

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

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

En su planeación estratégica 2025, el IDPC definió 9 objetivos, de los cuales 4 impactaron directamente el servicio a la ciudadanía: fortalecer la apropiación cultural y patrimonial con participación plural, promover procesos pedagógicos para infancia y juventud, robustecer capacidades institucionales en trámites y servicios culturales, y mejorar la gestión interna con infraestructura y cumplimiento normativo. Los avances incluyeron la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía mediante articulación con políticas de transparencia, participación, trámites y rendición de cuentas; medición de satisfacción ciudadana; ajustes para accesibilidad; grupos focales y ejercicios de intercambio de saberes. Como mejoras se plantearon recomendaciones derivadas de informes de satisfacción, diálogo con líderes misionales, actualización de procedimientos y 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 el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el IDPC articuló la política de Servicio a la Ciudadanía con dimensiones del MIPG como Transparencia, Participación, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites. Entre los avances logrados se destacan: i) Estrategia del Defensor de la Ciudadanía, diseñada y ejecutada para fortalecer las capacidades del talento humano en atención al público, garantizando canales efectivos para peticiones y sugerencias, además de mediaciones y propuestas de mejora alineadas con el Manual Operativo 2024; ii) Articulación con la Política de Participación, que promovió la vinculación ciudadana mediante espacios de sensibilización, co-creación y diálogos ciudadanos, fortaleciendo la rendición de cuentas; iii) Gestión del Conocimiento, con la identificación y adopción de buenas prácticas de otras entidades públicas para optimizar los estándares internos del Instituto.

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



100%

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



100%

Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se elaboró el informe comparativo sobre el monitoreo a los canales de atención del IDPC (formalizado mediante el radicado No. 20255100117033), derivado de la visita técnica realizada el 28 de julio de 2024. En dicha evaluación se analizaron 13 dimensiones críticas, entre las que destacan: protocolos de atención, accesibilidad (física y electrónica), atención diferencial, canales virtuales (chat, redes sociales y correo) y el ciclo completo del servicio. Los resultados reflejan un fortalecimiento institucional significativo en la gestión y atención:

Canal Telefónico: Fue el de mayor impacto, con un incremento de 57,6 puntos.

Canal Presencial: Presentó un aumento de 20,8 puntos.

Canal Virtual: Creció 1,4 puntos, alcanzando un cumplimiento del 100%.

Estos indicadores, detallados en la ficha técnica del informe, evidencian un avance sustancial en la eficacia de la interacción con la ciudadanía.

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

Tal y como se reportó en el informe del primer semestre, 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 segundo semestre de 2025, se dio continuidad a las "Sesiones mensuales de PQRSD", espacios de análisis estratégico entre las áreas responsables del IDPC. En estos encuentros se revisaron los casos en trámite, se socializaron lineamientos técnicos y se abordaron situaciones atípicas que requerían un tratamiento diferencial o propuestas de mejora. El soporte de estas sesiones quedó debidamente consignado en los instrumentos de gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, asegurando la trazabilidad de la gestión. Asimismo, como resultado del seguimiento mensual a la gestión de PQRSD y cuyos informes son de carácter público, se dispusieron en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, para lo cual el Defensor de la Ciudadanía lideró los diálogos directos con los ciudadanos y las áreas involucradas. Esta intervención proactiva tuvo como fin, elevar los estándares de calidad, claridad y oportunidad en las respuestas brindadas.

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

En concordancia con los escenarios de interacción del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y las funciones del Defensor de la Ciudadanía, se mantuvo el monitoreo permanente del módulo de alertas del sistema "Bogotá Te Escucha". Durante el segundo semestre de 2025, no se registraron alertas que requirieran intervención directa, lo cual es un indicador de una gestión estable y de la ausencia de casos críticos en dicho periodo. Pese a este panorama de estabilidad, el Defensor de la Ciudadanía ejerció un rol proactivo mediante el análisis sistemático de: i) Informes mensuales de satisfacción: Incorporando recomendaciones técnicas en el acápite final para el mejoramiento continuo del servicio. ii) Gestión directa mediante comunicación oficial: Remisión de correos y requerimientos a las dependencias y a la ciudadanía, orientados a agilizar la solución de quejas o reclamos y fortalecer el vínculo con el usuario.

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

Mediante la Resolución 589 del 25 de julio de 2025, el Director General del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural oficializó la designación del Defensor de la Ciudadanía en la Subdirección de Gestión Corporativa. Se adjunta el acto administrativo en mención como soporte del presente informe.

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 mediante la publicación permanente de la Carta de Trato Digno. Este instrumento se encuentra disponible para consulta en la página web del IDPC y en los distintos canales de interacción institucional. Bajo esta línea de acción, y con el fin de fortalecer la promoción de los servicios, se diseñó y ejecutó una estrategia de divulgación y posicionamiento del Defensor de la Ciudadanía. Los resultados de este ejercicio, orientados a generar reconocimiento y cercanía con los grupos de interés, se encuentran detallados en el informe final de implementación que forma parte integral de la presente 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

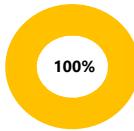
El proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública ha impulsado activamente la oferta de capacitación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, gestionada a través de la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano. Bajo la modalidad asincrónica, los colaboradores del IDPC participaron en entrenamientos estratégicos sobre:

- Planeación Estratégica para la excelencia en el servicio.
- Gestión del conocimiento e innovación en el servicio a la ciudadanía.
- Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.

Adicionalmente, se lideraron dos espacios de sensibilización y cualificación presencial/sincrónica: el 26 de septiembre, enfocado en "Protocolos de Atención, Lenguaje Claro y Enfoques Diferenciales", y el 12 de noviembre, centrado en la "Accesibilidad de Documentos". Estas acciones aseguran que el equipo cuente con las herramientas necesarias para brindar una atención inclusiva y eficiente.

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: Planeación Estratégica para la excelencia en el servicio, Gestión del conocimiento e innovación en el servicio a la ciudadanía, Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor. De igual manera se han convocado y participado en los siguientes espacios: i) Segunda sesión ordinaria de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía – segundo semestre 2025, ii) Metodología para la traducción de documentos a lenguaje claro e incluyente 2025 y iii) capacitación en el Sistema de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

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, para atender solicitudes de información ciudadana como de acceso a la oferta institucional de trámites y servicios, los cuales pueden ser consultados a través de <https://idpc.gov.co/atencion-ciudadania/>. Atendiendo a la función que le asiste al Defensor de la Ciudadanía, se generó un informe cualitativo sobre las oportunidades de mejora y retroalimentación de los canales de servicio, conforme los avances implementados en los planes y programas formulados.

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

Lineamiento 2



100%

Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Tal y como se indicó en el reporte anterior, 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



100%

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".

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