



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

EI DIRECTOR GENERAL (E) DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 95 y 98 del Acuerdo No: 257 de 2006 del Concejo Distrital, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, Decreto Reglamentario 1166 de 2016, y,

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, actualmente Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" respecto del derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el numeral 8 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

33 ✓



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituye el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se reguló el Derecho Fundamental de Petición.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 señala como derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, los de: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado; obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigente exijan para tal efecto; conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos; obtener información que repose en los archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las Leyes, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Que conforme a la misma norma, las actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Que la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, y compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que el artículo 22 ibídem, establece *“Que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que la Directiva 015 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá imparte lineamientos relacionados con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

Que adicional a las normas citadas en los considerandos precedente que regulan el derecho de petición, existen disposiciones de carácter especial para efectos de responder las solicitudes de algunas autoridades, las cuales deberán tenerse en cuenta al momento de tramitarlas.

Que el artículo 258 de la Ley 5ª de 1995 dispone: *“Solicitud de informes por los Congresistas, los Senadores y Representantes. Los Senadores y Representantes, puedan solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento”*.

Que el Acuerdo Distrital 348 de 2008, *“Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”*, establece en el artículo 58 los términos dentro de los cuales los servidores citados deben proceder a responder el cuestionario aprobado con las proposiciones de control político.

Que mediante el Decreto Distrital 314 del 7 de junio 2018 el Alcalde Mayor de Bogotá encargó a partir del 25 de junio de 2018 al doctor JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW de las funciones del cargo del Director General del IDPC.

Que en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

Calle 8 N° 8-52
Teléfono: 355 0800
Fax: 2813539
www.idpc.gov.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

RESUELVE:

**CAPITULO I.
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC-, en el marco de su competencia, en concordancia con lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.

ARTÍCULO 2.- OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto, independiente de la denominación que tenga la solicitud, implica el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, la intervención de una entidad o servidor, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PARÁGRAFO. Para efectos de resolver los derechos de petición, el Instituto actuará dentro de los límites de su competencia, teniendo en cuenta el carácter reservado que sobre determinados documentos establece la Ley. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL: Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en la Ley.

ATENCIÓN PRIORITARIA: Respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición. La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

Rs No 0373 DE 29 JUN 2018
RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

AUTORIDAD: Todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios o escenarios que el IDPC utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

CARTA DE TRATO DIGNO: Es el documento expedido y publicado por el IDPC en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los ciudadanos y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

ORIENTACIÓN: Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en el IDPC. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

PETICIÓN: Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que el IDPC intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio.

PETICIÓN ANÁLOGA: Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.

PETICIÓN ANÓNIMA: Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

PETICIÓN COMPLETA: Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver, de igual forma se



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

considera incompleta cuando el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

PETICIÓN IRRESPECTUOSA: Aquella que contiene términos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso.

PETICIÓN OSCURA: Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.

PETICIÓN REITERATIVA: Solicitud que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera.

PETICIÓN VERBAL: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia del IDPC.

BOGOTA TE ESCUCHA (SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES) -SDQS-. Es una herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, que permite a los ciudadanos formular de manera virtual las solicitudes, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 4.- RESPONSABLES. El Director, los Subdirectores, Asesores y en general, todos los funcionarios públicos del IDPC son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias por actos de corrupción presentadas, según el caso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

- La emisión de la respuesta dentro de la oportunidad, con calidad, procurando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- La remisión de la respuesta al peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.

PARÁGRAFO. Las respuestas que emita el Instituto a los ciudadanos o grupos de interés en virtud del derecho de petición deberán ser suscritas únicamente por los servidores autorizados para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales del IDPC, concordante con el Manual de Procesos y Procedimientos.

La respuesta a la solicitud realizada por intermedio del SDQS o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los servidores competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

ARTÍCULO 5.- TRATO DIGNO. La Subdirección de Gestión Corporativa o quien haga sus veces, promoverá campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 6.- FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 7.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan peticiones, verbalmente o por escrito, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 8.- CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

- **Derecho de Petición en interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- **Derecho de Petición en interés particular:** Cuando la solicitud a resolver interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

ARTÍCULO 9.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Es aquella solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y/o solicitar copia de la documentación de la entidad. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Consulta:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias del IDPC.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de funcionarios, exfuncionarios, contratistas o excontratistas de la Instituto.
- **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 calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos del IDPC en ejercicio de sus funciones.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de la ciudadanía o grupos de interés para mejorar el servicio, los productos o la gestión del IDPC.
- **Denuncias por actos de Corrupción:** Se entiende como la conducta que se atribuye al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

CAPITULO II. FORMA, PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 10.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el IDPC los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 11.- PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Cualquier persona podrá interponer ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- peticiones, quejas, consultas, reclamos y solicitudes de forma verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, al correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co, Bogotá Te Escucha (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá www.sdqs.gov.co, en la página de la entidad www.idpc.gov.co /atención a la ciudadanía / SDQS, en la parte inferior en el link denuncie, presencialmente en el punto de atención al ciudadano ubicado en la Calle 8 No. 8-52, 12 B No. 2 – 96 barrio La Candelaria, en la línea de atención 3550800 ext. 138, en los buzones de sugerencias ubicados en las sedes del IDPC.

PÁRGRAFO. Los servidores públicos o contratistas que en ejercicio de la prestación de sus servicios al IDPC o ejecución de sus contratos suscritos con el Instituto, reciban directamente una petición ciudadana por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el Instituto (redes sociales, entre otros) deberán informarle a sus jefes inmediatos y/o supervisores, según corresponda, con el fin de que se remita de manera inmediata al encargado de radicación al correo electrónico correspondencia@idpc.gov.co, para que proceda a radicarlo y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión correspondiente.

ARTÍCULO 12.- PETICIONES ESCRITAS. Son las recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; y electrónicas a través de correo electrónico.

PARAGRAFO 1. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales del –IDPC- en las redes sociales, se tramitarán como peticiones escritas electrónicas. Las peticiones escritas serán recibidas en la oficina de Correspondencia del IDPC, que está encargada de recepcionar, radicar y registrar las comunicaciones oficiales en el sistema de Gestión Documental ORFEO.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

PARÁGRAFO 2. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean electrónicas o físicas, el IDPC promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en las comunicación de las respuestas que emita el Instituto.

ARTÍCULO 13.- REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante el IDPC deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.
3. El objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición.
4. La relación de los requisitos exigidos por ley para iniciar un trámite y de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar.
5. La firma del peticionario, representante o apoderado, salvo que se presente por correo electrónico.

PARÁGRAFO 1. Los funcionarios responsables de atender el punto de atención al ciudadano en la que se presente la petición tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

PARÁGRAFO 2. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandato, el apoderado deberá allegar el poder correspondiente, el cual deberá reunir los requisitos y las formalidades definidas en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1564 de 2012.

PARÁGRAFO 3. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

PARÁGRAFO 4. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

ARTÍCULO 14.- PETICIONES VERBALES. Se formulan directamente en el marco de la atención presencial o telefónica, ante la oficina de Atención al Ciudadano o ante el Defensor del Ciudadano del –IDPC, en el formato establecido para ello, y de ser posible se resolverá, de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El servidor público que brinde la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición debiendo dejar registro del trámite realizado, en el SDQS o en los formatos establecidos por el Instituto.

PARÁGRAFO 1. Si el ciudadano requiere constancia de la solicitud radicada, el servidor público deberá tomar una copia del formato radicado o del registro en el SDQS y se lo entregará al solicitante.

PARÁGRAFO 2. El IDPC podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes del IDPC queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

ARTÍCULO 15.- PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante el punto de servicio al ciudadano o la dependencia que haga sus veces del IDPC. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si el IDPC no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 16.- RECEPCIÓN DE PETICIONES. Los derechos de petición, quejas, consultas, reclamos y solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los canales y/o medios que el IDPC ponga a disposición, serán recepcionados por la ventanilla única de correspondencia, que registrará la información con el número de radicado en el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

Rs No 0373

RESOLUCIÓN No. _____ DE 29 JUN 2018

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Sistema de Gestión Documental ORFEO, clasificará y asignará las PQRS a la dependencia que por su competencia deba responder la petición; informará al área de Atención a la Ciudadanía la cual es la encargada de realizar el correspondiente registro en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS.

PARÁGRAFO 1. El área de Atención a la Ciudadanía hará seguimiento a la gestión de las peticiones, con el fin de que los responsables que por competencia deben proyectar la respuesta y resolver las PQRS lo hagan dentro de los términos y de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley y en los manuales del Instituto.

En el caso de peticiones, quejas y reclamos efectuados por organismos de vigilancia y control, el Congreso de la República, el Concejo de Bogotá, las Contralorías, la Fiscalía General de la Nación, la Personería de Bogotá, la Veeduría Distrital, entre otros, una vez recibidos y radicados en el área de correspondencia se remitirán de manera inmediata a la Dirección General, y asignará a la dependencia competente y responsable de la respuesta, quien deberá proyectarla teniendo en cuenta los tiempos de gestión y revisión al interior de la entidad y el término perentorio previsto en la ley, según la clase de solicitud de que se trate y el funcionario competente para la firma.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición, queja o reclamo se presente de forma reiterada y en ocasión al incumplimiento de la oportunidad de atención de peticiones, se asignará a la dependencia competente y al Defensor del Ciudadano, para el correspondiente trámite.

ARTÍCULO 17.- AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si el IDPC no es la autoridad competente para resolver una petición interpuesta, el servidor público o contratista encargado de recibir las peticiones informará de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente; si el peticionario obró por escrito, el servidor público encargado de la gestión de la petición remitirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la petición e informará al interesado dentro del mismo plazo o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante el IDPC, caso en el cual el servidor deberá dejar constancia de que se le informó al ciudadano y proceder a la radicación.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 18.- HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias,