



RESOLUCIÓN No. 589 DE 25-07-2025

“Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas en los artículos 92 y 95 del Acuerdo No. 257 de 2005 del Concejo de Bogotá y del Acuerdo de Junta Directiva No. 002 de 2007, el artículo 13 del Decreto Distrital No. 847 de 2019 y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 2º de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado “(...) *servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...)*”.

Que, el artículo 4º de la Ley 489 de 1998 dispone que: “*La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política (...)*”.

Que, el artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 define los 10 deberes de las autoridades en la atención al público, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que, el artículo 76 de la citada ley, 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, mediante el Decreto Distrital No. 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021, se estableció y unificó la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; así como 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



RESOLUCIÓN No. 589 DE 25-07-2025

“Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC”

Operativo del Defensor de la Ciudadanía, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Que, el artículo 13 del citado Decreto Distrital 847 de 2019 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.

Que así mismo, el párrafo 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”*.

Que, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante la Resolución 216 de 2024, *“Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital”*, se adoptó para el Distrito Capital, la versión dos (2) del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, el cual hace parte integral de la resolución.

Que, conforme con el *“Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.”*, el rol del Defensor de la Ciudadanía al interior de las entidades y organismos distritales se encuentra orientado en que los servidores y servidoras 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.

Que, el Subdirector de Gestión Corporativa reúne las calidades exigidas, por el Decreto Distrital 847 de 2019 y por el *“Manual Operativo del Defensor de la*



RESOLUCIÓN No. 589 DE 25-07-2025

“Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC”

Ciudadanía en el D.C.”, para ejercer las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Designación en calidad de Defensor de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC al de Gestión Corporativa, quien deberá implementar las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía en el Instituto, en los términos establecidos en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, o la norma que lo modifique, sustituya o adicione y de la Resolución 216 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que socializó y adoptó la versión dos (2) del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, para ejercer las funciones asignadas al Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

PARÁGRAFO. El nivel directivo de todas las dependencias del Instituto, así como su personal a cargo, prestarán toda la colaboración y apoyo al Subdirector de Gestión Corporativa, para que pueda cumplir de manera eficaz y eficiente la designación de la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía.

ARTÍCULO SEGUNDO. Funciones del Defensor o Defensora de la Ciudadanía. El Defensor o La Defensora de la Ciudadanía del IDPC, en los términos del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, desagregadas en el “*Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el D.C.*”; ejercerá las siguientes funciones:

(...)

“2.1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

2.2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre el Instituto y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración.

2.3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que



RESOLUCIÓN No. 589 DE 25-07-2025

“Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC”

sobre el particular elabore el área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

2.4. 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 y servidoras públicos, a los colaboradores y colaboradoras del IDPC y a la ciudadanía en general.

2.5. 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.

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

2.7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas” (...).

ARTÍCULO TERCERO. Informes y participación en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. El Defensor o La Defensora de la Ciudadanía tendrá a su cargo la responsabilidad de participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y presentar los siguientes informes:

- Presentar a la Dirección del Instituto, Veeduría Distrital y Secretaría General, los informes que contengan los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados en las fechas establecidas en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía.
- Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, conforme lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance; tanto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como de las acciones del Defensor o La Defensora en las diferentes entidades.

ARTÍCULO CUARTO. Comunicación. Comunicar el contenido de la presente Resolución al Subdirección de Gestión Corporativa, para lo correspondiente.



RESOLUCIÓN No. 589 DE 25-07-2025

“Por medio de la cual se designa al Defensor o Defensora de la Ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC”

ARTÍCULO QUINTO. Vigencia. La presente resolución rige a partir del día de su publicación y deroga la Resolución No. 19 del 31 de enero de 2023.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el **25 de julio de 2025**

Documento 2025100005895 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 25-07-2025 14:32:35
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 25-07-2025 14:49:39
DIEGO JAVIER PARRA CORTES	Director General DIRECCIÓN Fecha firma: 25-07-2025 16:22:04
Revisó:	Matilde Isabel Silva Gomez - Contratista - DIRECCIÓN
	Matilde Isabel Silva Gomez - Contratista - DIRECCIÓN
	María Fernanda Sierra Forero - Contratista - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
 466ab108e95704b0e782a73eb7686695b41dd1117b63b5879cffe0d207ced3ce Código de Verificación CV: 174d1	