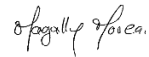
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	
	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
	COMUNICACIÓN POR AVISO	

## COMUNICACIÓN POR AVISO No 19 de 2024

De conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Resolución Interna 373 de 2018 “*Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones*” y ante la imposibilidad de realizar la entrega personal, se procede a comunicar por **AVISO** el oficio radicado bajo el No **20245130021221** de fecha **12 de abril de 2024** dirigida al Sr.(a) **Anónimo**, en respuesta al requerimiento radicado con el **20245110025872 SDQS - 1813322024** de fecha **20 de marzo de 2024**, el cual se anexa en **0** folios.

*Constancia de fijación:* Hoy **12 de abril de 2024**, siendo las ocho de la mañana (8:00 a.m.), se fija la presente comunicación en la cartelera del área de Correspondencia del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, ubicada en la Calle 12 B No 2-91, por el término de cinco (05) días hábiles, con el fin de informar al peticionario la respuesta otorgada a su requerimiento.

Nombre completo y firma de quien fija: **Magally Susana Morea Peña**



*Constancia de desfijación:* Hoy, siendo las cinco de la tarde (5:00 p.m.) se desfija la presente comunicación de la cartelera del área Correspondencia del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, ubicada en la Calle 12 B No 2 91, advirtiéndole que la comunicación se considera surtida al finalizar el día siguiente hábil del retiro de este aviso.

Nombre completo y firma de quien desfija:



Radicado: **20245130021221**

Fecha: 12-04-2024

Pág. 1 de 7

Bogotá, D.C.

Señor(a)  
**Anonimo Anonimo**  
N/A N/A N/A  
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Respuesta radicado 20245110025872 Bogotá te Escucha 1813322024 "PQR - Solicitud de información detallada sobre el defensor ciudadano del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural"

Reciba un cordial saludo de parte del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC).

Desde la oficina de Atención a la Ciudadanía y en particular desde la Defensora de la Ciudadanía, tenemos el compromiso de brindar una atención oportuna y eficiente a toda la ciudadanía y estamos trabajando para mejorar nuestros servicios.

Hemos leído con atención su petición y queremos presentarle nuestras excusas por el malestar e inconvenientes causados e informarle que, desde el despacho de la Defensora de la Ciudadanía le daremos respuesta a sus preguntas.

A continuación, las respuestas a sus preguntas:

1. *¿Cuál es el papel que realmente están cumpliendo los diferentes Defensores de la Ciudadanía?*

El Defensor de la Ciudadanía es quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

De acuerdo con el Decreto Distrital 847 en *el que se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía*, en el artículo 13 y 14 hacen referencia al papel del Defensor de la Ciudadanía, y a sus funciones las cuales se describen a continuación:



- a) Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

El cumplimiento de cada una de estas funciones se ve reflejado en el informe semestral publicado en la página de Transparencia y Acceso a la Información pública.

Adicionalmente, y como parte de su papel, la ciudadanía puede acudir al Defensor de la Ciudadanía:

- Cuando requiera formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ciudadanos y ciudadanas y la entidad.
- Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite, el Instituto no brinde respuesta o solución al mismo o que la ciudadanía y/o Grupos de Interés no quede conforme con la respuesta dada.
- Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, no haya recibido respuesta.



## 2. ¿Cuál es la persona encargada de cumplir este rol importante?

En el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y, específicamente en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015, “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades del Distrito Capital”, se señala lo siguiente:

*“En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*

De acuerdo con lo anterior, el Director General, mediante Resolución interna No. 019 del 31 de enero de 2023, designó en calidad de Defensora de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a la Subdirectora de Gestión Corporativa, la señora Aura Herminda López Salazar.

## 3. ¿Quién está haciendo control claro de los funcionarios que cumplen el rol de defensor del ciudadano?

De acuerdo con el marco normativo vigente, tanto la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como la Veeduría Distrital son las instituciones responsables de ejercer este control:

- a) Secretaría General: El numeral 4 del artículo 2 del Decreto Distrital 140 de 2021, estipula que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. es la responsable de reglamentar lo referente al Defensor de la Ciudadanía en cada una de las entidades u organismos distritales, en consonancia con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que asignó a la Secretaría General el deber de expedir el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio de este rol.



- b) Veeduría Distrital: Realiza el acompañamiento a las entidades distritales para verificar el cumplimiento de la normatividad vigente. Esto lo hace en virtud de las facultades que le han sido otorgadas como ente de control, así como con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía, como razón de ser de la gestión pública. Por lo anterior, la Veeduría solicita a los servidores designados en todas las entidades del Distrito que informen de las acciones desarrolladas en el marco de sus funciones según el Decreto 847 de 2019, con el fin de hacer seguimiento a la gestión de los Defensores de la Ciudadanía en el Distrito Capital.
- c) A nivel del Instituto, se cuenta con la asesoría de Control Interno la cual, a través de sus funciones, ejerce labores de vigilancia y control sobre el Defensor del Ciudadano.

#### 4. *¿Cómo está siendo el control ante estos funcionarios?*

Desde la Secretaría General y la Veeduría Distrital, al menos una vez al semestre convocan a la Defensora de la Ciudadanía a participar en la Comisión Intersectorial, cuya asistencia es obligatoria y de ser delegada sólo puede quedar en cabeza de otro directivo. Cada una de estas entidades, semestralmente, solicita un informe de actividades sobre el cual emite con posterioridad un concepto al respecto, en donde hace recomendaciones o solicita ajustes que deben ser acatados por la Defensora.

En cuanto a Control Interno del IDPC, cada semestre la oficina asesora de Control Interno emite un informe sobre la gestión realizada por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, del cual hace parte la Defensora. Los informes contienen las conclusiones, observaciones y no conformidades que, según corresponda, se ajustan o se toman las medidas correctivas necesarias. Estos informes se pueden consultar en el sitio web del IDPC en la página de Transparencia, numeral 4.8 de la sección Planeación, Presupuesto e Informes.

#### 5. *¿Cómo puede saber el ciudadano las diferentes actividades diarias, semanales, quincenales, mensuales y trimestrales que está realizando continuamente el defensor de cada entidad nombrada anteriormente y las*



*demás que componen el organigrama distrital sin necesidad de esperar al reporte semestral?*

Con respecto al IDPC, la ciudadanía puede consultar mensualmente el informe e índice de satisfacción que es elaborado por el Proceso de Atención a la Ciudadanía articulado con la Defensora de la Ciudadanía, los cuales se publican en el sitio web del IDPC en el numeral 9.1 de la página de Transparencia y Acceso a la Información pública de la Sección 9. *Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad.*

En el informe de satisfacción se analizan y reportan las respuestas de la ciudadanía, identificando a aquellas personas que por alguna razón calificaron entre regular y muy malo los diferentes aspectos de la atención. En estos casos, la Defensora de la Ciudadanía contacta a la persona a través de correo electrónico solicitándole que amplie su inconformidad, para poder tomar acciones al respecto. Dichas acciones y comunicaciones son reportadas en los informes mensuales de satisfacción.

6. *Actualmente, ¿qué plan de trabajo tiene trazado cada uno de los defensores del ciudadano?*

En el desarrollo de la función número 1 de la Defensora de la Ciudadanía, una de sus acciones a implementar es la siguiente:

***Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.***

La Defensora de la Ciudadanía verificó y promovió, tanto la incorporación como la implementación en el Plan Operativo Anual (POA) de actividades y metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. A continuación, se relacionan algunas de las actividades y tareas para 2024:

- Mejorar la implementación y cumplimiento de la política de atención a la ciudadanía que consiste entre otros aspectos, en realizar seguimiento a la gestión de las PQRS, apoyar la adecuación de espacios físicos y virtuales del Instituto para que la ciudadanía pueda acceder con facilidad.



Radicado: **20245130021221**

Fecha: 12-04-2024

Pág. 6 de 7

- Realizar actividades de promoción con la ciudadanía para que conozcan y accedan a los trámites y servicios del IDPC.
- Promover y dar a conocer los canales de denuncia por actos de corrupción al interior del IDPC y a la ciudadanía.

Esperando que las respuestas dadas sean de su satisfacción, reitero nuestras disculpas y nuestro compromiso en mejorar nuestros servicios y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

**Con el fin de conocer el grado de satisfacción a la respuesta dada por el Instituto a su petición, le invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción a través del siguiente enlace: <https://forms.gle/wTEas9u7hQi6J2if8>**



Radicado: **20245130021221**

Fecha: 12-04-2024

Pág. 7 de 7

**Documento 20245130021221 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ  
SALAZAR**

Subdirectora de Gestión Corporativa  
Defensor Ciudadano  
Fecha firma: 12-04-2024 09:42:28



413c6db9be65c0187b1987c56af810d8d5ff96289e942166381b7fb324c6cf23  
Codigo de Verificación CV: 1bff6