por posibles actos de corrupción el 30/05/2025, iii) Primera plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos el 06/05/2025, iv) Socialización Metodología de Lenguaje Claro el 19/06/2025, v) Cualificación PQRSD el 19/03/2025, vi) Lineamientos Discapacidad el 28/05/2025, vii) Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el 18/03/2025 y viii) Sesión Extraordinaria Comisión Intersectorial el 29/05/2025.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

En aras de 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, el IDPC tiene habilitados canales presenciales, telefónicos y virtuales, tanto para atender solicitudes de información ciudadana como en el acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, los cuales se enuncian a continuación.

Canal Presencial: Punto de atención y orientación: Sede Palomar del Príncipe: Calle 12b No. 2-96

Punto de radicación: Sede Pardo: Calle 12b No. 2-91

Canal Telefónico: Línea de atención fija: (601) 3550800, Línea de atención celular: 3158695159. Línea 195.

Canal Virtual: Correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co, correo electrónico para radicación de correspondencia virtual: correspondencia@idpc.gov.co, correo electrónico Defensor de la Ciudadanía: defensordelciudadano@idpc.gov.co

Formulario de PQRSD: <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>

Frente a las Redes Sociales, tiene dispuestas:

<https://www.instagram.com/patrimoniobta/>

<https://www.facebook.com/InstitutodePatrimonioCultural>

<https://x.com/Patrimoniobta>

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

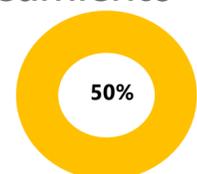
Como resultado de este análisis, se identificaron oportunidades de mejora que dieron paso a la ejecución de las siguientes acciones y estrategias orientadas a fortalecer la calidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía. Estas iniciativas también respondieron a los compromisos definidos en los proyectos de inversión de la Entidad, promoviendo la implementación de mecanismos de racionalización, digitalización y automatización de trámites en línea con los principios del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía:

Un nuevo sistema de agendamiento de citas virtuales para los servicios de i) Solicitud de imágenes de las colecciones del centro de documentación del IDPC y ii) Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural – Archivo BIC; cuyo objetivo se orientó en mejorar la atención a la ciudadanía, a través de la automatización del proceso de agendamiento de citas, optimizando la experiencia del usuario y la eficiencia operativa del Instituto, a través de los siguientes objetivos:

Facilitar la coordinación y comunicación entre la ciudadanía y el Instituto, automatizar el proceso de agendamiento para reducir la carga administrativa, permitir la asignación automática de citas según la oferta del Instituto, fortaleciendo la cultura ciudadana, gestionar la disponibilidad en tiempo real para evitar sobrecargas o conflictos en la agenda, facilitar la reserva de citas en línea en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, ofrecer opciones de cancelación y reprogramación para mejorar la flexibilidad, control unificado de las citas por parte del

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** 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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



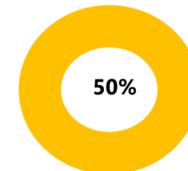
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Subdirector de Gestión Corporativa y en su calidad de defensor de la ciudadanía ha participado en las Mesas Técnicas de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño del IDPC, en particular presentando las sugerencias recibidas por la ciudadanía en el marco de la Estrategia "Conoce, Propone y Prioriza."

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor a la Ciudadanía ha participado en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía organizadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía