



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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



Protocolo

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

Proceso Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 1 de Marzo 2021
Versión: 01



1. OBJETIVO

Este protocolo establece los procedimientos para recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a los requerimientos de la ciudadanía que se tipifiquen como denuncias por actos de corrupción, presentados ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y bajo la competencia del mismo, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

2. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
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.
Adulto Mayor	Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona podría ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen.
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, entre otros
Accesibilidad	Realizar acciones encaminadas a garantizar condiciones de accesibilidad al entorno físico, a los servicios de atención al desplazamiento, a la información y la comunicación necesarias para que esta población pueda desempeñarse en condiciones de igualdad
Niños, niñas y adolescentes	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 y según su momento de desarrollo y que deben ser valorados en el presente y no sólo como las personas del futuro

3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN

El Subdirector de Gestión Corporativa tiene la competencia para delegar en un profesional o profesional especializado la función del proceso disciplinario. Dicho profesional deberá cumplir con los criterios de idoneidad, apropiar los valores del código de integridad y cumplir con las siguientes competencias¹:

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

1.1. Canal habilitado para denuncias de actos de corrupción

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

➤ Virtual

- Bogotá Te Escucha –Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

En este portal la ciudadanía podrá denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos. El formulario se encuentra habilitado en la página web en el siguiente link: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

- Correo electrónico

El siguiente correo se encuentra habilitado en el pie de página principal del sitio web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural disciplinarios@idpc.gov.co

1.2. Paso a paso

- La Oficina de Control Interno Disciplinario o quién haga sus veces evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Administrador Central del SDQS para el cambio de tipología y su asignación al área competente.
- Cuando la denuncia proceda, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá informar al denunciante que su solicitud está siendo tramitada por el IDPC. En el caso contrario, le informará el cambio de tipología y el número de radicado a través del cual podrá

¹ Transparencia por Colombia

hacerle seguimiento. Lo anterior se hará conforme al procedimiento pertinente en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

- Cuando la información no sea clara o no sea suficiente para iniciar la investigación se solicitará al denunciante la ampliación de la misma. El término de la denuncia prescribirá a los cinco años.
- Cuando se identifique que la denuncia por actos de corrupción es competencia de otras entidades Distritales, se hará el traslado a la entidad competente, a través del SDQS en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- Cuando la información se encuentre completa, la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces radicará la denuncia con el formato diseñado para tal fin, con lo cual se garantiza la trazabilidad de la denuncia en la plataforma de gestión documental Orfeo. El formato deberá tener en cuenta la Política de Protección de Datos Personales del IDPC, adoptada mediante la Resolución 0659 de 2018, y disponer de las garantías suficientes para proteger al denunciante.
- La Oficina de Control Interno Disciplinario deberá reportar mensualmente al área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía el número de denuncias de corrupción que reciba y tramite, 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.
- 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, deberá ser remitido directamente y de manera inmediata con el Subdirector de Gestión Corporativa o el profesional que haya sido delegado para cumplir la función de Control Interno Disciplinario en el Instituto, quien registrará 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.

II. Protección a Denunciantes de Actos de Corrupción y Directrices para la Custodia de Datos de los Denunciantes.

La custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Resolución Interna 0659 de 2018 por medio de la cual se “Adopta el Manual de Políticas y Procedimientos para el 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.

Así mismo, el Instituto ha establecido en su Plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI 2016-2020, el subsistema de seguridad de la información, el cual tiene por objeto asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de los activos de información, minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información.

Finalmente, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural- IDPC-, a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno, tomará las medidas legales necesarias para proteger los derechos de los servidores públicos y contratistas que en ejercicio de sus funciones denuncien un acto de corrupción.

Anexo: Directiva 08 de 2018, Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Disponible en: www.idpc.gov.co > Transparencia y Acceso a la Información Pública > Estructura Orgánica y de Talento Humano > Directiva 08 de 2018

http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/

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 funcionarios y funcionarias 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.

- ✓ ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años de edad, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.
- ✓ 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.
 - Priorizar su atención frente al demás usuario que requieren ser atendidos.

- Ninguno de los sujetos que interactúan pueden mostrar incredulidad hacia su presencia en cualquiera de los escenarios de atención.
 - Evitar usar apelativos que discriminen por la edad, tales como “chino o china”, “chiquillo o chiquilla”, “muchachito o muchachita”, entre otros.
 - Se recomienda no emplear tecnicismos del derecho o de la psicología para evitar confundirlos.
 - Siempre manejar reserva sobre la información que manifiesten.
- ✓ **GRUPOS ÉTNICOS:** Personas que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.
- Identificar si el ciudadano puede comunicarse en español.
- ✓ **CIUDADANOS Y CIUDADANAS 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.
- Mantener control sobre las expresiones que se manifiesten por correo electrónico o por redes sociales.
 - No tratarlos como si fueran niños, hablándoles cariñosamente, ni consintiéndolos.
 - Si es evidente que el usuario necesita ayuda, debe preguntarle de manera amable si la requiere.
- ✓ **VÍCTIMAS:** Se debe evitar a toda costa re-victimizar a quienes se consideran víctimas, lo que significa incurrir en acciones que generan sentimientos de estigmatización, culpabilidad y rechazo en las personas que demandan la atención. Por lo tanto, quienes interactúen con ellas deben:
- Explicar el rol de quien atiende como profesional.
 - 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.
 - Tener conocimiento notorio de los trámites y servicios para acceder al servicio e informar de manera clara los requisitos para el mismo.
 - Mantener un entorno de privacidad y protección del ciudadano o ciudadana.
 - Evitar sostener una comunicación con exceso de terminología técnica que le impida comprender la situación.
 - Evitar realizar preguntas complejas esperando respuestas idealizadas por parte de la víctima.
 - Nunca emitir juicios que responsabilicen a la víctima del hecho ocurrido.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
25/02/2021	01	Creación del documento.	MEJORA	Resultado de revisión y autocontrol

5. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Camila Acero Tinoco	Nombre: Ángela María Castro Cepeda	Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo – Rol: Contratista Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del SDQS.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20215100037563 de 25-02-2021	