

**MANUAL OPERATIVO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y**  
**ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**  
Versión: 2 del 31 de octubre de 2023

## **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

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establece la obligación de implementar en todas las entidades distritales un “Defensor de la ciudadanía” como respuesta a la necesidad de garantizar el goce efectivo de los derechos, llevando la vocería, representación y/o defensa de los intereses de la ciudadanía, ejerciendo facultades específicas permitiéndole la resolución de conflictos que puedan surgir por diferencias entre quienes reciben o utilizan un servicio y la entidad.

Mediante el Decreto Distrital No. 847 de 2019, modificado por los Decretos Distritales 217 de 2020 y 293 de 2021 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.

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 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”.

De acuerdo con lo anterior, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como las disposiciones que surjan con relación a su implementación y seguimiento, son el principal marco de referencia para el ejercicio de las funciones del Defensor.

## 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 varias definiciones establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

- a. **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.
- b. **Agendamiento:** Es el servicio que permite a las personas solicitar atención en el canal presencial o virtual, a través del canal telefónico o virtual.
- c. **Asesoría técnica personalizada:** Es el acompañamiento técnico que realizan los y las profesionales del Instituto a las personas que requieran una orientación frente a los diferentes trámites o servicios que éste ofrece.

- d. **Claridad:** Evalúa el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a sus inquietudes frente a los trámites y servicios del Instituto.
- e. **Defensor o Defensora de la ciudadanía:** Es quien defiende y protege a los usuarios del servicio público, de manera independiente e imparcial, como mediador válido y eficiente de cara a la solución de controversias relacionadas con quejas referentes a la inadecuada prestación de los servicios o por no atención de las solicitudes y peticiones de los usuarios frente a la prestación del servicio a la ciudadanía.
- f. **Derecho de Petición de Interés Particular:** Solicitud elevada por la ciudadanía en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él. Este derecho de petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.
- g. **Discapacidad física:** Incluye en general a las personas que por cualquier razón tengan movilidad reducida, que encuentran barreras para moverse, cambiar o mantener una posición corporal, manipular objetos de forma autónoma e independiente o que usan ayudas técnicas, prótesis u órtesis.
- h. **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.
- i. **Niños, niñas y adolescentes:** Son personas con 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.
- j. **Oportunidad en la atención:** Es la diligencia que deben mostrar los y las colaboradoras del IDPC en la atención a las solicitudes de la ciudadanía, grupos y partes interesadas, atendiendo los procedimientos establecidos para ello.

- k. **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.
- l. **Petición anónima:** Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.
- m. **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.
- n. **Satisfacción de la ciudadanía:** Se mide a través de las herramientas que disponga la Entidad. La satisfacción frente al servicio que presta el Instituto está orientada principalmente a conocer si se cumplen las expectativas de la ciudadanía con respecto a la oportunidad, calidad, claridad, amabilidad y conocimiento de los servicios que presta el IDPC.
- o. **Servicio a la ciudadanía:** Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.
- p. **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.

## 4. Figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía

### 4.1 . 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, delega como Defensor o Defensora de la Ciudadanía por medio del acto administrativo correspondiente a la persona responsable de la Subdirección de Gestión Corporativa, quien será la encargada de disponer las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

El Defensor o Defensora 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.

### 4.2 . 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:

**4.2.1. 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.

**4.2.2. 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.*

**Acciones:**

- 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.

**4.2.3. 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.*

**Acciones:**

- 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 trámites 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.

**4.2.4. 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.*

**Acciones:**

- 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.

**4.2.5. 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 la ciudadanía.*

**Acciones:**

- 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.

**4.2.6. 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.*

**Acciones:**

- 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.

**4.2.7. 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 o Defensora de la ciudadanía?**

- a) La ciudadanía puede dirigirse al Defensor o Defensora de la ciudadanía, para formular recomendaciones y propuestas con el fin de favorecer las buenas relaciones entre la ciudadanía y la entidad.
- b) 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.
- c) Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, el ciudadano o ciudadana no haya 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
31/10/2023	02	Actualización	Mejora	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio  Resultado de revisión y autocontrol

## 7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez.	Nombre: Camila Giraldo Rivera;	Nombre: Aura Herminda López.
Cargo – Rol: Contratista Proceso de Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa.  Acompañamiento Carlos Hernando Sandoval – Contratista Oficina Asesora de Planeación	Cargo – Rol: Líder Equipo de Atención a la Ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° 20235100142563 del 31-10-2023	