

## **Tabla de contenido**

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Presentación .....                                                                 | 2  |
| 2. Generalidades del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés .....     | 2  |
| 2.1    Objetivo .....                                                                 | 3  |
| 2.2    Alcance .....                                                                  | 3  |
| 2.3    Alineación Estratégica .....                                                   | 3  |
| 2.3.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.....                              | 6  |
| 2.4    Principios y capacidades para la atención ciudadana .....                      | 7  |
| 2.4.1 Valores y Principios .....                                                      | 7  |
| 2.4.2 Competencias de los Servidores Públicos .....                                   | 8  |
| 2.4.3 Atributos del Buen Servicio .....                                               | 8  |
| 3. Finalidades del Modelo .....                                                       | 9  |
| 3.1    Operación del Modelo .....                                                     | 9  |
| 3.1.1 Etapa de Planeación.....                                                        | 10 |
| 3.1.2 Etapa de Implementación .....                                                   | 11 |
| 3.1.3 Etapa de Seguimiento y Evaluación.....                                          | 12 |
| 4. Documentos de Referencia del Sistema Integrado de Gestión.....                     | 12 |
| 5. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial - poblacional ..... | 13 |
| 5.1 Enfoques para la atención a la ciudadanía .....                                   | 16 |
| 6. Bibliografía .....                                                                 | 17 |
| 7. Glosario de Términos .....                                                         | 18 |
| 8. Control de Cambios .....                                                           | 21 |
| 9. Créditos .....                                                                     | 22 |

# 1. Presentación

Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental de la gestión institucional, por esta razón los lineamientos que se presentan en este documento tienen como propósito orientar a la entidad en el proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, teniendo como referente la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026 - 2035 adoptada oficialmente el 28 de mayo de 2026 mediante el Documento CONPES D.C. 42 y el Decreto 207 de 2026 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Este modelo incorpora las nuevas tendencias en gestión pública y las apuestas de la Administración Distrital en gobierno abierto, gobernanza inteligente e innovación pública. Asimismo, integra las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la necesidad de emplear un lenguaje claro e incluyente que facilite la accesibilidad, y los enfoques diferenciales de atención a grupos poblacionales (de derechos, de género, poblacional-diferencial, territorial e interseccional) mediante la implementación integral de las políticas públicas.

En este orden de ideas, este Modelo tiene como propósito gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía y grupos de interés en los escenarios de relacionamiento del IDPC. Para lo cual se establecen las instancias coordinación, los canales y espacios, los lineamientos y los mecanismos de seguimiento y evaluación. Lo anterior con el fin de permitirle a la ciudadanía ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones, fortalecer la confianza institucional y credibilidad en la Administración Distrital.

Finalmente es importante mencionar que la presente actualización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y grupos de Interés del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, responde a la necesidad de armonizar su contenido con el *Manual de servicio a la ciudadanía* (Versión 3) establecido por la circular 010 de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá como “*referente obligatorio para el diseño, implementación y evaluación de los procesos de servicio a la ciudadanía para todas las entidades y organismos del Distrito Capital*” de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Alcaldía Mayor de Bogotá (2025a).

## 2. Generalidades del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés

## 2.1 Objetivo

El Modelo de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) busca gestionar integralmente la relación con la ciudadanía y sus grupos de interés, asegurando un servicio oportuno, transparente, equitativo y de alta calidad. Para ello, el IDPC sitúa a las personas en el centro de su gestión, adoptando enfoques poblacionales y territoriales que responden a la diversidad de los habitantes de Bogotá. Esta visión, combinada con la eliminación de barreras de acceso, de lenguaje y actitudinales, promueve la garantía efectiva de los derechos ciudadanos en un marco de corresponsabilidad. De este modo y respaldado por un equipo humano altamente comprometido y poseedor de capacidades, conocimientos, destrezas y competencias específicas para la atención a la ciudadanía, el Instituto atiende eficazmente las demandas de promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural, tanto material e inmaterial, del Distrito Capital.

## 2.2 Alcance

Este Modelo de Servicio aplica para todo el personal del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), de manera independiente a su tipo de vinculación o a si desempeña labores internas o de atención directa. Sus lineamientos deben guiarse e implementarse en cada una de las interacciones con la ciudadanía y los grupos de interés a través de los canales presencial, virtual, telefónico y redes sociales, garantizando un servicio respetuoso, transparente, coordinado con las pautas institucionales y enfocado en fortalecer la confianza pública.

## 2.3 Alineación Estratégica

El modelo de atención a la ciudadanía se encuentra alineado con los siguientes instrumentos de gestión: Plan de Desarrollo Distrital, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Plan Estratégico Sectorial – Cultura, Recreación y Deporte y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, tal como se detalla a continuación:

- **Plan de Desarrollo Distrital**

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, se encuentra permanentemente alineado con cada Plan de Desarrollo Distrital vigente. Para la vigencia, se articula con el Plan de Desarrollo 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, el cual tiene como objetivo principal *“Mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles el ejercicio pleno de sus derechos una mayor seguridad, inclusión,*

*libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos; fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y colaboración, aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional”.*

En este sentido, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en armonía con el Plan de Desarrollo y en el marco del presente Modelo, se articula como el objetivo No. 5 “Bogotá confía en su Gobierno”, que busca “Una ciudad pujante, en la que se quiera vivir, requiere un Gobierno que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno en todo el territorio, con un gasto eficiente. En suma, un Gobierno en el que la ciudadanía crea y confíe. Lograr un Gobierno con este talante es un trabajo de las entidades del sector público y de toda la ciudadanía.

## •Plan Estratégico Sectorial

Este Modelo de Atención a la Ciudadanía, se complementa con el Plan Estratégico Sectorial – Cultura, Recreación y Deporte, reconociendo las necesidades e identificando oportunidades para desarrollar acciones en los territorios y convocar a otros sectores a trabajar de manera transversal por los derechos culturales, artísticos, patrimoniales y recreativos de la ciudad.

El IDPC, tiene como pilar fundamental garantizar la prestación de los servicios bajo estándares universales de calidad como oportunidad de la atención, confiabilidad de la información y optimización de los trámites y otros Procedimientos Administrativos (OPA), que integran su Portafolio de Servicios; a través de la constante medición para impulsar acciones que permitan elevar los niveles de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés, y el monitoreo de su gestión a través del Plan de Acción del Instituto.

## • Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

El Modelo de Atención a la Ciudadanía y grupos de interés es una estrategia unificada, sostenible y de largo plazo que orienta la gestión del Instituto y el ejercicio de sus funciones, articulada con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, garantizando acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos, en cabeza del Instituto; con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos, sin discriminación alguna.

Como directriz gubernamental, la *Política Pública de Servicio a la Ciudadanía aborda el* problema público de la baja capacidad de las entidades distritales para prestar sus servicios acordes a las expectativas ciudadanas. Esta política centra sus esfuerzos en “*diseñar e implementar mecanismos que permitan identificar, prever y responder oportunamente a las necesidades de la ciudadanía, reconociendo su diversidad*” (CONPES D.C., 2026). A partir de ello se plantea:

- Que la ciudadanía cuente con una oferta de servicios integrada, acorde a sus necesidades y problemáticas y ajustada a las realidades culturales, territoriales y económicas
- La implementación de un modelo de servicio que cierre brechas entre la atención presencial y virtual, con una transformación tecnológica vaya a la par de la accesibilidad universal.
- El establecimiento de nuevo modelo de servicio a la ciudadanía en las alcaldías locales y la consolidación de una cultura del servicio a partir de un talento humano con una formación sólida en habilidades para el servicio.

Con el documento CONPES 3785, que adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se definieron dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Para implementar el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía es importante reconocer los diferentes escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía y el Estado; esto, con el fin de generar una visión amplia de las necesidades de la ciudadanía y atender sus requerimientos en información, servicios, trámites y/o participación integralmente. En este contexto el relacionamiento con la ciudadanía se define en cuatro (4) escenarios (DAFP, 2021):

### • **Acceso a información pública**

Un primer escenario de interacción entre la Administración y la ciudadanía ocurre cuando una persona accede a información pública o la consulta haciendo uso del derecho de petición de documentos o información del que habla la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este derecho se puede ejercer haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleras, boletines, líneas telefónicas, así como cualquier

otro medio que la entidad haya puesto a disposición.

- **Acceso a la oferta de bienes y servicios**

La prestación de bienes y servicios por parte del Estado requiere de la realización de transacciones entre la ciudadanía y la Administración, esto implica el intercambio de información y la realización de procedimientos con requisitos establecidos legalmente. Este escenario de relacionamiento ocurre cuando las personas realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para tal fin, con el objetivo de cumplir una obligación o garantizar un derecho.

- **Petición y rendición de cuentas**

Desde este tercer escenario la Administración se acerca proactivamente a la ciudadanía para informar, explicar y dialogar sobre los avances en la gestión de la Administración Distrital. Asimismo, la ciudadanía se acerca a la Administración para hacer control a la gestión pública, ejerciendo su derecho fundamental de petición y realizando veeduría ciudadana y control social.

- **Participación ciudadana en la gestión pública**

El cuarto y último escenario ocurre cuando la Administración y ciudadanía sostienen espacios de diálogo, colaboración y/o co-creación para el diagnóstico, diseño y formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos, y políticas en el marco de la gestión de la Administración Distrital.

Una visión estratégica integral de las necesidades y expectativas de la ciudadanía permite generar decisiones que abarquen las diversas áreas de gobierno, alinear las acciones de gestión, uso eficiente de TIC, estandarización de lineamientos, y llevar a cabo intervenciones complementarias. Así las cosas, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía le permitirá a la entidad, identificar y articular estos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de la integración de las acciones de las políticas de gestión y desempeño que los respaldan.

### **2.3.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG es la herramienta a través de

la cual las entidades públicas articulan la implementación y seguimiento de los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, con el sistema de control interno, con el fin de generar resultados sencillos y eficientes que atiendan las necesidades y problemáticas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

El MIPG está compuesto por siete (7) dimensiones, y veinte (20) políticas de gestión y desempeño del modelo. En desarrollo de estas políticas de gestión y desempeño, el DAFP expidió el documento “*Actualización de los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y la Caja de Transformación Institucional*”. En estos lineamientos se propone articular las siguientes políticas de gestión y desempeño del MIPG (DAFP, 2021):

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública
- Rendición de Cuentas

Teniendo en cuenta que la información y comunicación son la base para el relacionamiento entre la Administración Distrital con la ciudadanía, es necesario garantizar la disponibilidad de información en los escenarios de relacionamiento para la ciudadanía y grupos de interés. Por lo cual se deben tener en cuenta los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño de: i) seguridad digital, ii) gestión documental, iii) gestión del conocimiento y la innovación, iv) Racionalización de trámites y de v) gobierno digital, que actúan como políticas transversales a las políticas de MIPG.

## **2.4 Principios y capacidades para la atención ciudadana**

### **2.4.1 Valores y Principios**

El Modelo de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) guía su actuación según los valores del Código de Integridad: honestidad, compromiso, diligencia y justicia. A través de ellos promueve interacciones transparentes, veraces, amables y sin discriminación, priorizando el interés general y garantizando los derechos de la ciudadanía con empatía y equidad. En alineación con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá (Versión 3 de 2025), la entidad adopta los siguientes principios rectores: accesibilidad universal, calidad, confianza institucional, corresponsabilidad, eficiencia, innovación, transformación digital, transparencia, inclusión, proactividad y pertinencia.

Esta integración ubica a las personas en el centro de la gestión institucional. Mediante un equipo humano capacitado, el IDPC ofrece una atención diferencial y de calidad que fortalece la confianza pública y elimina barreras de acceso, priorizando a las poblaciones vulnerables. Además, el modelo fomenta la mejora continua, impulsa el trabajo articulado con otras entidades para optimizar recursos y reconoce la diversidad étnica, cultural y de género, garantizando que nadie quede excluido de los beneficios de la ciudadanía.

### 2.4.2 Competencias de los Servidores Públicos

De conformidad con el Decreto 815 de 2018, el personal que presta servicio a la ciudadanía en la Administración Distrital debe contar con las competencias, conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor con calidad. En el IDPC, estas capacidades se reflejan en las siguientes conductas:

- **Orientación a la ciudadanía:** Dirigir las decisiones y acciones hacia las personas de manera empática, respetuosa y eficiente, respondiendo a sus solicitudes según las competencias institucionales e integrando los enfoques diferencial, poblacional, territorial y de género.
- **Empatía:** Reconocer, comprender y valorar las emociones, necesidades y perspectivas de la ciudadanía, ofreciendo una atención cercana, respetuosa y humana.
- **Resolución de conflictos:** Identificar, prevenir y gestionar situaciones complejas, ofreciendo alternativas de solución que protejan la buena relación con la ciudadanía.
- **Comunicación efectiva:** Transmitir y recibir información de forma clara, directa y comprensible, evitando dudas o confusiones.
- **Colaboración:** Trabajar con un enfoque distrital que ubica a las personas en el centro de la gestión pública, articulando esfuerzos para garantizar un servicio de calidad y una experiencia positiva.
- **Efectividad:** Cumplir con los objetivos institucionales ofreciendo soluciones oportunas, responsables y de alto impacto que respondan a las necesidades de la ciudadanía.

### 2.4.3 Atributos del Buen Servicio

Las condiciones básicas que debe cumplir todo el personal del IDPC al interactuar con la ciudadanía y los grupos de interés son:

- **Actitud:** Disposición y comportamiento orientado al interés por el trabajo, la empatía con las personas, la búsqueda activa de soluciones y el sentido de pertenencia institucional.
- **Comunicación:** Intercambio de información asertivo, claro, cordial y respetuoso en todos los canales de interacción, garantizando que el mensaje sea comprendido sin ambigüedades.
- **Imagen institucional y personal:** Percepción que transmite el personal desde el primer contacto. Comprende la presentación personal, la organización del puesto de trabajo, la disposición para servir, el tono de voz y la escucha activa.
- **Oportunidad en la atención:** Respuesta ágil y diligente a los requerimientos ciudadanos, dentro de los tiempos normativos y conforme a los procedimientos establecidos.
- **Medición de la satisfacción:** Evaluación continua de la percepción y expectativas de la ciudadanía sobre el servicio recibido, con el fin de utilizar estos resultados en la mejora de la gestión institucional.

### 3. Finalidades del Modelo

La adopción e implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC busca articular las políticas institucionales en todos sus niveles de relacionamiento. Su propósito fundamental es garantizar que la ciudadanía acceda a la oferta pública en condiciones de igualdad y certidumbre sobre los tiempos y formas de atención, mediante el uso de un lenguaje claro y comprensible. Asimismo, el Modelo impulsa la ampliación e innovación de los canales de contacto para mejorar la cobertura, promueve la apropiación de la cultura de servicio e integridad en todo el equipo humano, y consolida esquemas de seguimiento y evaluación que permiten medir el avance institucional y su impacto real en las personas.

#### 3.1 Operación del Modelo

La operación del Modelo articula las distintas instancias distritales e institucionales encargadas de definir y orientar la gestión pública. En el ámbito distrital, integra la orientación de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, las acciones de fortalecimiento y gestión de canales de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, y el trabajo unificado de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital. En el ámbito interno, el Modelo es coordinado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el

liderazgo operativo de la Subdirección de Gestión Corporativa responsable de asegurar interacciones amables, oportunas y transparentes, y bajo la orientación del Defensor de la Ciudadanía en materia de unificación de criterios, trámites y protección de derechos.

### 3.1.1 Etapa de Planeación

La planificación del Modelo guía la gestión para asegurar derechos y resolver las necesidades de la ciudadanía con criterios de eficiencia, economía e integridad. Esta etapa requiere tener claridad sobre el objeto institucional, los grupos de interés y las prioridades del Plan de Desarrollo Distrital. Su desarrollo comprende las siguientes fases interrelacionadas:

- **Caracterización de necesidades e intereses:** Consiste en realizar o actualizar el análisis sociodemográfico de la ciudadanía para identificar temas de interés, canales de preferencia y barreras de acceso, considerando variables de edad, género, pertenencia étnica y discapacidad. Este ejercicio participativo permite optimizar la oferta de servicios, racionalizar canales y simplificar trámites.
- **Revisión y alistamiento de insumos:** Implica definir la estructura operativa mediante la creación de una Mesa Técnica en el marco del Comité de Gestión y Desempeño. En esta fase se analizan los diagnósticos del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG), los indicadores de la Veeduría Distrital, las recomendaciones de organismos de control y el estado de la infraestructura tecnológica. Asimismo, se promueve la capacitación continua del talento humano con enfoques diferenciales.
- **Articulación de lineamientos de Transparencia y Ética Pública:** En cumplimiento de la Ley 2195 de 2022, se alinean las acciones institucionales con el Plan de Desarrollo Distrital, promoviendo el trabajo coordinado entre dependencias, la consulta ciudadana en espacios de diálogo y la estricta protección de datos personales.
- **Identificación de canales de relacionamiento:** El IDPC dispone de una red multicanal para la interacción con la ciudadanía. En el canal presencial, cuenta con la Ventanilla de Radicación en Casa Pardo (Calle 12B No. 2-91) y el Punto de Atención en Palomar del Príncipe (Calle 12B No. 2-96), ambos en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., donde se prestan servicios de correspondencia, consulta de archivo, centro de documentación y asesoría técnica. La atención presencial se complementa con la oferta

cultural del Museo de Bogotá en sus sedes Casa de los Siete Balcones (Calle 10 No. 3-61) y Casa Sámano (Carrera 4 No. 10-18) y el Museo de la Ciudad Autoconstruida (Calle 71H Sur No. 27-79), disponibles en sus respectivos horarios de fin de semana y días entre semana.

En el canal telefónico, se brinda atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. mediante la línea fija (601) 3550800, la línea celular 3159695159 y la Línea 195, facilitando la orientación sobre trámites, servicios, información, citas, PQRS y denuncias por corrupción. Finalmente, en el canal virtual, la interacción se realiza a través de los correos institucionales [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co) y [defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co), la plataforma A un Clic del Patrimonio, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y las redes sociales oficiales de la entidad (@Patrimoniobta).

- **Formulación de la ruta estratégica:** La etapa de planeación culmina con la consolidación de la ruta estratégica en el Programa de Transparencia y Ética Pública, integrando las acciones de caracterización, la oferta institucional, los escenarios de implementación y los indicadores de evaluación.

### 3.1.2 Etapa de Implementación

En esta etapa se materializan las decisiones planificadas a través de cuatro escenarios concretos:

- **Acceso a la información pública:** Garantiza la transparencia activa y pasiva, la divulgación proactiva, la transparencia focalizada, el uso del lenguaje claro, la adopción de tecnologías accesibles y la seguridad digital.
- **Acceso a la oferta institucional:** Se enfoca en la cualificación continua de los equipos de trabajo, la accesibilidad universal en los canales de atención y la entrega efectiva de la oferta institucional.
- **Rendición de cuentas:** Aplica los componentes de información, diálogo y responsabilidad de acuerdo con el protocolo distrital y el Manual Único de Rendición de Cuentas –MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública, fortaleciendo la retroalimentación y la confianza ciudadana.
- **Participación ciudadana en la gestión:** Promueve involucrar a los grupos de interés en la identificación de necesidades, la formulación de proyectos, la ejecución de la oferta y la evaluación del desempeño público.

### **3.1.3 Etapa de Seguimiento y Evaluación**

Esta etapa asegura la revisión continua de las metas y el impacto del Modelo. El seguimiento se realiza conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) mediante el monitoreo permanente de la Mesa Técnica de Relacionamiento, autodiagnósticos institucionales y el monitoreo de políticas públicas. La evaluación, por su parte, sigue los lineamientos del DAFP para medir el desempeño institucional, el logro de resultados y la percepción de satisfacción de la ciudadanía.

## **4. Documentos de Referencia del Sistema Integrado de Gestión**

La correcta implementación del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés se fundamenta en los documentos técnicos, estratégicos y operativos del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC. Estos insumos, dispuestos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) institucional, sirven de guía para el equipo humano en el cumplimiento de los estándares de servicio.

En materia de Caracterización, Manuales y Políticas, la entidad toma como referentes la Caracterización del Proceso, el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés, el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, la Política de Tratamiento de Datos Personales y el Manual del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

Para la estandarización de las actividades operativas, el modelo se soporta en los Procedimientos institucionales diseñados para la atención de peticiones presentadas por la ciudadanía, la medición y evaluación de la satisfacción del servicio, y la publicación y desfije de información pública.

A nivel de Instructivos y Guías, la gestión se orienta mediante los protocolos específicos para la atención en los canales presencial, telefónico y virtual, el instructivo para el manejo del buzón de quejas, reclamos y sugerencias, y la Guía de Responsabilidad Demostrada.

Así mismo, la captura, registro y monitoreo continuo del servicio se articula a través de Formatos y Herramientas de Medición, entre los que se destacan la matriz de registro y los formatos de respuesta a PQRSFD, los formatos de traslado por competencia y petición verbal, los informes mensuales del Sistema Distrital de

Quejas y Soluciones (SDQS) y del aplicativo Bogotá Te Escucha, así como la batería de encuestas de satisfacción dirigidas a la ciudadanía en sus diversos escenarios de interacción, como el Museo de Bogotá, el Museo de la Ciudad Autoconstruida, el Centro de Documentación, el Parque Arqueológico de Usme, los recorridos patrimoniales, las actividades de patrimonio inmaterial y los espacios dirigidos a niñas, niños y adolescentes.

Finalmente, la coherencia jurídica e institucional del proceso se garantiza mediante la consulta permanente del Normograma del Proceso y la alineación obligatoria con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como documento externo de referencia.

## **5. Protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial - poblacional**

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) adopta los Protocolos de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés como guía para cualificar la interacción con la ciudadanía, garantizar respuestas oportunas y asertivas, y mejorar la experiencia tanto de quienes consultan como del equipo humano que brinda la atención.

De forma complementaria, el IDPC integra a este Modelo los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esta alineación busca fortalecer la confianza pública, facilitar el acceso efectivo a la oferta distrital y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y deberes ciudadanos.

En la prestación de los servicios y en el desarrollo de las interacciones institucionales, se aplican los siguientes protocolos de atención:

- **Protocolo para la atención presencial:** Establece el marco operativo, pautas de comportamiento e instrumentos que debe aplicar todo el personal para brindar una atención amable, oportuna y confiable. Garantiza la entrega efectiva de la oferta institucional e incorpora la encuesta de satisfacción presencial como herramienta de retroalimentación y mejora continua.
- **Protocolo para la atención telefónica:** Fija las pautas para ofrecer una orientación clara, ágil y respetuosa a través de las líneas institucionales,

promoviendo al cierre de la llamada la evaluación del servicio por parte de la ciudadanía.

- **Protocolo para la atención virtual:** Orienta la gestión de los requerimientos que ingresan por medios electrónicos (correos institucionales, formulario web y plataformas distritales), garantizando respuestas oportunas, precisas y en lenguaje claro.
- **Protocolo para la atención de denuncias por actos de corrupción y protección al denunciante:** Regula el procedimiento para recibir, tramitar y hacer seguimiento a las denuncias sobre presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés dentro del Instituto, asegurando la reserva, la protección de la persona denunciante y el rigor normativo.

De manera complementaria a la batería de protocolos propia del IDPC, la entidad adopta como referente obligatorio de consulta, profundización y aplicación permanente los protocolos del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Versión 3 de 2025). Estos instrumentos garantizan un trato equitativo, empático, sin discriminación y respetuoso de los derechos humanos en los siguientes grupos y escenarios:

- **Personas gestantes, lactantes, posparto o con niños y niñas de primera infancia:** Prioriza la atención para personas en embarazo, etapa de lactancia o acompañadas de menores de hasta cinco años. Exige adaptar los puntos de contacto con espacios de descanso, salas de lactancia y áreas lúdicas, ofreciendo una asistencia sin barreras y orientada a mitigar la fatiga o las necesidades propias del cuidado infantil.
- **Niños, niñas y adolescentes:** Reconoce su derecho a presentar solicitudes, quejas o consultas de manera directa sobre asuntos de su interés. La atención es prioritaria, respetuosa y debe desarrollarse en un entorno seguro y comprensible, garantizando el principio de interés superior del menor y prohibiendo cualquier contacto físico o uso indebido de sus datos personales.
- **Personas habitantes de calle:** Orientado por la Ley 1641 de 2013, este protocolo exige asegurar una atención digna, incluyente y libre de estigmas a quienes hacen de la calle su lugar de habitación permanente o transitorio.
- **Fuerza Pública y veteranos:** En cumplimiento del Decreto Distrital 428 de 2018 y la Ley 1979 de 2019, estipula brindar atención preferencial y prioritaria al personal uniformado activo, retirado y a los veteranos de las

Fuerzas Militares y la Policía Nacional que adelanten trámites o solicitudes institucionales.

- **Personas con protección personal (escoltas):** Dispone la atención prioritaria para el personal de esquemas de seguridad que acompañe a personas protegidas, con el propósito de agilizar los procedimientos y evitar la permanencia prolongada en las sedes, reduciendo riesgos de seguridad para los visitantes.
- **Personas con animales de compañía de apoyo o asistencia:** Regula y facilita el acceso e interacción en las instalaciones de la entidad a personas acompañadas por animales de soporte emocional o perros de asistencia, en concordancia con las Leyes 675 de 2001, 1801 de 2016 y 2054 de 2020.
- **Población migrante, refugiada y retornada:** Garantiza una orientación respetuosa, comprensible e igualitaria a personas en movilidad humana (interna o internacional), fundamentada en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y la dignidad humana, con independencia de su situación administrativa.
- **Personas mayores:** Fija las pautas para una atención paciente, accesible y preferencial, de acuerdo con los principios de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
- **Personas con discapacidad:** Basado en la Convención de la ONU y el marco legal colombiano, orienta una atención ajustada a la equidad y los ajustes razonables, eliminando las barreras del entorno para garantizar su participación e interacción en igualdad de condiciones.
- **Comunidades étnicas:** Promueve la atención con enfoque intercultural respecto a los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, palenqueras, raizales y el pueblo Rrom o gitano. Reconoce el autorreconocimiento, las autoridades propias, los idiomas y la diversidad de formas de habitar el territorio.
- **Víctimas del conflicto armado:** Aplica las garantías de la Ley 1448 de 2011, brindando una atención prioritaria, empática y reparadora a quienes hayan sufrido daños o hechos victimizantes en el marco del conflicto armado interno.
- **Personas campesinas:** En concordancia con el Corpus Iuris Campesino y los mandatos constitucionales, reconoce al campesinado como sujeto de derechos integrales con una identidad cultural y territorial diferenciada que requiere atención de calidad.
- **Sectores sociales LGBTI:** Aplica el enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género para erradicar cualquier acto de discriminación, exclusión o prejuicio, asegurando el goce efectivo de derechos en cada trámite o servicio.

A su vez, con el fin de mantener la continuidad del servicio, la serenidad y la seguridad de la ciudadanía ante situaciones complejas o emergencias dentro de las sedes institucionales, se adoptan los siguientes protocolos de respuesta inmediata:

- **Casos de violencia contra la mujer, niños, niñas, adolescentes y jóvenes:** Guía la actuación bajo el principio de debida diligencia reforzada, enfoque de género e interés superior de la niñez al detectar o escuchar posibles situaciones de violencia o vulneración de derechos durante la atención.
- **Falla de canales tecnológicos:** Establece la comunicación transparente con el usuario para ofrecerle alternativas (espera, agendamiento de cita o respuesta posterior por canales oficiales) y el reporte inmediato a la mesa de servicio.
- **Emergencias internas:** Orienta la evacuación ordenada, el mantenimiento de la calma, la guía clara hacia salidas de emergencia y la atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas o adultos mayores durante apagones o alertas de seguridad.
- **Congestión de usuarios:** Establece medidas para organizar los flujos de atención, activar módulos de apoyo y mantener informada a la ciudadanía sobre los tiempos estimados de espera.
- **Crisis emocional de la ciudadanía y sobrecarga del personal:** Aplica pautas de primeros auxilios psicológicos para contener episodios estresantes, brindando un trato empático al usuario y espacios de regulación para el personal de servicio.
- **Atención a personas alteradas o en estado de embriaguez:** Define técnicas de desescalada verbal, manejo de límites, respeto y protocolos de seguridad para proteger tanto la integridad de la ciudadanía como la del equipo humano.
- **Atención ante enfermedades de aparición súbita o fallecimiento:** Determina las acciones inmediatas de primeros auxilios, solicitud de servicios de urgencia, aislamiento digno del área y articulación con las autoridades competentes, priorizando la protección de la vida y el respeto a la dignidad humana.

## 5.1 Enfoques para la atención a la ciudadanía

Con el propósito de promover la garantía efectiva de los derechos en cada interacción, el IDPC acoge e interioriza los enfoques de atención establecidos en la Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá. La aplicación de estas perspectivas permite al equipo humano brindar una atención amplia, incluyente, libre de prejuicios y ajustada a los contextos de cada persona:

- **Enfoque de derechos:** Reconoce a las personas como titulares de derechos bajo los principios de universalidad, indivisibilidad, igualdad, no discriminación, participación y rendición de cuentas. Orienta la gestión pública hacia la materialización efectiva de los derechos, con énfasis en poblaciones históricamente excluidas.
- **Enfoque poblacional diferencial:** En concordancia con la Ley 2335 de 2023 (Art. 5), visibiliza las características particulares de la población según su edad, pertenencia étnica, identidad cultural, género, orientación sexual, discapacidad o condición socioeconómica. Busca identificar y eliminar toda forma de segregación, garantizando que el servicio en cualquier canal se preste con respeto absoluto a la dignidad humana.
- **Enfoque territorial:** Orienta la atención considerando las dinámicas ambientales, culturales, políticas, sociales y económicas propias de cada territorio, adaptando la gestión a las realidades y expectativas locales de la ciudadanía.
- **Enfoque de género:** Herramienta analítica que identifica y elimina las desigualdades, los estereotipos y la discriminación entre hombres y mujeres. Cuestiona los roles históricamente asignados para asegurar que el género no sea un obstáculo en el acceso a derechos, oportunidades y recursos institucionales.
- **Perspectiva de interseccionalidad:** Analiza las situaciones en las que confluyen dos o más condiciones en una misma persona (por ejemplo, género, discapacidad, pertenencia étnica o etapa del ciclo vital), reconociendo que la superposición de estas características puede agudizar la exclusión. Permite diseñar e implementar respuestas institucionales integrales y ajustadas a la realidad de cada usuario.

## 6. Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2025a). *Manual de servicio a la ciudadanía* (Versión 3). Secretaría General.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2025b). *Resolución 010 de 2025*. Secretaría Jurídica Distrital.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2024). *Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía*. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía; Secretaría General. <https://bogota.gov.co/>

- Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital. (2026). *Documento CONPES 42 Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Díaz L, Torrado E. (2018) *El género y sus interseccionalidades desde una perspectiva sociológica e histórico-crítica en las narrativas autobiográficas de Angelou, Lorde y Davis*. *Investig Fem.* 2018;9(2):291–307.
- Grupo de Las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. (2025). Enfoque basado en los derechos humanos. <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach>
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. (2022). *Modelo de atención a la ciudadanía y grupos de interés (Proceso: Atención a la ciudadanía; Versión 04)*. Alcaldía Mayor de Bogotá. <https://www.idpc.gov.co/>
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. (2025). Por medio de la cual se adopta el Código de Integridad en el IDPC y se deroga la Resolución No. 368 de 2018 [Resolución 150 de 2025]. [https://idpc.gov.co/Transparencia/Talento%20Humano/2025/05/Resolucion\\_No.150\\_de\\_2025-Adopcion\\_del\\_Codigo%20de%20integridad.pdf](https://idpc.gov.co/Transparencia/Talento%20Humano/2025/05/Resolucion_No.150_de_2025-Adopcion_del_Codigo%20de%20integridad.pdf)
- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. (2025). *Procedimiento: Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía* (Versión 9). Proceso: Atención a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información pública. Alcaldía Mayor de Bogotá.
- OCDE. (2020). *Recomendación del Consejo sobre Estrategias de Gobierno Digital*. Ediciones OCDE. *Principios de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública* (CLAD, 2008).
- CLAD (2008). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. 2008. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, N.º 42, 2008, pp. 235-258, <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n42.a691>

## 7. Glosario de Términos

- **Actores del servicio.** Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos o contratistas participan en la prestación del servicio

público

- **Acceso universal.** La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos y/o grupos de interés a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran.
- **Atributos de servicio.** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad.** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- **Canal de atención:** Modalidad definida específicamente, a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúan con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.
- **Consulta:** Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones que toda persona puede emprender. (30 días hábiles)
- **Corresponsabilidad social.** La gestión pública tiene que orientarse para lograr resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones suponiendo, entre otras modalidades, la responsabilidad del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.
- **Denuncia por acto de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal. (15 días hábiles)
- **Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.
- **Enfoque de derechos.** La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) prevé garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y grupos de interés, incorporando enfoques diferenciales de población, género y derechos humanos. Así mismo, la interlocución y comunicación efectiva entre la

administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias.

- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Grupos de interés.** Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la entidad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.
- **Participación ciudadana.** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía y/o grupos de interés que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que lo afecten.
- **Petición de información:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad. (10 días hábiles)
- **Petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. (15 días hábiles)
- **Petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno. (15 días hábiles)
- **Preguntas frecuentes:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **Protocolos de servicio a la ciudadanía y grupos de interés:** Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía en general.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (15 días hábiles)

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (15 días hábiles)
- **Sistema distrital de quejas y soluciones –SDQS-** Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito.
- **Servicio a la ciudadanía:** El Decreto 197 de 2014 lo define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado, para satisfacer las necesidades y especialmente garantizar el goce efectivo de los demás derechos, sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.  
**Servidor público:** Para efectos del presente Manual, el término se refiere a todas las personas que trabajan directamente con la Administración Distrital o con alguna de las Entidades vinculadas al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y que presta un servicio público.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (15 días hábiles)

## 8. Control de Cambios

| Fecha      | Versión | Cambios Introducidos                                                                                                                                                                                                                                 | Simplificación o Mejora | Origen                                                      |
|------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 29/06/2019 | 01      | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                             |
| 28/06/2020 | 02      | Actualización del documento                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                             |
| 31/08/2021 | 03      | Actualización de los protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, normatividad, se incorpora la sección relacionada con el plan estratégico sectorial, se actualizó la información sobre el nuevo documento de caracterización de | MEJORA                  | Cambio normativo<br><br>Resultado de revisión y autocontrol |

| Fecha      | Versión | Cambios Introducidos                                                                                                                                                             | Simplificación o Mejora | Origen                                                      |
|------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|
|            |         | usuarios, horarios y sedes y se incorporó referencia a las plataformas de información.                                                                                           |                         |                                                             |
| 28/06/2022 | 04      | Actualización documento                                                                                                                                                          | MEJORA                  |                                                             |
| 27/09/2024 | 05      | Actualización documento accesible<br>Armonización con el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía -2024<br>Actualización con la plataforma estratégica de la Entidad | MEJORA                  | Cambio normativo<br><br>Resultado de revisión y autocontrol |
| 03/09/2026 | 06      | Actualización documento<br>Armonización con la Política pública de servicio a la ciudadanía 2026 – 2035 y Manual de Servicio Versión 3                                           | MEJORA                  | Cambio normativo<br><br>Resultado de revisión y autocontrol |

## 9. Créditos

| Elaboró                                                                                                                            | Revisó                                                                                                 | Aprobó                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Lilibeth Serrano Villamil y Danilo Sánchez                                                                                         | Sandra Catalina Bustos Gonzáles y Nadia Camila Cruz Cañas                                              | Sandra Carolina Flórez Gutiérrez           |
| Cargo – Rol:<br>Profesional especializada - Subdirección de Gestión Corporativa<br>Contratista-Subdirección de Gestión Corporativa | Contratista Subdirección de Gestión Corporativa<br><br>Contratista Subdirección de Gestión Corporativa | Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa |
| Documento de aprobación                                                                                                            | Memorando interno con N° radicado 20265100167903 de 03-09-2026                                         |                                            |