



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

EI DIRECTOR GENERAL (E) DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 95 y 98 del Acuerdo No: 257 de 2006 del Concejo Distrital, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, Decreto Reglamentario 1166 de 2016, y,

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, actualmente Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" respecto del derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el numeral 8 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

23 ✓



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituye el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se reguló el Derecho Fundamental de Petición.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 señala como derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, los de: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado; obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigente exijan para tal efecto; conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos; obtener información que repose en los archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las Leyes, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Que conforme a la misma norma, las actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Que la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, y compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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 el artículo 22 ibídem, establece *“Que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”*



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que la Directiva 015 de 2015 del Alcalde Mayor de Bogotá imparte lineamientos relacionados con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

Que adicional a las normas citadas en los considerandos precedente que regulan el derecho de petición, existen disposiciones de carácter especial para efectos de responder las solicitudes de algunas autoridades, las cuales deberán tenerse en cuenta al momento de tramitarlas.

Que el artículo 258 de la Ley 5ª de 1995 dispone: "*Solicitud de informes por los Congresistas, los Senadores y Representantes. Los Senadores y Representantes, puedan solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento*".

Que el Acuerdo Distrital 348 de 2008, "*Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital*", establece en el artículo 58 los términos dentro de los cuales los servidores citados deben proceder a responder el cuestionario aprobado con las proposiciones de control político.

Que mediante el Decreto Distrital 314 del 7 de junio 2018 el Alcalde Mayor de Bogotá encargó a partir del 25 de junio de 2018 al doctor JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW de las funciones del cargo del Director General del IDPC.

Que en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

Calle 8 N° 8-52
Teléfono: 355 0800
Fax: 2813539
www.idpc.gov.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

RESUELVE:

**CAPITULO I.
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC-, en el marco de su competencia, en concordancia con lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015 que regula el derecho fundamental de petición.

ARTÍCULO 2.- OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto, independiente de la denominación que tenga la solicitud, implica el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, la intervención de una entidad o servidor, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

PARÁGRAFO. Para efectos de resolver los derechos de petición, el Instituto actuará dentro de los límites de su competencia, teniendo en cuenta el carácter reservado que sobre determinados documentos establece la Ley. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL: Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en la Ley.

ATENCIÓN PRIORITARIA: Respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición. La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser



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

Rs No 0373 DE 29 JUN 2018
RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

AUTORIDAD: Todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios o escenarios que el IDPC utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

CARTA DE TRATO DIGNO: Es el documento expedido y publicado por el IDPC en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los ciudadanos y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

ORIENTACIÓN: Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en el IDPC. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

PETICIÓN: Es la actuación que inicia cualquier persona con el fin de que el IDPC intervenga, reconozca un derecho, resuelva una situación jurídica, preste un servicio.

PETICIÓN ANÁLOGA: Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas.

PETICIÓN ANÓNIMA: Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

PETICIÓN COMPLETA: Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver, de igual forma se



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

considera incompleta cuando el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

PETICIÓN IRRESPECTUOSA: Aquella que contiene términos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso.

PETICIÓN OSCURA: Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.

PETICIÓN REITERATIVA: Solicitud que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera.

PETICIÓN VERBAL: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia del IDPC.

BOGOTA TE ESCUCHA (SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES) -SDQS-. Es una herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, que permite a los ciudadanos formular de manera virtual las solicitudes, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 4.- RESPONSABLES. El Director, los Subdirectores, Asesores y en general, todos los funcionarios públicos del IDPC son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias por actos de corrupción presentadas, según el caso.



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

- La emisión de la respuesta dentro de la oportunidad, con calidad, procurando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- La remisión de la respuesta al peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.

PARÁGRAFO. Las respuestas que emita el Instituto a los ciudadanos o grupos de interés en virtud del derecho de petición deberán ser suscritas únicamente por los servidores autorizados para tal fin, de conformidad con lo dispuesto en el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales del IDPC, concordante con el Manual de Procesos y Procedimientos.

La respuesta a la solicitud realizada por intermedio del SDQS o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el jefe de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los servidores competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

ARTÍCULO 5.- TRATO DIGNO. La Subdirección de Gestión Corporativa o quien haga sus veces, promoverá campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 6.- FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 7.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan peticiones, verbalmente o por escrito, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 8.- CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

- **Derecho de Petición en interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- **Derecho de Petición en interés particular:** Cuando la solicitud a resolver interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

ARTÍCULO 9.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Es aquella solicitud que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y/o solicitar copia de la documentación de la entidad. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- **Consulta:** Solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias del IDPC.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de funcionarios, exfuncionarios, contratistas o excontratistas de la Instituto.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos del IDPC en ejercicio de sus funciones.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de la ciudadanía o grupos de interés para mejorar el servicio, los productos o la gestión del IDPC.
- **Denuncias por actos de Corrupción:** Se entiende como la conducta que se atribuye al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

CAPITULO II. FORMA, PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 10.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el IDPC los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 11.- PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Cualquier persona podrá interponer ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- peticiones, quejas, consultas, reclamos y solicitudes de forma verbal o escrita, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, al correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co, Bogotá Te Escucha (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá www.sdqs.gov.co, en la página de la entidad www.idpc.gov.co /atención a la ciudadanía / SDQS, en la parte inferior en el link denuncie, presencialmente en el punto de atención al ciudadano ubicado en la Calle 8 No. 8-52, 12 B No. 2 – 96 barrio La Candelaria, en la línea de atención 3550800 ext. 138, en los buzones de sugerencias ubicados en las sedes del IDPC.

PÁRGRAFO. Los servidores públicos o contratistas que en ejercicio de la prestación de sus servicios al IDPC o ejecución de sus contratos suscritos con el Instituto, reciban directamente una petición ciudadana por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el Instituto (redes sociales, entre otros) deberán informarle a sus jefes inmediatos y/o supervisores, según corresponda, con el fin de que se remita de manera inmediata al encargado de radicación al correo electrónico correspondencia@idpc.gov.co, para que proceda a radicarlo y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión correspondiente.

ARTÍCULO 12.- PETICIONES ESCRITAS. Son las recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; y electrónicas a través de correo electrónico.

PARAGRAFO 1. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales del –IDPC- en las redes sociales, se tramitarán como peticiones escritas electrónicas. Las peticiones escritas serán recibidas en la oficina de Correspondencia del IDPC, que está encargada de recepcionar, radicar y registrar las comunicaciones oficiales en el sistema de Gestión Documental ORFEO.



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAFO 2. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean electrónicas o físicas, el IDPC promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en las comunicación de las respuestas que emita el Instituto.

ARTÍCULO 13.- REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante el IDPC deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.
3. El objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición.
4. La relación de los requisitos exigidos por ley para iniciar un trámite y de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar.
5. La firma del peticionario, representante o apoderado, salvo que se presente por correo electrónico.

PARÁGRAFO 1. Los funcionarios responsables de atender el punto de atención al ciudadano en la que se presente la petición tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

PARÁGRAFO 2. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandato, el apoderado deberá allegar el poder correspondiente, el cual deberá reunir los requisitos y las formalidades definidas en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1564 de 2012.

PARÁGRAFO 3. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

PARÁGRAFO 4. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

ARTÍCULO 14.- PETICIONES VERBALES. Se formulan directamente en el marco de la atención presencial o telefónica, ante la oficina de Atención al Ciudadano o ante el Defensor del Ciudadano del –IDPC, en el formato establecido para ello, y de ser posible se resolverá, de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El servidor público que brinde la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición debiendo dejar registro del trámite realizado, en el SDQS o en los formatos establecidos por el Instituto.

PARÁGRAFO 1. Si el ciudadano requiere constancia de la solicitud radicada, el servidor público deberá tomar una copia del formato radicado o del registro en el SDQS y se lo entregará al solicitante.

PARÁGRAFO 2. El IDPC podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes del IDPC queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

ARTÍCULO 15.- PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante el punto de servicio al ciudadano o la dependencia que haga sus veces del IDPC. Para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si el IDPC no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 16.- RECEPCIÓN DE PETICIONES. Los derechos de petición, quejas, consultas, reclamos y solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los canales y/o medios que el IDPC ponga a disposición, serán recepcionados por la ventanilla única de correspondencia, que registrará la información con el número de radicado en el

8
3



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

Rs No 0373

29 JUN 2018

RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Sistema de Gestión Documental ORFEO, clasificará y asignará las PQRS a la dependencia que por su competencia deba responder la petición; informará al área de Atención a la Ciudadanía la cual es la encargada de realizar el correspondiente registro en el Sistema Bogotá Te Escucha - SDQS.

PARÁGRAFO 1. El área de Atención a la Ciudadanía hará seguimiento a la gestión de las peticiones, con el fin de que los responsables que por competencia deben proyectar la respuesta y resolver las PQRS lo hagan dentro de los términos y de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley y en los manuales del Instituto.

En el caso de peticiones, quejas y reclamos efectuados por organismos de vigilancia y control, el Congreso de la República, el Concejo de Bogotá, las Contralorías, la Fiscalía General de la Nación, la Personería de Bogotá, la Veeduría Distrital, entre otros, una vez recibidos y radicados en el área de correspondencia se remitirán de manera inmediata a la Dirección General, y asignara a la dependencia competente y responsable de la respuesta, quien deberá proyectarla teniendo en cuenta los tiempos de gestión y revisión al interior de la entidad y el término perentorio previsto en la ley, según la clase de solicitud de que se trate y el funcionario competente para la firma.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición, queja o reclamo se presente de forma reiterada y en ocasión al incumplimiento de la oportunidad de atención de peticiones, se asignará a la dependencia competente y al Defensor del Ciudadano, para el correspondiente trámite.

ARTÍCULO 17.- AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si el IDPC no es la autoridad competente para resolver una petición interpuesta, el servidor público o contratista encargado de recibir las peticiones informará de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente; si el peticionario obró por escrito, el servidor público encargado de la gestión de la petición remitirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la petición e informará al interesado dentro del mismo plazo o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante el IDPC, caso en el cual el servidor deberá dejar constancia de que se le informó al ciudadano y proceder a la radicación.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 18.- HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias,



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018.

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

reclamos, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público en el IDPC.

Las peticiones enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrán como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO 19.- VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL: En los espacios destinados para la recepción de las peticiones el IDPC dispondrá de una ventanilla para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

PARÁGRAFO 1. De conformidad con el artículo 2.2.3.12.6 del Decreto 1166 de 2016 o aquél que lo modifique, el IDPC garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones, sin perjuicio de lo señalado en el primer inciso de este artículo.

PARÁGRAFO 2. Los formularios diseñados para diligenciar peticiones verbales incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención preferencial de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

ARTÍCULO 20.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario del IDPC competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite

Handwritten signature or mark.



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

29 JUN 2018

RESOLUCIÓN NO. 0373 DE _____

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario del IDPC competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 21.- DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante el IDPC con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 12 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la dependencia competente del IDPC podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada, la cual se comunicará al peticionario.

ARTÍCULO 22.- PETICIONES IRRESPETUOSAS. Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario del IDPC competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo, deberá publicarse en el sitio Web del IDPC y contra el mismo procederán los recursos pertinentes.

ARTÍCULO 23.- PETICIONES OSCURAS. Este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.

PARÁGRAFO. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 24.- PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de este tipo de peticiones el



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

Rs No 0373 DE 29 JUN 2018
RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

funcionario del IDPC competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

ARTÍCULO 25.-PETICIONES ANÓNIMAS. La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web del IDPC e incluir mecanismos de búsqueda por número de identificación personal, vale decir por número de cédula o NIT, o por el número de radicación de la petición asignado por SDQS y Denuncias o el que lo sustituya.

CAPÍTULO III

TÉRMINOS PARA RESOLVER Y RESPUESTA A LAS PETICIONES

ARTÍCULO 26.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia del IDPC, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Salvo norma especial en contrario.
4. Peticiones reguladas por normas especiales: Para efectos de resolver las

X
53



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

RESOLUCIÓN No. Rs No 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, el Instituto deberá tener en cuenta los términos establecidos para casos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

- Cuando el solicitante sea un Congresista y requiera cualquier informe a los servidores autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que compete al Congreso de la República, la petición deberá resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- Cuando se trate de solicitudes precedentes del Concejo de Bogotá, relacionadas con proposiciones de citación, se deberá dar respuesta al cuestionario correspondiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado. Si la complejidad del cuestionario lo amerita, se podrá solicitar ante el Secretario General o Secretario de Comisión una prórroga, por un máximo de tres (3) días hábiles, de conformidad con lo establecido por el artículo 58 del Acuerdo Distrital 348 de 2008.
- Cuando se trate de solicitudes de información elevadas por los concejales de Distrito Capital, y el Instituto evidencia que no puede dar respuesta total o parcialmente, deberá remitirla a la entidad correspondiente e informar al Concejal de dicha circunstancia dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo, en atención a lo previsto en la Ley 1437 de 2011 y el artículo 29 del Decreto Distrital 190 de 2010.

El término para dar respuesta a las solicitudes se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte del IDPC. La fecha a tener en cuenta será la establecida en el canal de atención que hubiera tenido el primer contacto con la petición.

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- para atender las peticiones, quejas, consultas, y reclamos dará aplicación a los principios de la función administrativa de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, igualdad, transparencia y moralidad, siempre respetando el derecho de turno.

ARTÍCULO 27.- DERECHO DE TURNO. Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta de conformidad con lo previsto en



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

Rs No 0373 DE 29 JUN 2018
RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

el artículo 28 de esta resolución.

ARTÍCULO 28.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El IDPC dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la dependencia del IDPC que reciba la petición adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 29.- PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 26 de esta resolución el funcionario del IDPC competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 30.- SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER: Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibídem.

ARTÍCULO 31.- RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas ante el IDPC deberá notificarse, si contra ella proceden recursos, o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado.

PARÁGRAFO. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de



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

Rs No 0373
RESOLUCIÓN No. _____ DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

ARTÍCULO 32.- RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. A estas peticiones el funcionario del IDPC competente para responder dará una respuesta unificada que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Entidad y se enviará respuesta a todos los que hayan formulado la petición.

ARTÍCULO 33.- RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias del IDPC, la consolidación de las respuestas estará a cargo de la dependencia que tenga el mayor número de preguntas a resolver, una vez se haya entregado la información pertinente por las demás áreas competentes.

PÁRGRAFO. El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe, ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

ARTÍCULO 34.- RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 35.- INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

Para ello, el funcionario del IDPC competente para responder, que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requiera, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando el funcionario del IDPC competente para responder solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la Sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

TÍTULO IV OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 36.- ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 37.- NOTIFICACIONES. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, que sean susceptibles de recursos por la vía administrativa, se notificarán de manera personal al peticionario, en el evento de no existir otro medio más eficaz de informar al interesado. Para esos efectos el Instituto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, le enviará la citación correspondiente a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o que puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca con el fin de proceder a la diligencia de notificación personal, en la cual se hará entrega de una copia íntegra y gratuita de la respuesta emitida, dejando constancia de la diligencia de notificación en el expediente respectivo.

8
23



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

RESOLUCIÓN No. 0373 DE 29 JUN 2018

()
"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones"

Cuando se desconozca la información del destinatario, la citación se publicará en la página web de la entidad y, en todo caso, en un lugar de acceso al público del Instituto. La publicación se hará por un término de cinco (5) días hábiles, de todo lo cual se dejará constancia en el expediente respectivo. Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

ARTÍCULO 38.- COMUNICACIÓN POR AVISO. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se comunicara la respuesta a través de aviso el cual deberá ser fijado en un lugar de acceso al público y en la página web del IDPC por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que se considerará atendida la solicitud al finalizar el día siguiente al retiro del mismo; el aviso deberá estar acompañado de una copia íntegra de la respuesta.

ARTÍCULO 39.- EXAMEN DE EXPEDIENTES. Los servidores públicos a quienes por competencia se les radique una petición, deberán organizar el expediente respectivo con todos los documentos, incluidos los registros electrónicos, donde se evidencie la respectiva actuación administrativa.

PARÁGRAFO. Para efectos del trámite de los derechos de petición, trátense de verbales o escritos, peticiones, quejas, reclamos, en todos los casos, el área de correspondencia del Instituto será la responsable de generar la radicación a través del aplicativo ORFEO, de acuerdo con el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto.

ARTÍCULO 40.- PAGO DE FOTOCOPIAS. Cuando se solicita la expedición de copias en documento físico cuyo número sea mayor de diez (10), el peticionario deberá cancelar previamente el costo de las mismas, de conformidad con el acto administrativo interno que regula la materia. El peticionario contará con el plazo máximo de 1 mes a partir del recibo de la comunicación por parte de la entidad para efectuar el pago; de lo contrario, se entenderá que desiste de su solicitud, y, en consecuencia, se procederá a su archivo en los términos señalados en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO 41.- TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. Lo previsto en la presente resolución no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas que cuentan con regulación específica, de modo que la presente resolución tendrá carácter supletorio frente a aquellos y sólo se aplicará en lo previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.



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

Rs No 0373 DE 29 JUN 2018
RESOLUCIÓN No. _____ DE _____

()

“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”

ARTÍCULO.42.- INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. Las dependencias que tramiten peticiones, quejas sugerencias, reclamos, felicitaciones o denuncias, deberán incluir en sus informes de gestión el análisis y comportamiento periódico de estas peticiones, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

ARTÍCULO 43.- IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. La Subdirección de Gestión Corporativa , o las dependencia que haga sus veces, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionará los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para el debido cumplimiento y aplicación de lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique o sustituya.

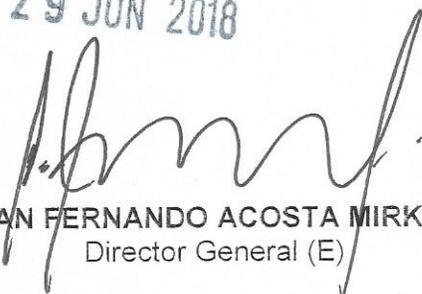
ARTÍCULO 44.- PROCEDIMIENTOS. Para efectos de tramitar las peticiones, quejas, consultas, reclamos y solicitudes, los servidores públicos del IDPC tendrán en cuenta lo dispuesto en los procedimientos y manuales expedidos por el Instituto

ARTÍCULO 45.-VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Circular 036 de 2015.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los

29 JUN 2018


JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Director General (E)

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow, Subdirección de Gestión Corporativa
Revisó: Ximena Aguillón – Asesora de la Dirección *OP*
Revisó: Yadira Barreto - Asesora Jurídica *→*
Revisó: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Atención a la Ciudadanía *CNagy*
Proyectó: Andrés Cárdenas V. – Abogado Asesoría Jurídica *X*
Marcela Ramírez Castillo, Transparencia y Atención a la Ciudadanía *MR*

