

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

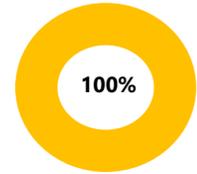
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC



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

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), en su planeación estratégica 2025, definió nueve objetivos, de los cuales cuatro impactan directamente el servicio a la ciudadanía:

Objetivo 4: Fomentar la apropiación de prácticas culturales y patrimoniales mediante participación plural e igualitaria.

Objetivo 5: Promover procesos pedagógicos sobre el patrimonio para población infantil, juvenil y actores educativos.

Objetivo 7: Fortalecer capacidades institucionales para gestionar trámites y servicios culturales con eficacia.

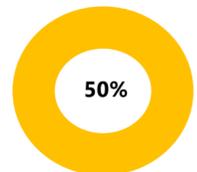
Objetivo 9: Mejorar la gestión interna para responder a grupos de valor, fortaleciendo infraestructura y cumplimiento normativo.

Impacto en el servicio: El IDPC avanza en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante acciones como: articulación con otras políticas (transparencia, participación, trámites), uso de lenguaje claro, caracterización ciudadana, medición de satisfacción y cualificación.

Mejoras propuestas: Recomendaciones en informes de satisfacción, diálogo con líderes misionales, actualización de procedimientos y diseño de encuestas específicas para niñas, niños y adolescentes.

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 desarrollo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y su ruta estratégica de implementación y seguimiento, se articuló la política de gestión y desempeño del servicio con otras políticas MIPG de relación Estado-Ciudadanía: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Racionalización de Trámites.

i) Se diseñó una estrategia anual del Defensor de la Ciudadanía para fortalecer al IDPC y sus grupos de interés, consolidar las capacidades del talento humano con contacto ciudadano, y garantizar canales efectivos para recibir inquietudes, solicitudes, quejas o sugerencias. También se incluyeron acciones de mediación y propuestas para mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía, alineadas con la normatividad vigente y el Manual Operativo del Defensor (2024).

ii) Se promovió la articulación con la Política de Participación Ciudadana, mediante espacios de sensibilización, co-creación, rendición de cuentas y diálogos ciudadanos.

iii) Se automatizó el agendamiento de citas en algunos servicios, mejorando la experiencia de atención y la eficiencia operativa del Instituto.

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

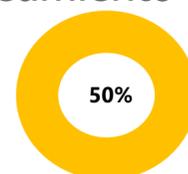


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El IDPC, a través de la Subdirección de Gestión Corporativa, apropió recursos para la vigencia 2025 destinados a fortalecer la atención ciudadana. En funcionamiento, se ejecutan contratos orientados a: i) apoyo en canales de servicio e interacción ciudadana (080-2025), ii) gestión de PQRSD vía Bogotá Te Escucha y transparencia informativa (135-2025), y iii) seguimiento al Modelo de Atención, incluyendo planes e indicadores (137-2025). En inversión, se desarrollan sistemas tecnológicos para el agendamiento de citas (128-2025). Además, mediante el contrato de obra CO-614-2024, se realizaron ajustes razonables en la sede Palomar del Príncipe, garantizando accesibilidad para personas con discapacidad, en cumplimiento del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con 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



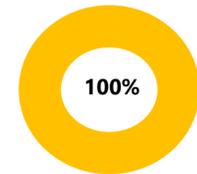
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

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

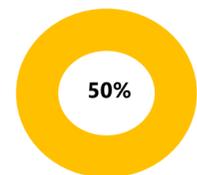


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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.

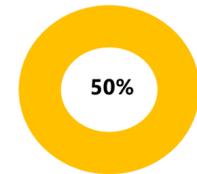
A su vez, en el marco de la elaboración de los informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRSD publicados en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública

<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



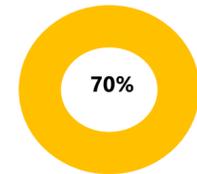
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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

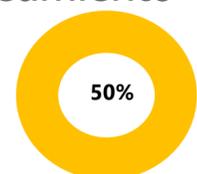


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

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



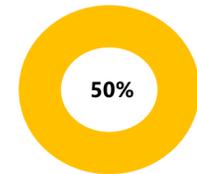
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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

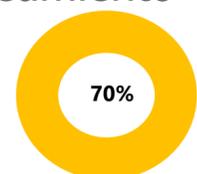


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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

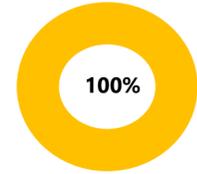
Con el fin de mejorar la experiencia ciudadana mediante el uso de canales integrados y herramientas TIC, el IDPC ha dispuesto canales presenciales, telefónicos y virtuales para facilitar el acceso a trámites, servicios e información institucional:

- Canal presencial:
 - o Punto de atención y orientación: Sede Palomar del Príncipe (Calle 12B No. 2-96)
 - o Punto de radicación: Sede Pardo (Calle 12B No. 2-91)
- Canal telefónico:
 - o Línea fija: (601) 3550800
 - o Línea celular: 3158695159
 - o Línea 195
- Canal virtual:
 - o Correo de atención: atencionciudadania@idpc.gov.co
 - o Correo de radicación: correspondencia@idpc.gov.co
 - o Defensoría: defensordelciudadano@idpc.gov.co
 - o Formulario PQRSD: Bogotá Te Escucha

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

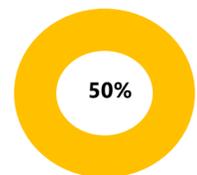


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Como resultado del análisis realizado, se identificaron oportunidades de mejora que derivaron en acciones para optimizar la atención ciudadana, cumpliendo con los compromisos de inversión del IDPC y los principios del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Se implementó un sistema virtual de agendamiento de citas para: i) solicitud de imágenes del centro de documentación, y ii) consulta en sala del Archivo BIC. Este mecanismo automatiza la programación, mejora la experiencia del usuario y facilita la coordinación institucional. Permite asignación automática de citas, gestión en tiempo real, reserva desde cualquier dispositivo, opciones de cancelación y reprogramación, control unificado, generación de reportes y transparencia en la atención. El sistema fue lanzado el 13 de junio de 2025, acompañado de estrategias de difusión.

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



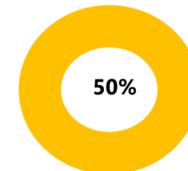
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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