

1. Objetivo

El propósito de la Asesoría Técnica Personalizada (ATP) es atender solicitudes de información de la ciudadanía respecto al desarrollo de trámites y servicios, con el acompañamiento de profesionales de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio (SPIP) del IDPC.

2. Alcance

Una ATP implica la atención directa (presencial o virtual) por parte de uno o varios profesionales de los equipos técnicos de la SPIP a cargo del trámite o servicio sobre el cual se solicita información.

La ATP puede llevarse a cabo en tres tipos de situaciones:

- a. **Previa a la presentación de un caso** (Etapa 1): la asesoría brinda información útil para preparar la documentación previa a la radicación.
- b. **En desarrollo de un caso** (Etapa 2): la asesoría se brinda mientras la solicitud no se encuentre en proceso de evaluación (de realizarla, implicaría una modificación que afectaría dicho proceso en tanto conllevaría la incorporación de nueva información), esto es en tiempo de requerimiento o prórroga al requerimiento.
- c. **Como solicitud de información sobre temas propios de la SPIP**: consultas que no se refieren a un trámite o servicio a cargo de dicha subdirección (por ejemplo, las consultas sobre normas para la gestión del patrimonio o sobre las intervenciones aprobadas históricamente sobre un predio) que requieren de la interacción con profesionales, dado el carácter técnico de la solicitud.

Nota 1: una solicitud para indagar por las condiciones para iniciar un trámite o un servicio no es una ATP, sino una solicitud de orientación (Etapa 0).

Nota 2: una solicitud de cita para averiguar el estado de un caso mientras está en trámite no es una ATP; sino una solicitud de orientación.

La diferencia con un concepto técnico es que este consiste en la respuesta a una solicitud que conlleva al estudio del tema para que se expida un pronunciamiento de fondo por parte del IDPC en relación con materias propias de su misión institucional.

3. Definiciones

Equipo técnico: grupo de profesionales a cargo de un área de la gestión del patrimonio, a saber, dentro de la SPIP:

- Anteproyectos
- Arqueología
- Espacio Público
- Fachadas
- Incentivos BIC
- Muebles y monumentos
- Obras
- Orientación
- Valoraciones

Trámite: gestión que se realiza ante el IDPC con el fin de obtener una autorización para intervenir en la estructura integradora de los patrimonios. Los principales trámites a cargo de la SPIP son:

- Solicitud de autorización de anteproyectos para intervenir bienes de interés cultural, SIU, SA.
- Solicitud de autorización para realizar reparaciones locativas y primeros auxilios en bienes inmuebles de la estructura integradora de los patrimonios.
- Solicitud de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno para bienes inmuebles de interés cultural.
- Solicitud de licencia de intervención y ocupación de espacios públicos de la estructura integradora de los patrimonios LIOEP.
- Solicitud de autorización para intervenir el espacio público de la Estructura Integradora de Patrimonios.
- Solicitud de autorización para instalar Publicidad Exterior Visual en Bienes de Interés Cultural.
- Solicitud de autorización para realizar obras mínimas en el espacio público de la estructura integradora de los patrimonios.
- Solicitud de autorización para realizar obras de mantenimiento y reparación en el espacio público de la estructura integradora de los patrimonios.
- Solicitud de autorización para instalar redes de infraestructura y radioeléctricas en BIC o en SIU.
- Solicitud de autorización para intervenir bienes muebles y monumentos de la estructura integradora de patrimonios.

Existen otros trámites subsidiarios de estos como, por ejemplo, solicitud de modificación a autorización o solicitud de prórroga a autorización.

Servicio: gestión que ofrece el IDPC para atender solicitudes de la ciudadanía relacionada con programas de la entidad o para facilitar el acceso a los trámites a su cargo, a saber:

- Solicitud de vinculación al programa Adopta un monumento.
- Solicitud de intervención de fachadas en bienes inmuebles de la estructura integradora de los patrimonios.
- Solicitud de orientación conducente a la gestión de un trámite o de un servicio.
- Solicitud de información sobre el estado de un caso de un trámite o de un servicio.

Además de lo enumerado, el IDPC responde las solicitudes de la ciudadanía que ingresan como derechos de petición, en todas sus modalidades.

Orientación: servicio que ofrece la SPIP a la ciudadanía para brindarle información sobre los trámites y servicios a su cargo, así como para ilustrar sobre los procedimientos y la documentación necesaria para acceder a ellos.

Caso: toda interacción con la ciudadanía (presencial o virtual) que conlleve un registro en las bases de datos dispuestas para tal fin.

Días hábiles: son los que corresponden a días laborales, excluyendo sábados, domingos y festivos. Para que un sábado se considere inhábil se requiere que la autoridad administrativa lo haya considerado como tal, como ocurre con la mayoría de las entidades estatales.

4. Políticas de Operación

4.1 De la orientación

Cualquier persona interesada puede solicitar una cita para ATP al equipo de orientación de la entidad, el cual determina si la solicitud efectivamente se trata de este tipo de atención o no. En caso de que ingrese una solicitud que requiera traslado a otra entidad, el equipo de Orientación la realiza en los tiempos indicados para tal fin (hasta 5 días hábiles); si se trata de remitir a otra subdirección, procede según lo indicado al respecto, de forma que la solicitud llegue al punto de enlace correspondiente.

Esta orientación y el correspondiente agendamiento se llevan a cabo de manera presencial, telefónica o virtual mediante llamada al teléfono 3550800, extensión 5029, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua; presencialmente, en la sede Palomar del Príncipe en la calle 12B No. 2 - 96, Bogotá D.C.; por medio del correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co; o mediante el formulario digital disponible en el enlace <https://idpc.gov.co/servicios/asesoria-tecnica-personalizada>

4.2 De los criterios para atender una ATP

Lo propio de una ATP es la solución de inquietudes en relación con un caso, bien sea que esté en trámite o que el solicitante esté interesado en iniciarlo. En tal sentido y con el fin de que no se pretenda que asuma lo correspondiente a la evaluación del caso o que reemplace un concepto técnico, la asesoría puede abordar los siguientes tópicos:

- **Explicación de la norma aplicable a un caso:** información sobre el marco normativo que cubre la evaluación de una solicitud, de acuerdo con su naturaleza.
- **Explicación de los criterios de evaluación de un trámite:** información detallada sobre los aspectos que se tienen en cuenta al momento de evaluar una solicitud, de forma que sea claro qué se debe presentar con una solicitud o una subsanación de un trámite.

Si se trata de una solicitud de información que no esté relacionada con un caso, pero aborda temas propios de la gestión del patrimonio cultural, el alcance de la ATP corresponde exclusivamente a la normativa aplicable a la gestión del patrimonio cultural de Bogotá, en el marco de la misión del IDPC.

Dado que de la sesión de ATP queda un acta de registro, en ningún caso ella es vinculante dentro de ningún proceso, pues se trata de ampliar o profundizar información y no de pronunciarse en favor o en contra de una solicitud por fuera del proceso de evaluación.

En el mismo sentido, ningún acta que registre la ATP se puede considerar de facto como un anexo a la documentación que se entregue después de la radicación o de la subsanación, aunque sí puede hacer parte de la documentación que se presente con la solicitud para su radicación o de la que se radique oportunamente para subsanar un requerimiento.

4.3 De los tiempos del servicio y la respuesta

Después de la presentación de la solicitud, el IDPC contará hasta con diez (10) días hábiles para agendar la ATP y con un máximo de treinta (30) días hábiles para realizar la cita de asesoría, contados desde la presentación de la solicitud.

4.4 Del costo del trámite

Este servicio no tiene costo alguno.

5. Contenido

El siguiente listado de actividades no está organizado con base en etapas, como ocurre con el grueso de los procedimientos de la SPIP, dada la operatividad de este tipo de servicio.

Actividad 1. Orientar a las personas interesadas en realizar una ATP

Conocimiento de la situación que lleva a una persona a solicitar una ATP:

- a. **Solicitud previa a la presentación de un caso** (Etapa 1): agendamiento con quien indique la persona que lidere el equipo al que corresponda la solicitud de asesoría.
- b. **Solicitud en desarrollo de un caso** (Etapa 2): agendamiento en tiempo de requerimiento o prórroga al requerimiento con el profesional responsable o quien designe para tal fin.
- c. **Solicitud de información sobre temas propios de la SPIP**: una vez se determina que no se trata de una solicitud de orientación, agendamiento con quien indique la persona que lidere el equipo al que corresponda la solicitud de asesoría.

Cuando la solicitud de ATP ingrese por radicado, el equipo de Orientación determinará cuál será el equipo responsable de la asesoría y el/la profesional que estará a su cargo. Este proceso requerirá que dicho responsable cierre el caso en la plataforma Orfeo, sin eximir al equipo de Orientación de realizar los registros de seguimiento y los reportes correspondientes. Una solicitud de ATP que ingrese mediante radicación sobre Orfeo no tiene prevalencia de las que no ingresaron por tal medio.

Si, luego de la orientación, el solicitante considera que no requiere una ATP sino otro tipo de trámite o servicio o que el IDPC no es la entidad competente para atender su inquietud, el equipo de Orientación registra la situación y cierra el caso.

Punto de Control: no aplica.

Responsable (s): profesionales de la Etapa Cero. De acuerdo con la orientación, se podrá solicitar apoyo al equipo técnico que tenga bajo su responsabilidad el tema sobre el cual se solicita la asesoría.

Registros: Base de datos de Orientación (Etapa Cero - SPIP) - bitácora.

Actividad 2. Agendar la ATP

Una vez se haya determinado que la solicitud corresponde a una ATP, el equipo de Orientación realiza el agendamiento correspondiente, para lo cual debe establecer la disponibilidad de los equipos técnicos (previa comunicación con quienes los lideran) y los medios para realizar tales atenciones de manera oportuna.

El agendamiento se realiza sobre la plataforma informática dispuesta por el IDPC para tal fin. Una vez se realice, el equipo de Orientación notifica al/a la profesional agendado/a, y le entrega toda la información disponible relativa a la solicitud de ATP con el fin de que se prepare lo que sea necesario para brindar el servicio.

Una vez se defina la fecha, hora y medio de interacción –presencial o virtual–, se formaliza de cara a quien realizó la solicitud mediante correo electrónico a fin de contar con la trazabilidad de la acción. En tal comunicación se brindan las indicaciones correspondientes para el cumplimiento de la cita y las indicaciones para su cancelación o reprogramación.

Punto de Control: hasta diez (10) días hábiles contados a partir del momento de la presentación de la solicitud de ATP.

Responsable (s): profesionales del equipo de Orientación.

Registros: Base de datos de agendamiento - bitácora y Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP.

Actividad 3. Desarrollar la ATP

La política de operación 4.2 presenta los criterios para el desarrollo de la sesión de ATP por el medio establecido para tal fin en el agendamiento. Para el/la solicitante de la ATP debe ser claro y explícito el alcance de la sesión, de manera que sus expectativas correspondan con el tipo de atención que recibirá.

Cada sesión de ATP se lleva a cabo según lo programado. Se estima que tiene una duración de hasta una hora; excepcionalmente podrá prolongarse dicho tiempo, en función del tema por abordar y de la disponibilidad de quien lo atienda por parte del equipo técnico del IDPC.

El/la solicitante podrá asistir con quien considere necesario para abordar su inquietud. Además, si así lo manifiesta y considera que el acta de la ATP no es suficiente, podrá

registrar la sesión por cualquier medio, dado que los alcances de los temas por abordar deben enmarcarse en la política de operación 4.2.

Al finalizar la asesoría, el/la profesional que realizó la asesoría invitará al/a la solicitante que diligencie el formato de evaluación del servicio dispuesto por el área de Atención a la ciudadanía para tal fin.

Punto de Control: hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del momento de la presentación de la solicitud de ATP.

Responsable (s): profesionales de los equipos técnicos agendados a cada cita de asesoría.

Registros: Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP y bases de datos de cada equipo técnico.

Actividad 4. Registrar la ATP

El/la profesional que realizó la asesoría debe levantar un acta de la sesión, en el formato dispuesto por el IDPC para tal fin. En ella debe consignar:

- Fecha, hora y pormenores sobre el medio por el cual se realizó la asesoría (presencial o virtual).
- Participantes en la reunión.
- Bien o lugar sobre el cual se realiza la asesoría.
- Información solicitada.
- Información brindada (de acuerdo con la política de operación 4.2)
- Conclusiones.

Dado que la ATP no es de carácter vinculante, el acta es una memoria de lo abordado en la sesión; en ningún caso se puede dar a entender que reemplaza total o parcialmente un concepto técnico o una evaluación de un caso. Por este motivo, este tipo de acta no lleva firmas de quienes participaron en la sesión; el registro de correo electrónico debe ser suficiente para contar con la trazabilidad correspondiente.

Un acta de una ATP no contiene compromisos a desarrollar en futuras reuniones, pues cada sesión desarrolla lo programado sin que implique el encadenamiento de ATP o algo que así se entienda en tal sentido.

El/la profesional que atendió la ATP deberá enviar copia del acta al/a la solicitante, en la remisión se le indicará que contará con 10 días hábiles para señalar discrepancias o incluir observaciones.

Punto de Control: hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del momento de la presentación de la solicitud de ATP.

Responsable (s): profesionales de los equipos técnicos agendados a cada cita de asesoría.

Registros: acta de ATP.

Actividad 5. Cerrar el caso

Los reportes de la ATP son de dos tipos:

- **Seguimiento al agendamiento:** el equipo de Orientación realiza el seguimiento al proceso de agendamiento para contar con información sistematizada que arroje datos para los indicadores de eficacia y eficiencia correspondientes (con base en los diez días hábiles disponibles para agendar).
- **Seguimiento a la asesoría:** cada profesional reporta al equipo de Orientación si se cumplió o no la cita de ATP para contar con la culminación del registro correspondiente (sin que ello afecte los indicadores de agendamiento) y reporta lo realizado al interior de su equipo técnico, para lo cual cuenta con el acta de cada sesión como soporte.

Es importante tener presente los tres tipos de ATP descritos, lo que hace que cada uno tenga su correspondiente forma de reportar el seguimiento.

Si la solicitud de ATP ingresó mediante radicado, quien realizó la asesoría debe cerrar el caso en el sistema de gestión documental Orfeo y dar cuenta de ello en la Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP.

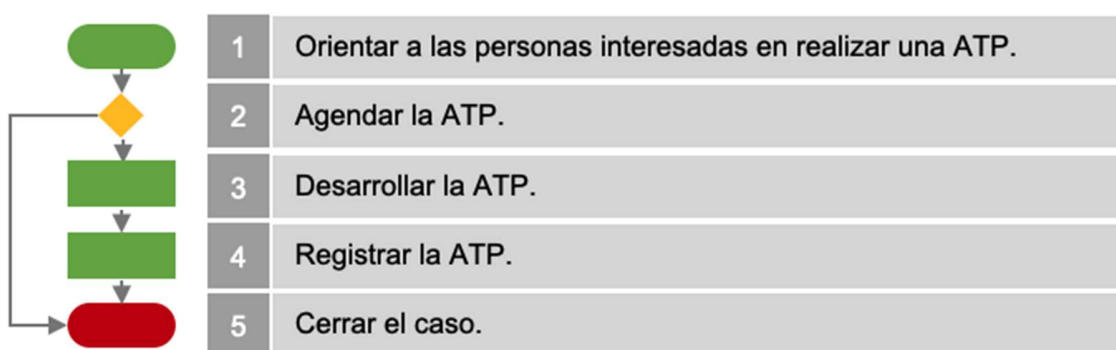
Finalmente, se reporta al equipo del SisBIC aquellas asesorías que no se brindaron en desarrollo de un caso (correspondían a claridades del requerimiento) a fin de aportar a las bases de datos correspondientes.

Punto de Control: Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP - agendamiento y medios de seguimiento propios de cada equipo técnico.

Responsable (s): equipo de Orientación y equipos técnicos.

Registros: Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP, SisBIC y sistema Orfeo, cuando hay lugar a ello.

Flujograma



6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
22/09/2017	01	Creación del documento.	No aplica	No aplica
22/10/2019	02	Actualización de acuerdo con la nueva metodología de control y elaboración de documentos.	Mejora	No aplica
07/09/2026	03	Actualización acorde con los demás procedimientos de la SPIP y con los lineamientos sobre accesibilidad documental.	Mejora	SPIP

7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
David González Bernal María Fernanda González Profesionales Especializados Subdirección Protección e Intervención del Patrimonio	Juan Manuel Riaño Vargas Profesional Especializado Subdirección Protección e Intervención del Patrimonio	Edgar Andrés Figueroa Victoria Subdirector de Protección e Intervención del Patrimonio
Documento de aprobación	Memorando interno con N° 20263000169883 de 07-09-2026	