

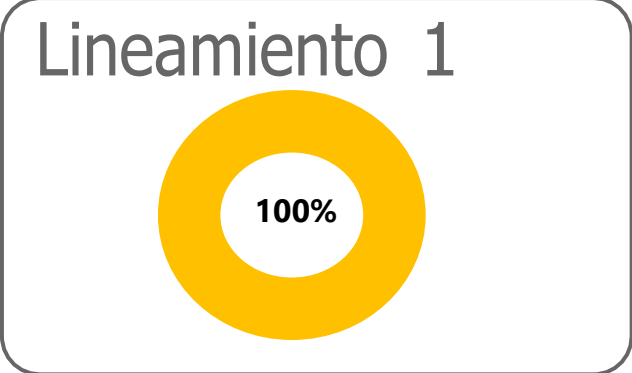
Defensor de la Ciudadanía

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.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Para dar cumplimiento a la función de velar por el acatamiento de las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía, y en atención al lineamiento 1, se reporta que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) avanza de manera progresiva en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC). Este proceso se desarrolla en plena articulación con las políticas de relacionamiento con la ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a través de los planes y estrategias contemplados en sus instrumentos de gestión, tales como el Programa de Transparencia y Ética Pública, la Estrategia de Participación Ciudadana, y la Estrategia de Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites.

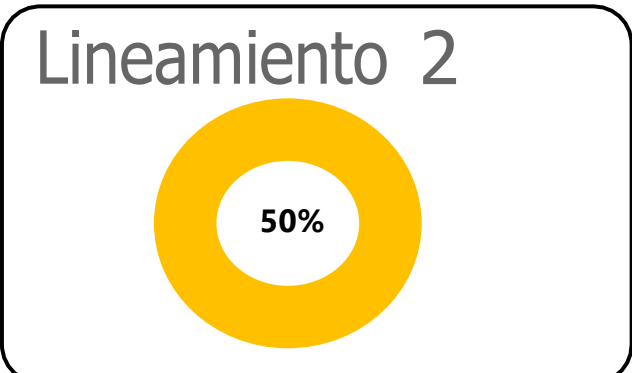
En el marco de su planeación estratégica, de los nueve (9) objetivos institucionales definidos por la entidad, cuatro (4) mantuvieron una incidencia directa en el modelo de relacionamiento con la ciudadanía durante el primer semestre del año:

- Objetivo No. 4: Orientado a consolidar estrategias y mecanismos que aporten al reconocimiento y apropiación de las prácticas, manifestaciones, representaciones y expresiones culturales y patrimoniales en los ámbitos territorial y poblacional.
- Objetivo No. 5: Enfocado en fortalecer los procesos pedagógicos participativos sobre los patrimonios de la ciudad, dirigidos a la niñez, la adolescencia, la juventud y los actores interesados en su promoción, como garantía de los derechos culturales.
- Objetivo No. 7: Dirigido a fortalecer las capacidades profesionales y organizacionales del IDPC para la atención de trámites y servicios relacionados con el patrimonio cultural material, bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco de la Estructura Integradora de Patrimonios.
- Objetivo No. 9: Encaminado a fortalecer la gestión institucional con el fin de responder oportunamente a los requerimientos de los diferentes grupos de valor.

Como resultado de las acciones contempladas en estos objetivos estratégicos, durante este periodo se han fortalecido los mecanismos que facilitan el reconocimiento y la apropiación del patrimonio cultural en el territorio con un marcado enfoque participativo. Asimismo, los procesos de formación interna han robustecido las competencias de los servidores públicos de la entidad para la atención de trámites y servicios, optimizando la capacidad de respuesta frente a las demandas ciudadanas.

Finalmente, cabe destacar que la aplicación constante de instrumentos para medir la satisfacción ciudadana ha permitido al instituto consolidar un canal de retroalimentación constructivo y de diálogo abierto, orientado hacia la mejora continua del servicio

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y su ruta estratégica, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) ha fortalecido la articulación de la política de Servicio a la Ciudadanía con las dimensiones clave del MIPG que rigen la relación Estado-Ciudadano tales como Transparencia, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites, mediante la formulación e implementación de estrategias anuales bajo un riguroso enfoque de garantía diferencial y territorial, las cuales fueron publicadas formalmente para consulta abierta en las secciones "Participa" y "Transparencia" de la web institucional.

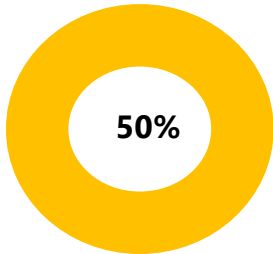
Los avances observados, inciden en el marco del fortalecimiento de la gobernanza interna y la transparencia, el IDPC reportó una participación activa en la audiencia pública de rendición de cuentas conjunta con la Alcaldía Mayor de Bogotá y sus sectores, consolidando un modelo de atención eficiente y cercano. Mediante la simplificación de procesos, la ampliación de horarios y el acompañamiento personalizado virtual y presencial, la entidad redujo los errores de radicación y optimizó sus servicios de manera sustancial. Asimismo, la capacidad de respuesta interdisciplinaria en la evaluación de anteproyectos se duplicó, pasando de 106 trámites resueltos en el periodo enero-abril de 2025 a aproximadamente 269 expedientes y 214 resoluciones expedidas en el mismo periodo de 2026, lo que representa un aumento del 102% en la producción de actos administrativos. Finalmente, el instituto reporta la virtualización del trámite de Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público (LIOEP) a través de la Ventanilla Única de la Construcción (VUC) y el éxito de las jornadas "Aprobatón", herramientas que permitieron expedir hasta 22 autorizaciones de reparaciones locativas en una sola jornada, agilizando un trámite que bajo el canal ordinario puede tomar hasta 45 días hábiles.

Asimismo, en línea con el Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP 2025-2028), el IDPC reporta un avance sustancial en la simplificación y racionalización del trámite de Consulta Patrimonial mediante el diseño y validación en el Sistema de Información de Bienes de Interés Cultural (SISBIC) de 18 preformas de condición patrimonial actualmente bajo revisión técnica y jurídica de conformidad con el Plan de Ordenamiento Territorial, Decreto Distrital 555 de 2021, concebidas para generar respuestas virtuales automatizadas y optimizar los tiempos de atención y transparencia sobre las afectaciones prediales de Bogotá.

Finalmente, a través de Plan Operativo Anual (POA) 2026 del proceso de Atención a la Ciudadanía, se cuenta con un instrumento estructurado en 4 grandes actividades y 23 tareas que programan la entrega de 107 productos anuales enfocados en la adopción integral de la Directiva Distrital 010 de 2025, la cualificación continua del talento humano de cara al servicio, el escalamiento de la estrategia interactiva de escucha activa Conoce, Propone y Prioriza, el cumplimiento de la Ley de Transparencia y el reporte sistemático en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

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

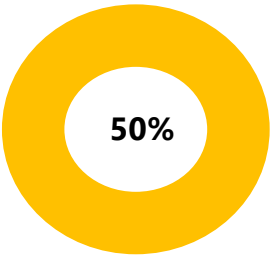


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El IDPC apropia dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas en las políticas articuladas con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, gestionándolos a través de dos áreas clave. Por un lado, la Subdirección de Gestión Corporativa apropió recursos para la vigencia 2026 bajo el rubro de funcionamiento (1-100-F001 - Servicios de gestión de desarrollo empresarial) para fortalecer el equipo de atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública; este presupuesto financia la labor de un Profesional Especializado de planta (Grado 03, Código 222) y el desarrollo de contratos clave, tales como el Contrato 023-2026 para la gestión integral de transparencia y administración de canales virtuales (PQRSD y correo electrónico), el Contrato 021-2026 enfocado en la medición de la satisfacción ciudadana y la verificación de la oferta institucional en el portal de la Alcaldía, la página web y el SUIT, el Contrato 017-2026 destinado a garantizar la atención integral al ciudadano en los diferentes canales de la entidad, y el Contrato 016-2026 orientado a la implementación de la Política de Protección de Datos Personales, actualización normativa y cualificación del personal. Por otro lado, la Oficina Asesora de Planeación dispone de recursos específicos para el fortalecimiento del equipo que apoya la participación ciudadana y la rendición de cuentas, ejecutados a través del Contrato 153-2026 para el seguimiento y mejora continua de las políticas de gestión y desempeño del MIPG, y el Contrato 208-2026 para el desarrollo de acciones que promuevan la implementación de metodologías colaborativas en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana de la entidad.

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

Durante el periodo reportado se registraron avances significativos en la socialización de las sugerencias ciudadanas y en la promoción del enfoque de derechos dentro de los canales de atención de la entidad. En primer lugar, se destaca la sesión del Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizada el 28 de mayo, escenario en el cual el Defensor de la Ciudadanía presentó formalmente al Representante Legal el informe técnico con los resultados y sugerencias acopiadas a través de la estrategia "Conoce, Propone y Prioriza". Este ejercicio evidenció el compromiso y la gestión oportuna del Instituto al tramitar formalmente cada manifestación de la ciudadanía en procura de la mejora continua del servicio. En segundo lugar, y bajo un estricto enfoque de derechos, se diseñó y articuló la pieza gráfica de la Carta de Trato Digno, herramienta que refuerza la labor mediadora y garante del Defensor frente al respeto de los derechos ciudadanos, promoviendo de forma paralela los deberes en el relacionamiento institucional bajo los principios de transparencia, equidad y calidez en todos los canales de atención. A partir de estos avances y de las necesidades de accesibilidad detectadas para consolidar el cumplimiento total de la meta, se formulan las siguientes recomendaciones al Representante Legal:

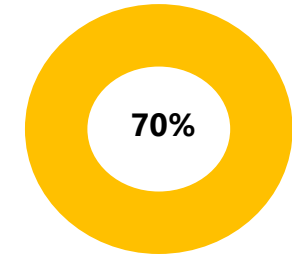
- Implementación de Lenguaje Claro: Diseñar y aplicar mecanismos de cualificación y una guía práctica de lenguaje claro dirigida a los servidores y contratistas de la entidad, con el propósito de asegurar una comunicación y un relacionamiento efectivos, sencillos y comprensibles con los diferentes grupos de interés.
- Garantía de Accesibilidad: Gestionar e implementar de manera prioritaria los ajustes razonables requeridos en los diferentes canales de atención, asegurando la accesibilidad física, digital y comunicativa de la población con discapacidad.
- Monitoreo y Cierre de Brechas (FURAG): Validar de forma rigurosa los resultados obtenidos en la medición del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) correspondiente a la vigencia anterior, con el fin de estructurar planes de cierre de brechas efectivos que permitan optimizar y elevar los indicadores en las evaluaciones futuras; de manera particular, en la medición de 2027 que evaluará el desempeño de 2026 en las políticas asociadas al relacionamiento Estado-Ciudadano.

Con base en lo anterior, se determina un porcentaje de avance del 50% para este lineamiento, proyectando para el segundo semestre una ejecución sustancial en la materialización de las tareas programadas en los diferentes instrumentos de gestión de la entidad.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **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 a las directrices para la prevención de la corrupción, la gestión de inhabilidades y la protección del denunciante, el Defensor de la Ciudadanía promueve de manera permanente acciones de control e integridad pública. Como hito clave, se destaca la articulación realizada en el mes de marzo con la Oficina de Control Interno Disciplinario para gestionar la firma de un Acuerdo de Confidencialidad. Este instrumento tiene como objeto establecer los compromisos de reserva que deben cumplir los usuarios con acceso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te Escucha), mitigando riesgos de divulgación de la información suministrada por la ciudadanía en sus denuncias por presuntos actos de corrupción. El diligenciamiento de este acuerdo fue obligatorio para la totalidad del personal vinculado a los procesos de Atención a la Ciudadanía y Correspondencia de la entidad.

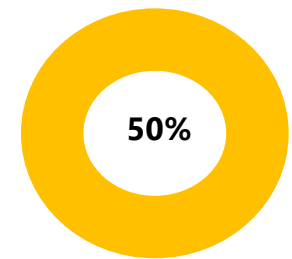
De igual manera, se verificó que el IDPC garantice la visibilidad y funcionamiento de los canales institucionales y distritales dispuestos para reportar estas conductas irregulares:
Canales Internos: Se encuentra habilitada la Línea Anticorrupción: (601) 3550800 Ext: 2039 y el buzón electrónico disciplinarios@idpc.gov.co, información publicada y actualizada de manera permanente en el portal web institucional del IDPC <https://idpc.gov.co>

Canales Distritales: Se cuenta con el enlace directo al Módulo de Denuncia por Posibles Actos de Corrupción – Bogotá te Escucha <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>
Canales de Control Social: Se constató la disposición en la página web del botón de denuncias por casos de soborno y dádivas en la contratación, redireccionando directamente al portal de la Veeduría Distrital <https://www.veeduriadistrital.gov.co/informacion-adicional/denuncie-aqui>

Con base en estas acciones, se determina un 70% de cumplimiento para este lineamiento, toda vez que para el segundo semestre de la vigencia se encuentra programado un espacio de cualificación y capacitación técnica sobre conflicto de intereses y ética pública para el personal de la entidad.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, se dio inicio a las “Sesiones mensuales de PQRS”, 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 PQRS y cuyos informes son de carácter público, se verificó la disposición en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web del IDPC <https://idpc.gov.co/transparencia/informe-en-materia-de-seguimiento/>, para lo cual el Defensor de la Ciudadanía lideró los diálogos directos con los ciudadanos y las áreas involucradas frente a manifestaciones de inconformidad. Esta intervención proactiva tuvo como fin, elevar los estándares de calidad, claridad y oportunidad en las respuestas brindadas por la entidad.

De esta manera se da un cumplimiento del 50%, teniendo en cuenta los informes de pqrsd generados y las mesas de trabajo sostenidas.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

50%

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En consonancia con las directrices del Modelo Distrital de Relacionamento Integral y el ejercicio de las funciones que le asisten al Defensor, durante el primer semestre de 2026 se consolidó un esquema de monitoreo proactivo sobre el flujo de peticiones en el sistema Bogotá te Escucha. Si bien el módulo de alertas de control no registró casos críticos que requirieran una intervención correctiva directa en el aplicativo lo que denota estabilidad en los tiempos de respuesta de las dependencias, el Defensor desplegó acciones de vigilancia preventiva y mediación activa articulada en tres ejes de gestión:

Mediante un análisis sistemático de los Informes Mensuales de Satisfacción Ciudadana, el Defensor identificó de manera temprana los focos de inconformidad (calificaciones en rangos de "regular" y "malo"). A partir de estos datos, se emitieron alertas preventivas a los equipos misionales para ajustar los cuellos de botella detectados en los trámites patrimoniales, cerrando la brecha entre la respuesta técnica y las expectativas del ciudadano.

A través del buzón institucional defensordelciudadano@idpc.gov.co y del uso de comunicaciones mediante esta vía, se facilitó un canal de diálogo directo para resolver controversias específicas asociadas a los requisitos de la oferta del IDPC, agilizando la solución de reclamos antes de que escalaran a incidentes críticos en el sistema distrital.

Con el fin de robustecer el rol de supervisión sobre el acceso a la información pública, el Defensor participó activamente en la jornada técnica "Criterios de Calidad de las PQRS en Bogotá te Escucha" liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el pasado 19 de junio de 2026. Esta cualificación técnica dotó al proceso de herramientas metodológicas actualizadas para la gestión de las respuestas institucionales.

Este avance del 50% refleja un monitoreo permanente del sistema, proyectando para el segundo semestre la participación en las mesas de trabajo trimestrales de PQRSd para la retroalimentación de las recomendaciones de que se deriven de la gestión.

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

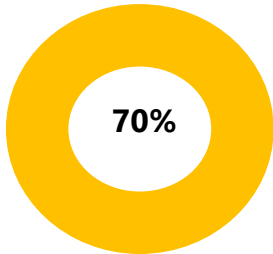
Con el propósito de garantizar la actualización oportuna de los registros distritales y asegurar la plena operatividad de las funcionalidades de control y seguimiento en el sistema Bogotá te Escucha, la entidad reportó de manera oficial la novedad en la representación del Defensor de la Ciudadanía.

Lo anterior, a través de la comunicación oficial con radicado No. 20265100042361 del 4 de junio de 2026, mediante la cual se notificó formalmente a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que, mediante la Resolución No. 555 del 14 de mayo de 2026, se confirió el encargo de las funciones del empleo de Subdirector de Gestión Corporativa y, que en virtud de esta designación, y en estricto cumplimiento de la Resolución No. 589 del 25 de julio de 2025 ("Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC"), el servidor designado asumió formalmente el rol de Defensor de la Ciudadanía de la entidad. Con este reporte y la consecuente actualización de usuarios en el sistema distrital, se acredita un 100% de cumplimiento para este lineamiento

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

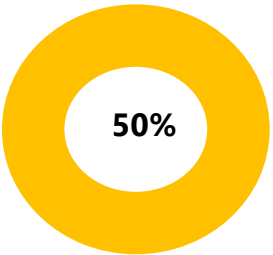
Durante el primer semestre de 2026, el Defensor de la Ciudadanía, en un trabajo articulado con el proceso de Comunicación Estratégica del IDPC, estructuró la fase de diseño de las estrategias de promoción orientadas a garantizar el goce efectivo de los derechos ciudadanos, el cumplimiento de los deberes y la visibilización del rol de esta. Esta gestión se materializó a través de dos frentes de acción:

- Diseño de Piezas de Comunicación para la Carta de Trato Digno, para lo cual se diseñaron piezas gráficas adaptadas para entornos digitales que sintetizan los principios de la Carta de Trato Digno (disponible en la sección de Atención a la Ciudadanía del portal institucional). Estos recursos visuales fueron concebidos bajo criterios de lectura accesible para facilitar la apropiación de los canales de interacción distritales, quedando programada su pauta y divulgación en los medios institucionales de mayor impacto para el segundo semestre de la vigencia.
- Estructuración de Contenido Audiovisual (Rol del Defensor): Con el objetivo de generar un canal de comunicación más cercano y pedagógico, se elaboró el guion para la producción de un video institucional. Este material audiovisual presentará de forma didáctica las funciones, alcances y mecanismos de contacto del Defensor de la Ciudadanía en el marco de su modelo operativo de atención.

El avance del 70% responde a la culminación exitosa de la fase de diseño, planificación y articulación técnica de los contenidos. La brecha restante del 30% se consolidará durante el segundo semestre de 2026 con la producción final, publicación y medición del impacto de estas campañas de divulgación en los diferentes canales de la entidad.

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

Durante el primer semestre de 2026, el proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC impulsó y articuló de manera activa la oferta formativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, liderada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General. Esta estrategia de fortalecimiento del talento humano se desarrolló bajo los siguientes componentes clave:

Difusión sistemática del cronograma de cualificación actualizado del primer semestre de 2026, facilitando los enlaces de acceso y promoviendo la participación de los colaboradores de la entidad.

Jornadas de Entrenamiento y Transferencia de Conocimiento, como lo fueron: i) Entrenamiento en Habilidades para el Servicio: Desarrollado con éxito el 13 de marzo de 2026, enfocado en el fortalecimiento de competencias blandas para la atención ciudadana. ii) Gestión de PQRS en Lenguaje Claro: Sesión realizada el miércoles 24 de junio de 2026. iii) Protocolos de Servicio a la Ciudadanía: Socialización y apropiación técnica del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital V3, realizada el 25 de marzo de 2026.

Es preciso indicar que, los colaboradores que integran el equipo de primera línea de Atención a la Ciudadanía completaron con éxito el ciclo formativo distrital, siendo reconocidos bajo la distinción de "Cuidadores de la Confianza", lo que eleva el estándar de empatía y servicio en la entidad.

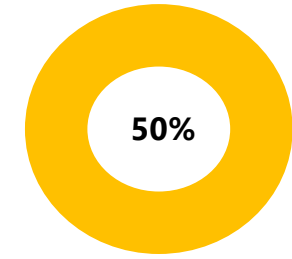
En cuanto a la representación en instancias intersectoriales, se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en los siguientes espacios de concertación: Sesión Ordinaria (26 de febrero de 2026): Soportada mediante el Acta No. 001 de 2026 y su respectivo registro de asistencia. Sesión Extraordinaria Virtual Asincrónica (4 de marzo de 2026): Formalizada mediante el Acta No. 02 de 2026 y Sesión Extraordinaria Presencial: Llevada a cabo el 28 de mayo de 2026.

Frente a las recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía, con el fin de consolidar el 100% del cumplimiento de este lineamiento en el segundo semestre de 2026, se formulan las siguientes recomendaciones: Evaluar de manera prioritaria los requerimientos y el set de preguntas del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión (FURAG) en su política de Servicio al Ciudadano. Se propone diseñar un plan de capacitación interna que aborde las temáticas mínimas obligatorias evaluadas en este índice, garantizando que el IDPC obtenga una calificación superior a la registrada en vigencias anteriores, así como extender los programas de cualificación (especialmente en Lenguaje Claro y Protocolos de Servicio V3) más allá del equipo de atención al ciudadano de primera línea, involucrando directamente a los equipos misiones de la entidad.

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



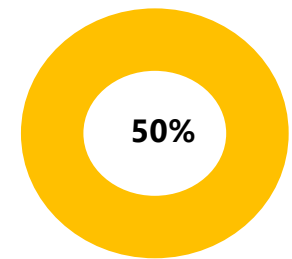
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En un esfuerzo constante por fortalecer las capacidades del talento humano y optimizar el relacionamiento con la ciudadanía, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) impulsó de manera activa la participación de sus servidores y contratistas en los espacios de sensibilización y cualificación técnica sobre el servicio al ciudadano y el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

Como hito concreto de esta gestión, el pasado 19 de junio de 2026, un equipo conformado por 36 colaboradores de diferentes dependencias de la entidad participó activamente en la jornada de entrenamiento técnico liderada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Esta importante convocatoria no solo refleja el compromiso del IDPC con la mejora continua de sus procesos, sino que garantiza que los colaboradores cuenten con las herramientas actualizadas para tramitar las solicitudes ciudadanas bajo criterios de oportunidad, calidad y eficiencia.

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 consonancia con el objetivo de promover la integración de los canales de atención y el uso de tecnologías de la información para optimizar la experiencia ciudadana, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) mantiene habilitada una completa infraestructura multicanal para el acceso a trámites, servicios y consultas institucionales.

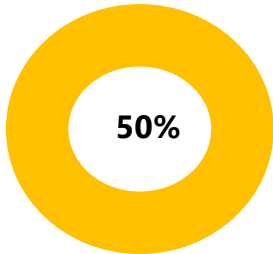
En la modalidad presencial, la entidad opera en la Sede Palomar del Príncipe (Calle 12b No. 2-96) ofreciendo atención general de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., asesorías técnicas especializadas los martes y jueves en jornadas de atención continua, consultas en el Archivo de Bienes de Interés Cultural y servicios en el Centro de Documentación, este último con agendamiento previo los lunes, miércoles y viernes, y sin agendamiento previo los martes y jueves de 9:00 a. m. a 4:30 p. m. A esta infraestructura se suma el Punto de Radicación y Correspondencia de Casa Pardo (Calle 12b No. 2-91), disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., y el Museo de Bogotá en la Sede Casa de los Siete Balcones (Calle 10 No. 3-61), el cual atiende visitas de lunes a viernes (excepto los martes por mantenimiento) de 9:00 a. m. a 6:00 p. m. y fines de semana de 10:00 a. m. a 6:00 p. m. En el entorno no presencial, la interacción se centraliza telefónicamente a través del conmutador (60+1) 3550800 (extensiones 5016 y 5020), la línea móvil 3158695159 y la Línea Distrital 195; mientras que la gestión virtual se soporta en los correos electrónicos atencionciudadania@idpc.gov.co, correspondencia@idpc.gov.co y defensordelciudadano@idpc.gov.co, sumado al portal institucional, el formulario de PQRSD del sistema Bogotá te Escucha, el software de agendamiento de citas, la plataforma de trámites "A un clic del patrimonio" y el chat institucional "Melcocha".

Con base en este inventario y registrando un avance del 50% en el lineamiento tras la culminación de la fase de diagnóstico y caracterización, el Defensor de la Ciudadanía ha identificado oportunidades de mejora prioritarias que trazarán el plan de acción para el segundo semestre de 2026. Finalmente, durante la segunda mitad de la vigencia se priorizará el desarrollo de un ciclo de retroalimentación del servicio para evaluar la usabilidad y facilidad de acceso de los canales, permitiendo adoptar medidas de simplificación de trámites basadas en la experiencia directa del ciudadano.

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

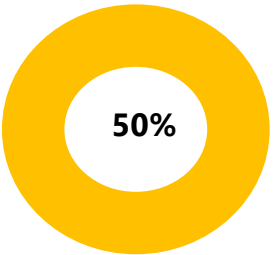


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante la mesa de trabajo de seguimiento celebrada el 26 de mayo de 2026, presidida por el Defensor de la Ciudadanía del IDPC, Luis Gabriel Barriga Bernal, y la Oficina Asesora de Planeación, se evaluó el avance en la digitalización y automatización de trámites bajo los lineamientos del Decreto 088 de 2022 del MinTIC. Entre los principales hitos, se reportó que el trámite de intervención en espacio público (vinculado a la Ventanilla Única de la Construcción - VUC) se encuentra en fase final de pruebas y se proyecta su puesta en producción para finales de junio de 2026, superando actualmente retos de interoperabilidad con el sistema Orfeo. Asimismo, se destacó el desarrollo del prototipo de una plataforma digital para la gestión integral de trámites y los avances de la Subdirección de Gestión Territorial en la automatización de la consulta de condición patrimonial, la cual cuenta con 20 casos validados en revisión técnica y el diseño de 18 preformas de respuesta automática. La sesión concluyó con el compromiso por parte de las subdirecciones de Protección e Intervención y de Gestión Territorial de remitir informes técnicos y porcentajes de avance a la Defensoría de la Ciudadanía y a Planeación el 25 de junio de 2026. Obra como evidencia la Estrategia de Racionalización de Trámites y el acta de reunión.

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

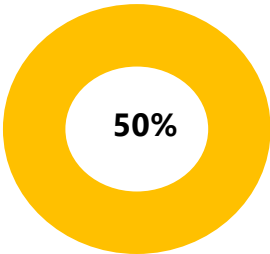


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En estricto cumplimiento de la Resolución No. 589 del 25 de julio de 2025, mediante la cual se designa al Defensor(a) de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), y dado que dicho rol es ejercido por el Subdirector de Gestión Corporativa, se cuenta con voz y voto en las sesiones del Comité de Gestión y Desempeño. En este espacio institucional, se ha canalizado y presentado de manera activa las sugerencias y observaciones ciudadanas recopiladas en el marco de la Estrategia "Conoce, Propone y Prioriza", articulando la participación social con la gestión interna.

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

En cuanto a la representación en instancias intersectoriales, se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en los siguientes espacios de concertación: Sesión Ordinaria (26 de febrero de 2026): Soportada mediante el Acta No. 001 de 2026 y su respectivo registro de asistencia. Sesión Extraordinaria Virtual Asincrónica (4 de marzo de 2026): Formalizada mediante el Acta No. 02 de 2026 y Sesión Extraordinaria Presencial: Llevada a cabo el 28 de mayo de 2026.