

**PROTOCOLO: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE
ACTOS DE CORRUPCIÓN EXISTENCIA DE INHABILIDADES,
INCOMPATIBILIDADES Y/O CONFLICTOS DE INTERESES Y PROTECCIÓN
AL DENUNCIANTE**

PROCESO: CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
Versión 3 del 29 de septiembre de 2023

1. Tabla de Contenido

2. Objetivo.....	1
3. Definiciones	1
4. Protocolo para atención de denuncia y actos de corrupción	4
4.1. Estandarización de canales para la recepción de las denuncias de posibles actos de corrupción y/o inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de interés.	4
4.1.1. Canales habilitados para denuncias de actos de corrupción	
4.2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de intereses elevados por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.	6
4.3. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que involucren funcionarios del nivel directivo/asesor, Alcalde(sa), Concejal(a).	9
4.4. Seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses elevadas por la ciudadanía a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.	9
4.5. Funciones del líder del proceso y/o jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.	10
4.6. Funciones del líder del proceso y/o jefe de la Oficina Jurídica	11
5. Protección a denunciadores de actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses y directrices para la custodia de datos de los denunciadores.	11
5.1. Trámite de denuncias anónimas	12
5.2. Medidas de protección adicionales	14
6.1. Atención Preferencial y Enfoque Diferencial	15
6.2. Recomendaciones generales para la atención	
7. Control de Cambios	18
8. Créditos	18

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para recibir, tramitar y hacer seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de intereses que ingresan al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y bajo la competencia el mismo, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

3. Definiciones

- **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 al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Cohecho:** consiste en solicitar u ofrecer dinero u otro tipo de prestación a las autoridades o funcionarios públicos a cambio de realizar u omitir una tarea propia de su cargo.
- **Concusión:** es aquel por el cual un funcionario o servidor público, abusando de su cargo, obliga o induce a otra persona a entregarle o prometerle indebidamente un bien o beneficio patrimonial.
- **Conflicto de Interés:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.
- **Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular o de un tercero, en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones [...] (Transparencia por Colombia)¹.
- **Dádiva:** beneficio o ventaja de cualquier clase, sea patrimonial o no, que obtiene la autoridad o funcionario público en el delito de cohecho, en provecho

¹ Transparencia por Colombia

propio o de un tercero. Puede ser un beneficio directo o indirecto, pero de entidad suficiente para mermar su imparcialidad en el ejercicio de su función.

- **Denuncia por actos de corrupción:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de una Entidad Pública situaciones de abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- **Discapacidad:** De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud –OMS-, la discapacidad es un fenómeno de alta complejidad en el que se hace visible la interacción que se da entre las características propias de las personas y las del entorno en el cual viven y se desarrollan. Dicho de otra manera, es el resultado de la interacción entre afecciones como la demencia, la ceguera o las lesiones medulares, y una serie de factores ambientales, personales y sociales.
- **Enfoque Diferencial:** El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.
- **Enriquecimiento ilícito:** consiste en el incremento del patrimonio de un funcionario público con significativo exceso respecto de sus ingresos legítimos durante el ejercicio de sus funciones y que no pueda ser razonablemente justificado.
- **Grupos de interés:** Son los grupos de personas u organizaciones con los cuales interactúa el IDPC que se ven beneficiados o afectados por sus acciones. Suelen solicitar información por su interés en la gestión, trámites, servicios y demás actividades que desarrolla el Instituto.
- **Incompatibilidad:** imposibilidad jurídica que tiene un servidor público de ejercer una actividad distinta de la que actualmente ejerce.
- **Inhabilidad:** es la incapacidad, ineptitud o circunstancias que impiden a una persona ser elegida o designada en un cargo público y en ciertos casos, impiden el ejercicio del empleo a quienes ya se encuentran vinculados al servicio.

- **Niños, niñas y adolescentes:** Se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años de vida, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.

Son ciudadanos sujetos plenos de derechos, sociales, culturales, diversos, capaces, completos y activos, que al igual que los demás seres humanos, están en proceso de desarrollo. Esto significa que son capaces, que pueden participar en lo que atañe a su vida, según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro.

Para efectos de interponer una denuncia, deben estar acompañados de un adulto responsable, o representante de una entidad pública (Ministerio Público, ICBF, Defensor de familia e Integración Social).

- **Peculado:** delito por el que una o más personas toman una cantidad de dinero o permiten que terceros tomen o se beneficien ilícitamente de aquello, y que es destinada al Estado.
- **Persona mayor:** Aquella persona mayor de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.
- **Prevaricato:** es un delito que consiste en que una autoridad, juez u otro servidor público dicta una resolución arbitraria en un asunto administrativo o judicial a sabiendas de que dicha resolución es injusta y contraria a la ley.
- **Tráfico de influencias:** consiste en lograr que una persona que ostente un cargo público dicte una resolución a sabiendas de su injusticia, para lucrar al influenciador o a un tercero.
- **Utilización de asunto sometido a secreto reserva:** el artículo 419 del Código Penal consagra el delito de utilización de asunto sometido a secreto o reserva. Para que se incurra en este delito, es necesario que un servidor público que, por razón de su cargo, haya conocido una información sometida a secreto o reserva, la use en su provecho o en provecho de un tercero.
- **Utilización indebida de información oficial privilegiada:** el servidor público que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que

no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica.

4. Protocolo para la Atención de Denuncias de Actos de Corrupción

El jefe de la oficina de Control Disciplinario o quien haga sus veces, deberá cumplir con los criterios de idoneidad, apropiar los valores del código de integridad y cumplir con las siguientes competencias:

- Atención al detalle
- Colaboración
- Resolución de conflictos
- Capacidad de análisis
- Transparencia
- Respeto

4.1 Estandarización de canales para la recepción de las denuncias de posibles actos de corrupción y/o inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de interés.

4.1.1 Canales habilitados para denuncias de actos de corrupción:

El IDPC tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de denuncias de actos de corrupción:

- **Virtuales:**

- Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

La centralización de las denuncias de actos de corrupción se realizará a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En este portal, la ciudadanía podrá denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos con el diligenciamiento del [formulario correspondiente](#).

Las denuncias que ingresen por otros canales de atención habilitados por el

IDPC serán registradas en Bogotá te Escucha por el administrador central del sistema.

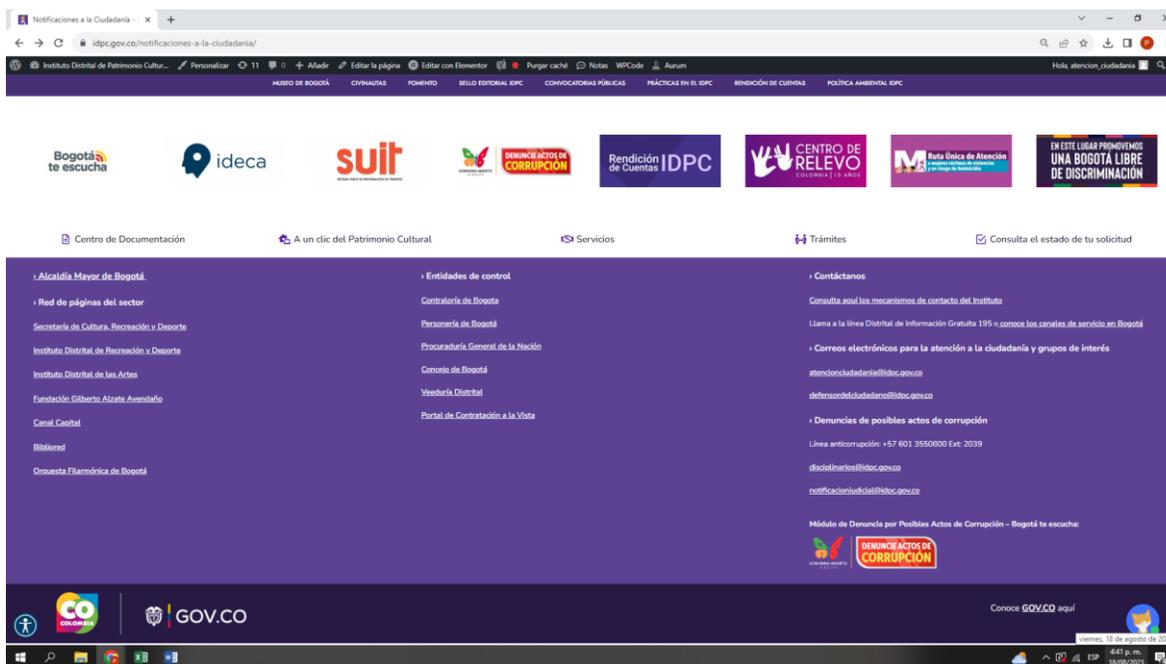
- Correos electrónicos:

Los correos electrónicos habilitados son:

- disciplinarios@idpc.gov.co
- atencionciudadania@idpc.gov.co.

- Página Web:

En el sitio web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (www.idpc.gov.co) se encuentra habilitado el botón de denuncias por actos de corrupción y disponibles las líneas de atención.



- **Telefónico:**

- Línea 195:

Por este canal la ciudadanía puede presentar las denuncias y obtener orientación personalizada frente a sus casos. La línea 195 es administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- Línea telefónica (601) 3550800 ext. 5003:

Las denuncias que ingresen por este canal serán registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

- **Presencial:**

Casa Pardo - Punto de Radicación

Dirección: Calle 12b No. 2-91

Ciudad: Bogotá D.C.

Horario de atención y radicación: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Jornada continua).

4.2 Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.

Las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses, elevadas por la ciudadanía ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, deberán ser registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, y radicadas en el sistema de gestión documental “Orfeo” independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”. Estos requerimientos serán direccionados a la Oficina de Control Disciplinario Interno del IDPC.

Para el registro de las denuncias se debe tener en cuenta lo siguiente (Directiva 001 de 2021):

- a) Solicitar al ciudadano, en la medida de lo posible, una descripción clara, detallada y precisa de los hechos y de las circunstancias de tiempo, modo y lugar. (Qué ocurrió, cuándo ocurrió, cómo ocurrió).
- b) Describir cuándo y en dónde sucedieron los hechos. (Tiempo y lugar).
- c) Señalar el o los presuntos responsables o las señales particulares que permitan individualizarlo e identificarlo. (Quién o quiénes son los responsables, descripción física de los responsables, identificación ciudadana si es posible).
- d) Adjuntar las evidencias que sustentan el relato en caso de tenerlas o ampliar la denuncia. (Fotos, grabaciones, documentos).

- e) Si así se autoriza, suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, para contactar al denunciante en el evento de ser necesario.
- f) En el momento de solicitar los datos personales para el registro de la denuncia, debe tenerse en cuenta lo descrito en el numeral 4 de este documento, informando al ciudadano si prefiere presentar su denuncia de manera anónima.
- g) Preguntar al ciudadano si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál en la descripción de la denuncia.
- h) Las denuncias registradas directamente por el ciudadano en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, en las cuales se evidencie falta de información adicional necesaria para su adecuado trámite, serán objeto de solicitud de ampliación en virtud de lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.
- i) Si el administrador central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “*Bogotá te escucha*” recibe una petición y considera que se trata de una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses competencia del IDPC, deberá registrarla y marcar el tipo de petición “*Denuncia por actos de corrupción*”; automáticamente el sistema la direccionará a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- j) En los casos en los cuales se registre la petición como queja o reclamo, y una vez adelantado el análisis por parte del funcionario encargado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “*Bogotá te escucha*”, se establezca que se trata de un posible acto de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, se adelantará la adecuada tipificación en el sistema, marcando el tipo de petición “*Denuncia por actos de corrupción*”, automáticamente el sistema la direccionará a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- k) Cuando el peticionario no seleccione una entidad de destino en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-“*Bogotá te escucha*”, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción,

y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, validará la adecuada tipificación y realizará el direccionamiento a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, o a la Oficina de Control Disciplinario Interno, según corresponda.

- l) Si a la Oficina de Control Disciplinario Interno llega directamente una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, dicha dependencia deberá solicitar el registro del caso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”, a través del administrador central realizando el direccionamiento interno, o direccionándola la entidad u organismo distrital competente en un término de 5 días hábiles siguientes a su recepción.

- m) En los casos en los que la ciudadanía se acerque a cualquiera de los espacios de atención presencial del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a interponer una denuncia por posible acto de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá ser remitido directamente y de manera inmediata a la oficina de Atención a la Ciudadanía en Casa Pardo, para escuchar la denuncia y determinar el canal a seguir. Si la denuncia cumple con las características de un posible acto de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, se contactará inmediatamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quienes registrarán la denuncia y procederá de acuerdo con el protocolo interno pertinente. Lo mismo ocurrirá en aquellos casos en los que las denuncias se realicen vía telefónica.

- n) Cuando la denuncia proceda, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia. Lo anterior sin perjuicio del principio de confidencialidad y reserva de la información.

4.3 Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades e incompatibilidades y conflictos de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, que involucren funcionarios del nivel directivo/asesor, Alcalde(sa), Concejal(a).

- a) Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios o la Oficina de Control Disciplinario Interno, se remitirá directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, Personería, según corresponda).
- b) Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor público del nivel directivo de una entidad diferente a la que recibió la queja, se deberá remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.
- c) La Oficinas de Control Disciplinario Interno tiene competencia para investigar a los servidores y ex servidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al Director General, máximo cargo directivo, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

4.4 Seguimiento a las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses elevadas por la ciudadanía a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

- a) La Oficina de Control Disciplinario Interno deberá enviar al proceso de Atención a la Ciudadanía, al correo atencionciudadania@idpc.gov.co ,con copia al o a la líder del proceso, un reporte mensual con el número de denuncias de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses que reciba y trámite, con una explicación general de su estado actual, con el fin de incluirlas en el informe mensual de PQRS. Lo anterior sin perjuicio del principio de confidencialidad y reserva de la información.
- b) La Oficina de Control Disciplinario Interno deberá remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría

Jurídica Distrital, un informe acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como las acciones adelantadas en cada caso.

- c) Este reporte se deberá enviar semestralmente, antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año, y deberá contener los campos establecidos en la matriz adjunta remitida como anexo de la [Directiva 001 de 2020](#) (Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información), guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la ley de protección de datos personales.

4.5 Funciones del líder del proceso y/o jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- a) Ejercer la acción disciplinaria, dentro del debido proceso, realizar la investigación o recaudo de pruebas y proferir pliego de cargos.
- b) Dar respuesta a la persona denunciante dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la denuncia, indicando que se dio trámite a la misma y los resultados generales de la gestión, garantizando siempre la confidencialidad de la información.
- c) Garantizar la gestión eficiente de las denuncias por actos de corrupción que ingresan a cada entidad u organismo distrital, D.C., por los diferentes canales habilitados para tal fin.
- d) Una vez proferido el pliego de cargos remitir el expediente a la Oficina Jurídica para que dicha oficina profiera el fallo de primera en los procesos disciplinarios por actos de corrupción, contra los(as) servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as) de cada entidad u organismo distrital instancia, y comunicar al interesado de la actuación.
- e) Evaluar y adelantar las indagaciones e investigaciones disciplinarias por actos de corrupción en que incurran, o hayan

incurrido, los(as) servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as) de cada entidad u organismo distrital, que le sean comisionadas, teniendo en cuenta el debido proceso y la normativa vigente, hasta el pliego de cargos.

4.6 Funciones del líder del proceso y/o jefe de la Oficina Jurídica.

- a) Calificar el pliego de cargos y de ser necesario proferir el fallo en primera instancia los procesos disciplinarios por actos de corrupción, contra los(as) servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as) de cada entidad u organismo distrital, y comunicar al interesado de la actuación.

5. Protección a denunciantes de actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses y directrices para la custodia de datos de los denunciantes.

En todos los canales de atención establecidos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la denuncia de actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses se garantizará la protección de la identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada, así como las pruebas allegadas; para ello, los colaboradores que hagan parte del ciclo en la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

Por lo anterior, el representante legal del IDPC debe suscribir el acuerdo de confidencialidad (anexo) con la Secretaría General y enviarlo en formato PDF a la dirección de correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

Así mismo, se debe garantizar que los Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, Gerente del Museo de Bogotá, líderes del proceso de servicio a la ciudadanía y de correspondencia, suscriban el compromiso de confidencialidad así como también los funcionarios y contratistas que hagan parte del ciclo de gestión de las PQRSDF. Dicha información deberá ser

incluida en sus hojas de vida o en su carpeta contractual, según corresponda.

Es importante tener en cuenta que, frente a la identidad del denunciante, el personal de atención a la ciudadanía o de correspondencia, quienes realizan la orientación inicial al ciudadano ya sea en el canal presencial o telefónico, deben solicitar datos personales para el registro en el sistema “Bogotá Te Escucha”; no obstante, el ciudadano tiene derecho a solicitar el anonimato siempre y cuando la información suministrada esté fundamentada.

Si la denuncia no contiene soportes que evidencien los hechos denunciados o por lo menos un dato de contacto que permita encausar la averiguación pertinente por parte del IDPC, la Oficina de Control Disciplinario Interno reclasificará la solicitud en el sistema “Bogotá Te Escucha” y la direccionará al área competente.

Es importante aclarar que a la ciudadanía que de conformidad con el artículo 210 de la ley 1952 de 2019: *“las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes”*.

5.1 Trámite de denuncias anónimas.

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- “Bogotá Te Escucha”, le permite al ciudadano registrar directamente la denuncia con sus datos personales o como ciudadano anónimo.

Frente al trámite de las denuncias anónimas, si bien el artículo 27 de la Ley 24 de 1992 establece que se inadmitirán las quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, también lo es que el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 permite adelantar las investigaciones disciplinarias o penales, en aquellas quejas anónimas que tengan medios probatorios suficientes que permitan inferir la comisión de un delito o infracción disciplinaria para adelantar la actuación de oficio.

Lo anterior quiere decir, que la Oficina de Control Disciplinario Interno, deberá tener especial cuidado en analizar la procedencia del trámite de las denuncias anónimas relacionadas con actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades, y conflictos de intereses, en concordancia con el artículo 38 de la Ley 190 de 1995.

Durante la atención en los diferentes canales (telefónico, presencial, chat, video llamada), se deberá informar al ciudadano acerca del curso del posible proceso que se inicie, así como sus implicaciones una vez se inicie la acción disciplinaria, tal y como se describe a continuación:

- a) En virtud del artículo 211 de la Ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021, al iniciarse la investigación disciplinaria y vincular formalmente al presunto responsable de una falta disciplinaria, aquel adquiere la calidad de investigado; En ese sentido, desde ese preciso momento la persona vinculada empieza a ejercer derechos como sujeto procesal (art. 112 Ley 1952 de 2019), dentro de los que se encuentra el conocimiento y acceso al expediente.
- b) Ahora bien, también es necesario especificar que de conformidad con el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019, las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta que se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo del expediente.
- c) Finalmente, y ya en el marco del proceso penal, el cual también puede ser uno de los activados por una denuncia instaurada por la ciudadanía, y en virtud de lo establecido por la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Penal, el investigado o indiciado tiene el derecho a conocer en todo momento el texto y contenido de la denuncia penal promovida en su contra.

La custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la [Política de Tratamiento de Datos Personales del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-](#). Para este caso en particular, los datos sensibles de los reportantes se consideran información clasificada, por lo tanto, su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

El IDPC restringirá el tratamiento de datos personales sensibles únicamente para lo que fueron suministrados; sin embargo, en caso de requerir su utilización por parte de los órganos de control que adelantan la investigación, se suministrará la información con el consentimiento previo y expreso de los titulares o de los representantes legales, en los términos estipulados en la Ley 1581 de 2012.

5.2 Medidas de protección adicionales.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural tiene la autonomía para evaluar la procedencia de las siguientes medidas de protección laboral:

- a) Si se trata de un(a) servidor(a) público(a), se revisará el caso y, de ser necesario, se realizará reubicación del empleo o traslado de dependencia.
- b) Si se trata de un contratista por prestación de servicios, se revisará el caso con la Dirección de Contratación o la oficina o dependencia que ejerza dichas funciones, y el(la) supervisor(a) del contrato para brindar las garantías contractuales.

Así mismo, se deberá dar cumplimiento a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección, respectivamente.

Las medidas de protección a la persona denunciante deben ser implementadas con el propósito de reducir el riesgo a represalias, así como brindarles garantías a la ciudadanía para la interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, promoviendo la confianza en la administración distrital, así como en los mecanismos de denuncia y las estrategias de protección de la información y su identidad.

Estas medidas no serán aplicables cuando se proporcione información de mala fe y con la intención de sacar provecho particular con base en una denuncia temeraria, o cuando dicha información haya sido obtenida lesionando derechos fundamentales.

6. Atención Preferencial y Enfoque Diferencial.

6.1 Atención Preferencial y enfoque diferencial:

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos y ciudadanas o parte interesada en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

- **Enfoque diferencial:** Los y las servidoras del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, reconocen la singularidad y las condiciones particulares de las personas en virtud de la dignidad humana, la equidad, y el fomento de políticas públicas con enfoque de derechos, lo que implica dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.
- **Enfoque de género:** Este enfoque permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria (Acuerdo 761, 2020).
- **Personas mayores y mujeres embarazadas o lactantes:** Se consideran personas mayores aquellas que tienen 60 años de edad o más, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes.
- **Niños, niñas y adolescentes:** Se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad.
- **Grupos étnicos:** Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.
- **Ciudadanía en condición de discapacidad:** Las personas con discapacidad son aquellas que cuentan con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar

con diversas barreras, puedan impedir o limitar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

- **Víctimas:** Se entiende como víctima a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial, con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.
- **Sectores sociales LGBTI:** A continuación, se relacionan dos conceptos relevantes para la atención, los cuales pueden encontrarse en los “Lineamientos para la incorporación de las variables de la política pública LGBTI en instrumentos de planeación, sistemas de información y para la caracterización de situación de derechos de las personas de los sectores LGBTI”, de la Secretaría Distrital de Planeación:

Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género: El enfoque diferencial en esta categoría de análisis parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades.

Discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género: Incluye toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en la orientación sexual o la identidad de género, que tenga por objeto o por resultado la anulación o el menoscabo de la igualdad ante la ley o de la igual protección por parte de la ley, o del reconocimiento, o del goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y las libertades fundamentales. La discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género puede verse y por lo común se ve agravada por la discriminación basada en otras causales, incluyendo género, raza, edad, religión, discapacidad, estado de salud y condición económica.

- **Campesino o campesina:** Sujeto intercultural, que se identifica como tal; involucrado vitalmente en el trabajo directo con la tierra y la naturaleza, inmerso en formas de organización social basadas en el trabajo familiar y comunitario no remunerado o en la venta de su fuerza de trabajo (Conceptualización del Campesinado en Colombia,

Comisión de Expertos, ICANH, 2018).

6.2 Recomendaciones generales para la atención².

- a) Explicar el rol de quien atiende como profesional.
- b) No mostrar interés malsano en la vida privada y priorizar la obtención de información para cumplir con la actividad encomendada, estrictamente relacionada con la labor.
- c) Tener conocimiento notorio de los trámites y servicios para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
- d) Mantener un entorno de privacidad y protección del ciudadano o ciudadana.
- e) Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
- f) Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de las personas usuarias.
- g) Nunca emitir juicios que responsabilicen a las víctimas del hecho ocurrido.
- h) Mantener control sobre las expresiones que se manifiesten por correo electrónico o por redes sociales.
- i) Si es evidente que la persona necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.

7 Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
25/02/2021	01	Creación del documento.	Mejora	Resultado de revisión y autocontrol
26/09/2021	02	Ajuste de acuerdo con la Directiva conjunta 001 de 2021	Mejora	Cambio normativo

² Ver los protocolos de Atención a la Ciudadanía ([Protocolo para la atención virtual](#), [Protocolo para la atención telefónica](#), [Protocolo para la atención presencial](#)).

29/09/2023	03	Ley 1952 de 2019 modificada por la ley 2094 de 2021	Mejora	Cambio normativo
------------	----	---	--------	------------------

8 Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: José Alberto Domínguez G.	Nombre: Sharon Daniela Ávila Andrade. Camila Giraldo Rivera.	Nombre: Jaime Rivera Rodríguez.
Cargo – Rol: Contratista Proceso de Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa. Acompaño Carlos Hernando Sandoval Mora Cargo – Rol: Profesional contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo – Rol: Contratista de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Cargo – Rol: Líder Equipo de Atención a la Ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa.	Cargo: Jefe de Control Disciplinario Interno
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20235300121243 Fecha 29-09-2023	