



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC

Vigencia: 06 octubre de 2022 Versión: 1





1.Introducción

Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC- el servicio a la ciudadanía constituye un pilar fundamental de la gestión institucional, que busca garantizar a las y los ciudadanos un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad, a partir del compromiso de cada uno de nuestros servidores y servidoras, colaboradores y colaboradoras. Nuestra apuesta es brindar a la ciudadanía un servicio de excelencia enfocado en el modelo de Estado Abierto, el cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas, mediante el diálogo directo con relación a la promoción, salvaguarda y disfrute del patrimonio cultural material e inmaterial de Bogotá D.C.

El Modelo de Atención establece el marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos de atención dirigidos a los diferentes grupos poblacionales, en los que se incorporan el enfoque de derechos, de género y poblacional diferencial; mediante la implementación integral de las políticas que buscan mejorar la relación entre la Ciudadanía y el Estado, lo que la convierte en un proceso estratégico en la función que adelantamos como entidad, que además debe estar encaminado a la integración con las demás políticas que definen la relación Estado Ciudadano, entre ellas la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la de transparencia y acceso a la información pública.

Mediante el Decreto Distrital No. 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021, se refirió a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se establecieron y unificaron los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía; se señalaron las funciones del Defensor de la Ciudadanía y asignó la competencia para expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

En el artículo 13 del citado Decreto dispuso que en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, función que debe ser ejercida por un servidor o servidora pública del más alto nivel (directivo o asesor), dentro de la estructura jerárquica de la entidad, perteneciente a un área misional o estratégica, designado por el representante legal.



A así mismo, el parágrafo 3º del citado artículo 13, señala que "El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas".

Mediante la Circular 55 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se socializó y puso a disposición, el "Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.", con el fin de contribuir con el fortalecimiento de los lineamientos, gestión y articulación institucional para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía, y establecer un insumo fundamental para garantizar día a día la transparencia, la colaboración, la participación ciudadana y mejorar el servicio a la ciudadanía y su acercamiento con la Administración Distrital.

El referido Manual está enmarcado en el "Enfoque de participación ciudadana" previsto en el artículo 6º del Plan de Desarrollo Distrital -Acuerdo Distrital 761 de 2020-, que se define como: "(...) un proceso que se entiende como un derecho, mediante el cual, se aproxima la ciudadanía a la construcción del Nuevo Contrato Social y Ambiental, así como la forma, en que el gobierno de manera transversal a su acción entiende su relación con ésta, a través, fundamentalmente, del modelo de gobierno abierto, con el objeto de construir colectivamente, generando confianza y empoderamiento ciudadano para la defensa y reconocimiento de sus intereses y los de la ciudad".

Con el "Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.", el rol del Defensor de la Ciudadanía está orientado a que al interior de las entidades y organismos distritales se cuente con servidores y servidoras que velen por el cumplimiento de las disposiciones normativas relativas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y por tanto, su designación deberá recaer no sólo en un/a servidor/a público/a del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad, sino que cuente con la capacidad técnica y conocimiento en los temas misionales o estratégicos de la entidad y cuyo análisis, en las situaciones que sea requerido, sea idóneo y relevante para la gestión de acciones para mejorar la gestión pública de cara a la ciudadanía.

Este manual contempla el ciclo del servicio, entendido este, como la secuencia completa que experimenta una persona en el proceso de atención en los canales



dispuestos por el IDPC, toda vez que, representa el enlace directo de la ciudadanía con el Instituto, quienes brindan un servicio y sus procesos, generan la imagen externa de la institución que representan y las personas identifican el valor agregado en el servicio, percibiendo todo aquello que les mejora la calidad de vida, involucrando así elementos que determinan el ejercicio de un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad atendiendo una experiencia favorable en el servicio público.

2. Objetivo General

Presentar de manera clara y simplificada las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía en el marco normativo actual, que permita la correcta sincronía entre la ciudadanía y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, buscando asegurar el cumplimiento del Modelo de Atención a la Ciudadanía que se encuentra basado en los lineamientos de la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

3. Definiciones

Para efectos del presente Manual Operativo, se tomarán las definiciones establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

Accesibilidad

Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones los entornos físicos y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Enfoque diferencial

Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.



Otro procedimiento administrativo (OPA)

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Petición Ciudadana

Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

Repositorio

Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o las normas que la adicionen o modifiquen.



Trámite

Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

4. Figura del Defensor de la Ciudadanía

Descripción

El Instituto Distrital de Patrimonio cultural – IDPC- en el marco del Decreto Distrital No. 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021 y mediante la Resolución No. 411 del 09 de agosto de 2022, delegó como Defensor del Ciudadano al subdirector de Gestión Corporativa, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y por medio de la cual deroga la resolución 326 de 2016.

El Defensor de la Ciudadanía deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas a la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, siendo garante y veedor en la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.

Funciones y lineamientos

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con unos lineamientos para su cumplimiento; dentro de los cuales establece las funciones del Defensor de la Ciudadanía:



Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

Acciones

- Enfocar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía, realizando continuo seguimiento a las acciones de implementación de la misma dentro del IDPC.
- Realizar seguimiento a las respuestas de derechos de petición, de tal manera que se logre disminución en los tiempos empleados por los servidores de atención a la ciudadanía, garantizando el cierre de estas en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.
- Apoyar la actualización de todos los procedimientos y documentos del sistema de gestión que cuenten con información sobre la ciudadanía.
- Garantizar la gestión adecuada de peticiones que ingresan a la entidad, las recomendaciones que brinda la ciudadanía, la identificación de riesgos que vulneren los derechos de la ciudadanía y mejora constante.

Función 2: Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.



- En el lineamiento de esta función se establece que el defensor de la ciudadanía debe dar diferentes recomendaciones relacionadas con el proceso de servicio a la ciudadanía
- Efectuar seguimientos a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, racionalización y automatización de trámites y servicios del IDPC, y atención a la ciudadanía y demás actividades desarrolladas para el mejoramiento del proceso servicio de atención a la ciudadanía.
- Realizar observaciones y/o sugerencias relacionadas con los procesos y procedimientos del IDPC, que tengan relación directa con la ciudadanía, a través de un acompañamiento en la elaboración de estrategias de las áreas misionales, de tal forma que se logre preventivamente, la identificación de los posibles riesgos que conlleven a una eventual vulneración de derechos de la ciudadanía.
- Verificar la viabilidad de la oferta institucional, con el fin de visibilizar un mayor acceso y transparencia, en el manejo de la ejecución de los recursos de cara a la ciudadanía.

Función 3: Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



- Emitir memorandos y/o comunicaciones con destino a las diferentes dependencias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, buscando mejorar la calidad del servicio, generando buenas relaciones y forjando confianza en la ciudadanía.
- Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía.
- Impulsar los mecanismos de automatización para integrar las diversas herramientas tecnológicas de los diferentes trámites y servicios de la Entidad, facilitando el acceso a la información, reduciendo el tiempo de desplazamientos de la ciudadanía, mejorando la eficiencia y calidad de los resultados de los tramites y servicios.
- Garantizar la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de la capacitación en lengua de señas a los funcionarios y contratistas de la entidad que tienen contacto directo con la ciudadanía.

Función 4: Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.



- Promover y dar a conocer su rol como garante de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía; a través de las diferentes redes sociales.
- Disponer en la página web de la entidad, un espacio para las denuncias por actos de corrupción.
- Elaborar recomendaciones para que a través del área de comunicaciones se realicen estrategias para la divulgación de los derechos y deberes de la ciudadanía.
- Por otro lado, es importante que se realicen capacitaciones internas de forma constante sobre la importancia de la aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía dentro de todos los procesos que cuentan con interacción ciudadana.
- Gestionar estrategias de accesibilidad respecto a todo lo tecnológico para el servicio a la ciudadanía y realizar seguimiento constante sobre lo referente a la racionalización de trámites y servicios y la integración del sistema de gestión documental con el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.
- Fomentar en la entidad el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- Planear y dirigir planes para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de atención de servicio.

Función 5: Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.



- Gestionar estrategias de accesibilidad respecto a todo lo tecnológico para el servicio a la ciudadanía y realizar seguimiento constante sobre lo referente a la racionalización de trámites y servicios y la integración del sistema de gestión documental con el Sistema Distrital para la gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.
- Fomentar en la entidad el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- Planear y dirigir planes para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de atención de servicio.

Función 6: Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Acción

 Realizar el informe del defensor de la ciudadanía sobre la gestión realizada en los dos (2) semestres del año. Su presentación se debe realizar en los meses de julio y enero durante los primeros 5 días hábiles.

Función 7: Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Acciones

 Presentar de forma anual (mes de enero) a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital un informe en el que relacione las buenas prácticas del servicio que se realizan dentro de la entidad.



 Por otro lado, es importante la participación del Defensor de la ciudadanía en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se realiza de forma semestral.

5. ¿En qué casos acudir al Defensor de la ciudadanía?

- Los ciudadanos pueden dirigirse al Defensor del Ciudadano, para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre la ciudadanía y la entidad.
- Después de acudir a otros canales de interacción con los Servidores públicos del Instituto y que la ciudadanía no encuentre solución o no quede conforme con la misma.
- Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, el ciudadano o ciudadana no ha recibido respuesta.

6. Control de cambios

| Fecha | Versión | Cambios Introducidos | Simplificación o mejora | Origen |
|------------|---------|------------------------|----------------------------|--|
| 29/09/2022 | 01 | Creación del documento | Mejora | Auditoría o informe Control Interno Cambio normativo |



7. Créditos

| Elaboró | Revisó | Aprobó | |
|--|--|--|--|
| Eugenia Arboleda Balbín Líder Proceso de Atención a la ciudadanía Contratista Atención a la Ciudadanía. José Alberto Domínguez Contratista Subdirección deGestión Corporativa | Juan Fernando Acosta - SubdirectorGestión Corporativa y Defensor de la ciudadanía | Juan Fernando Acosta - SubdirectorGestión Corporativa y Defensor de la ciudadanía | |
| • | Memorando interno con N° radicado 20225100132863 de: 30-09-2022 | | |