

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL**  
**PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**PROCESO: PROTECCIÓN E INTERVENCIÓN DE LOS PATRIMONIOS**

Versión: 1 del 28 de septiembre de 2026

Código: PIP-PRO-016

## **1. Objetivo**

El propósito de la orientación a la ciudadanía es brindar información general sobre la misionalidad del IDPC y particular sobre los trámites de servicios a cargo de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio (SPIP) con el fin de que la persona interesada determine si su solicitud debe ser presentada ante el Instituto y que, de ser así, que cuente con toda la información y la documentación necesaria para proceder con una evaluación de fondo.

## **2. Alcance**

El servicio de orientación a la ciudadanía se presenta como el primer contacto que puede tener un/una interesado/a en llevar a cabo un trámite o un servicio de los que están a cargo de la SPIP con el fin de conocer los detalles necesarios para presentar la solicitud con la información necesaria para que su evaluación sea ágil. En tal sentido, el equipo de orientación aborda los siguientes tópicos, en función de los intereses de dicho/a solicitante:

- Información sobre los trámites y servicios que brinda el IDPC y en particular los que están a cargo de la SPIP.
- Información orientada a que quien se acerque al IDPC comprenda en qué sentido la cultura y el patrimonio se gestionan.
- Información orientada a que quien se interese en presentar una solicitud comprenda por qué hay trámites y servicios que sólo pueden ser atendidos por el IDPC y qué competencias institucionales diferencian al Instituto de otras entidades afines al tema cultural o urbano.
- Información para quien se interese en presentar una solicitud cuente con información básica sobre los trámites y los servicios que presta el IDPC de forma que define si su expectativa o su necesidad es competencia del instituto.
- Información orientada a que quien se interese en presentar una solicitud comprenda qué implica iniciar un trámite o un servicio, las particularidades del que corresponda con sus intereses.

Este servicio no brinda información sobre casos cuya solicitud se haya presentado a revisión, que ya estén radicados o que se encuentren resueltos.

### 3. Definiciones

**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, predios colindantes y aquellos ubicados en áreas de protección del Entorno Patrimonial definidas en el POT 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.

**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 solicitud**

Cualquier persona interesada puede solicitar una cita de orientación al equipo a cargo en la entidad, el cual determina si la solicitud efectivamente se trata de este tipo de atención o no. los canales para recibir la solicitud son 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. o por medio del correo electrónico

**atencionciudadania@idpc.gov.co.**

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.

El agendamiento correspondiente a la solicitud de orientación se comunica al/a la solicitante por el mismo medio que lo solicitó; de no ser posible, mediante el medio de comunicación que se encuentre en la solicitud.

Nota: en caso de que la orientación se brinde en el marco de una feria de servicios, se tratará como una solicitud presencial, sin cita.

### **4.2 De los criterios para brindar una orientación**

El punto de Orientación a la ciudadanía le brinda, a que quien se interese en presentar una solicitud, la información necesaria para que comprenda que iniciar un trámite o solicitar un servicio implica el conocimiento, y el respeto de deberes y derechos ciudadanos propios de la gestión pública relativos a:

- La veracidad y completud de la información.
- La oportunidad de la gestión.
- La interacción con quienes atienden lo público.

El diálogo con la persona interesada determina el carácter de su inquietud:

- Si se trata de un trámite: información orientada a que quien se interese en presentar una solicitud comprenda de qué se trata el trámite que inicia, qué puede esperar como resultado y que tiene derechos y deberes específicos al respecto.

- Si se trata de un servicio: información orientada a que quien se interese en presentar una solicitud comprenda de qué se trata el servicio que solicita, qué puede esperar como resultado y que tiene derechos y deberes específicos al respecto.
- Si se trata de un (potencial) traslado: información orientada a que quien se interese en presentar una solicitud comprenda que su solicitud NO puede ser atendida por el IDPC. Si la solicitud fue radicada, información relativa a el tratamiento para traslado a la entidad competente.

### 4.3 De los tiempos de la orientación y la respuesta

Toda solicitud de orientación se atiende previa asignación de una cita presencial o virtual. Excepcionalmente se podrá brindar una orientación telefónica si el usuario así lo requiere o sin cita si se trata de una urgencia o si el equipo de Orientación cuenta con agenda disponible.

El IDPC contará hasta con diez (10) días hábiles para agendar la cita y atender el servicio, 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. Recibir una solicitud de orientación a la ciudadanía

Un/una ciudadano/a puede solicitar información que le oriente frente a las competencias del IDPC o sobre alguna gestión que debe hacer en la entidad, bien sea de manera que lo manifieste explícitamente o que lo haga de manera informal. En tal sentido, la recepción de la solicitud de orientación ocurre por los siguientes canales:

- **Personalmente:** solicitud de orientación presencial ante el IDPC:
  - a. Al momento de una visita al punto de orientación a la ciudadanía en la entidad.
  - b. Cuando se radica en la ventanilla única de correspondencia de la entidad.
  - c. En una feria de servicios.
- **Mediante correo electrónico:** solicitud formal que llega por esta vía a la entidad.

- **Mediante la interacción sobre alguna plataforma de la entidad o una red social de la misma:** al ser una solicitud de información, la entidad está en la obligación de recibirla y tramitarla formalmente.

**Punto de Control:** no aplica.

**Responsable (s):** equipos de orientación a la ciudadanía, atención a la ciudadanía, correspondencia y área de comunicaciones.

**Registros:** Base de datos de Orientación y sistema gestión documental Orfeo.

### **Actividad 2. Determinar el alcance de la solicitud y la instancia de solución**

Una vez la entidad haya recibido la solicitud, debe gestionarla hasta que llegue al equipo de Orientación a la ciudadanía, quien determina los caminos a seguir en función de su competencia:

- La solicitud sí corresponde a una orientación: procede con el agendamiento escrito en la Actividad 3.
- La solicitud no compete al IDPC: se realiza el traslado de acuerdo con lo descrito en la política de operación 4.2 y se cierra el caso, de acuerdo con lo indicado en la Actividad 5.
- La solicitud no compete a la SPIP: se realiza la correspondiente remisión al punto enlace de la subdirección a la que corresponda y se cierra el caso, de acuerdo con lo indicado en la Actividad 5.
- La solicitud se refiere al desarrollo de un caso: se revisa si se trata de una asesoría técnica personalizada, se procede de acuerdo con lo que el procedimiento correspondiente indica y se reclasifica la solicitud en tal sentido (no genera un registro de orientación)

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

**Responsable (s):** profesionales del equipo de Orientación.

**Registros:** Base de datos de Orientación y sistema gestión documental Orfeo.

### **Actividad 3. Agendar el servicio y notificar al/a la solicitante**

El/la profesional de orientación que recibe la solicitud realiza el agendamiento correspondiente de acuerdo con la disponibilidad de tiempo y los medios para realizar la orientación de manera oportuna.

El agendamiento se realiza sobre la plataforma informática dispuesta por el IDPC para tal fin. Una vez se defina la fecha, hora y medio de interacción –presencial o virtual–, se comunica 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.

**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 4. Atender el servicio de orientación**

**Presentación de la solicitud:** al atender un servicio de orientación se deben considerar los siguientes tópicos sobre la presentación de la solicitud por cuanto constituyen la información básica que debe conocer una persona que necesita iniciar una gestión de un trámite o un servicio:

- Descripción de la gestión y su procedimiento.
- Alcances de la gestión (¿qué esperar y qué no?)
- Información acerca de las respuestas a la gestión.
- Documentación necesaria.
- Procedimiento para realizar la gestión.
- Forma de presentación de la solicitud
- Tiempo de respuesta.
- Costo.
- Normativa relacionada con la presentación de la solicitud (la normativa correspondiente al caso no corresponde al ámbito de la orientación).

**Seguimiento a la gestión:** en relación con el seguimiento a la gestión, una vez se encuentre en curso, quien presenta la solicitud debe contar con información para:

- Comprender cómo realizar el seguimiento a su solicitud en cuanto al tiempo de la gestión y la interlocución con los profesionales responsables del caso.
- Comprender qué es un desistimiento, cuáles acciones se interpretan o se asumen como un desistimiento y sus implicaciones dentro de la gestión pública.
- Comprender qué es un requerimiento, cómo debe proceder al respecto y sus implicaciones dentro de la gestión pública.
- Comprender qué es una prórroga, cómo debe proceder al respecto y sus implicaciones dentro de la gestión pública.

- Comprender con cuáles recursos cuenta si el IDPC no responde su solicitud o si se niega a atenderle.
- Comprender con cuáles recursos cuenta si no está de acuerdo con la respuesta que recibe su solicitud y cómo proceder al respecto.

**Cierre de la gestión:** en relación con las acciones que el solicitante puede desarrollar una vez culmine la gestión y reciba la respuesta correspondiente:

- Comprender cómo se le notifica la respuesta a la solicitud.
- Comprender cómo debe proceder luego de recibir la respuesta.
- Comprender qué pasa si no atiende la respuesta que le brinda el IDPC, bien sea de aprobación, negación o desistimiento.
- Comprender qué mecanismos de seguimiento tienen el IDPC, la SCRD y otras entidades del Distrito.

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

**Responsable (s):** profesionales del equipo de Orientación a la ciudadanía.

**Registros:** Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP – cumplimiento de cita.

## **Actividad 5. Cerrar el caso**

El reporte del servicio de orientación consiste en el registro del proceso de agendamiento y su cumplimiento 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).

Si la solicitud de orientación ingresó mediante radicado, quien atendió el servicio debe cerrar el caso en el sistema de gestión documental Orfeo.

Si la solicitud sí corresponde a una orientación o al agendamiento para el desarrollo de un caso, se cierra una vez finalizada la cita y registrada la asistencia del/de la solicitante. (En las Asesorías técnicas personalizadas, la confirmación de cumplimiento será aportada por los profesionales del equipo técnico que atendió la cita).

Si la solicitud no compete al IDPC o a la SPIP el caso se cierra una vez brindada la orientación o realizado el traslado, de acuerdo con lo descrito en la política de operación 4.2. En tal caso, será registrado en la Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP como una “Solicitud de orientación sobre otros temas” y se tendrá en cuenta como registro para los indicadores de eficacia y eficiencia de la subdirección.

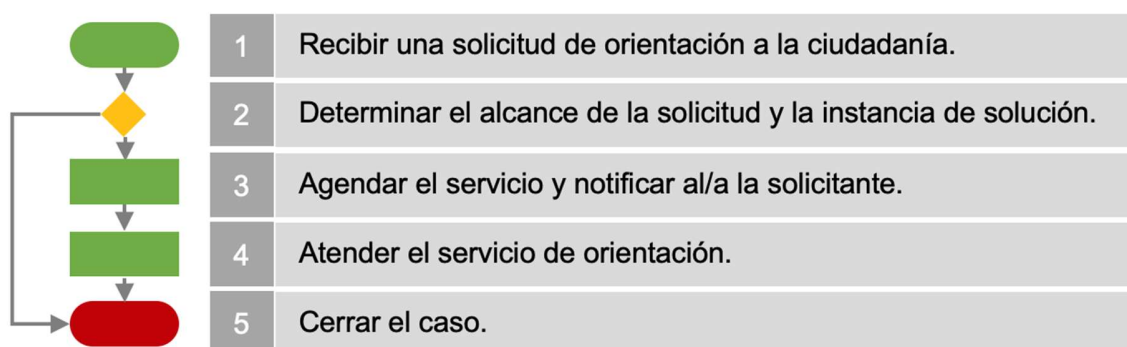
En todos los casos se debe dejar registro del caso y su cierre en la Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP.

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

**Responsable (s):** equipo de Orientación.

**Registros:** Matriz de seguimiento a trámites y servicios de la SPIP, Bitácora, Base de datos centralizada digital (Repositorio de usuarios, asistentes y participantes) y sistema Orfeo, cuando hay lugar a ello.

## Flujograma



## 6. Control de Cambios

| Fecha      | Versión | Cambios Introducidos                                                                                          | Simplificación o mejora | Origen                                                                  |
|------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 18/09/2026 | 01      | Creación del documento ajustando el tipo documental de protocolo a procedimiento de orientación al ciudadano. | No aplica               | Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio |

## 7. Créditos

| Elaboró                                                                                                                                                                    | Revisó                                                                                                                                                                     | Aprobó                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>David González Bernal</b><br><b>María Fernanda</b><br><b>González</b><br>Profesionales<br>Especializados<br>Subdirección Protección e<br>Intervención del<br>Patrimonio | <b>Zegella Toloza</b><br>Contratista<br><b>Juan Manuel Riaño</b><br><b>Vargas</b><br>Profesional Especializado<br>Subdirección Protección e<br>Intervención del Patrimonio | <b>Edgar Andrés</b><br><b>Figueroa Victoria</b><br>Subdirector de<br>Protección e<br>Intervención del<br>Patrimonio |
| Documento de aprobación                                                                                                                                                    | Memorando interno con N° radicado<br>20263000176613 de 18-09-2026                                                                                                          |                                                                                                                     |