



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2019

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 que señala: *“En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*. El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC mediante Resolución interna No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó en el Subdirector de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en el Decreto Distrital 392 de 2015.

En este marco, a continuación presento el informe de la gestión realizada como Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 392 de 2015, que me fueron delegadas por el Director General del IDPC.

El informe consta de cuatro componentes, así:

- I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.
- II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en la plataforma *Bogotá te escucha* - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- III. Seguimiento estratégico al proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC y Grupos de Interés del IDPC.
- IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos – (OPAs), que ofrece el IDPC a la ciudadanía y a los grupos de interés.

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN - ENERO A JUNIO DE 2019

- I. **Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC-Decreto 197 de 2014.**

Durante el primer semestre de 2019, el Instituto avanzó en la implantación de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía así:



1) Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos:

Se dio inicio a la campaña de divulgación y promoción del uso por parte de la ciudadanía de la nueva plataforma del IDPC en la que se ofrecen los siguientes servicios en línea:

- Inscripción a las actividades pedagógicas y culturales del Museo de Bogotá
- Inscripción a los recorridos patrimoniales, urbanos y naturales
- Agendamiento de cita para Asesoría Técnica Personalizada
- Agendamiento de cita para Asesoría en Enlucimiento de Fachadas
- Agendamiento de cita para la Consulta de Expedientes del Archivo de Bienes de Interés Cultural –BIC-
- Agendamiento de cita para Solicitar el Uso de Imágenes Digitales del Museo de Bogotá

Durante el segundo semestre se realizarán nuevas acciones de promoción de estos servicios y de los otros cuatro incluidos en el proyecto de virtualización de trámites del IDPC; así como una campaña de divulgación conjunta con la Alta Consejería Distrital de TIC.

2) Infraestructura Tecnológica:

En desarrollo del proyecto de racionalización y virtualización de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá, liderado por la Secretaría General –Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Alta Consejería Distrital de TIC, en el que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural participa desde agosto de 2018, se creó el nuevo canal virtual de acceso a los servicios del IDPC, para facilitar la interacción con la ciudadanía y el acceso en línea a la oferta institucional; en cuyo marco, se adelantó la virtualización de diez (10) servicios: un (1) trámites y nueve (9) procesos administrativos –OPAs.

Durante el primer semestre de 2019, a través de mesas de trabajo conjuntas entre el Consorcio Enésima (hasta enero de 2019), la Alta Consejería de TICs (con acompañamiento permanente a partir del mes de febrero de 2019) y el IDPC, se realizaron las siguientes acciones:

- El 26 de abril salieron a producción los primeros seis (6) servicios en línea del Instituto, puestos a disposición de la ciudadanía a través de la plataforma virtual –A un Clic del Patrimonio Cultural; a la cual se ingresa a través de la página web: www.idpc.gov.co/tramites. Los restantes cuatro (4) servicios en línea (integrados a la plataforma de gestión Orfeo) estarán a disposición de la ciudadanía a partir del mes de julio de 2019.
- De manera paralela al proceso de desarrollo, alistamiento y puesta en producción de la plataforma virtual, durante el primer semestre del año se realizó la transferencia de conocimiento sobre la arquitectura tecnológica que soporta el proceso de virtualización y la entrega de la estructura básica de la plataforma de virtualización al área de Gestión de



Sistemas de Información y Tecnología – Subdirección de Gestión Corporativa del IDPC. Así mismo, en la medida en que se ha puesto en producción cada uno de los servicios en línea previstos, se ha realizado la transferencia de conocimientos a los administradores de cada uno de los procesos.

- Durante el primer semestre de 2019, con la participación de los grupos de Transparencia y Atención a la ciudadanía, Sistemas, y los equipos a cargo de los Trámites de las cuatro Subdirecciones, se adelantaron pruebas funcionales en ambiente de pruebas de los 10 servicios -Trámites y OPAs- virtualizados. Con base en los resultados de estas pruebas, se realizó un trabajo liderado por la Alta Consejería Distrital de TIC para ajustar y desarrollar la plataforma de virtualización y dar así cumplimiento a los requerimientos de la Entidad.
- A partir de mayo de 2019, se han realizado procesos de divulgación, tanto internos como dirigidos a la ciudadanía (los días de atención en la sede Palomar del Príncipe), sobre los nuevos servicios en línea del Instituto y de la puesta en funcionamiento de los primeros seis (6) procedimientos administrativos virtualizados.

3) Cualificación de equipos de trabajo:

- a. Acorde con el objetivo de implementar mecanismos de radicación calificada en los puntos de atención de las entidades distritales, el IDPC cuenta con un punto de atención con ventanilla de radicación, en el cual se encuentra un profesional de la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio encargado de revisar el cumplimiento de los requisitos para adelantar los trámites ante la entidad, previo a la radicación en legal y debida forma de la solicitud ciudadana.
- b. Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con un contratista registrado en el [Centro de Relevo](#); y, desde el mes de mayo de 2019, se registró un nuevo usuario a dicha plataforma, quién es el encargado de atender a la población con discapacidad auditiva cuando se presente un caso.
- c. Durante el primer semestre de 2019, se han realizado varias capacitaciones con el fin de cualificar a funcionarios y contratistas del Instituto que interactúan con la ciudadanía en los diferentes espacios de atención y acceso a servicios, así:
 - Con los equipos de trabajo que se encargarán de la administración y operación de la plataforma de virtualización y de los 6 trámites y OPAs que salieron a producción.
 - Con el grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía:



- Curso Virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia, Departamento Nacional de Planeación;
 - Curso Virtual Gestión Integral de Servicio al Ciudadano, Veeduría Distrital;
 - Curso semipresencial de Contratación Pública y Transparencia, Veeduría Distrital.
 - Participación en la reunión del Nodo Sectorial Lenguaje Claro el 04 de junio y en la capacitación sobre el nuevo reporte en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- Actualización permanente del administrador central y de los operadores laterales del SDQS del Instituto, sobre el manejo del sistema; socialización de las observaciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, realizadas con respecto a la calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema del sistema Bogotá Te Escucha.

4) Articulación Institucional:

Durante el primer semestre de 2019, el IDPC participó en las siguientes reuniones de articulación institucional:

- Reuniones periódicas de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.
- Segunda reunión de plenaria de la Red Distrital de Quejas y Soluciones el día 26 de junio de 2019, convocada por la Veeduría Distrital
- Comité intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
- Sesión preCONPES – Plan de Acción para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Dos sesiones de trabajo con la Dirección de Participación, Transparencia y Atención al Ciudadano del DAFFP.

En cuanto a las líneas Transversales se obtuvo el siguiente avance:

1) Uso intensivo de las tecnologías de la Información y de las comunicaciones TICs:

Las acciones adelantadas en desarrollo de esta línea estratégica se encuentran articuladas con las descritas en los numerales 1, 2 y 3 arriba desarrollados.

2) Seguimiento y Evaluación:

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana y dar cumplimiento a los lineamientos y objetivos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –PPDSC- y en Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC, se tienen dispuestas dos [encuestas en línea](#) en la página web del IDPC: *Encuesta de satisfacción de atención a la ciudadanía* y *Encuesta de satisfacción de*



atención de PQRS; se realiza la entrega personalizada de encuestas de satisfacción a la ciudadanía en la Sede Palomar del Príncipe (Calle 12b No. 2-96); se envía la encuesta de atención a PQRS con la respuesta dada a los requerimientos ciudadanos a través del Sistema Bogotá te escucha; y finalmente, se tienen habilitados buzones de sugerencias en cada una de las sedes del Instituto.

Con base en la información recabada en las encuestas de satisfacción se realizan mensualmente Informe de Satisfacción. Durante el primer trimestre de 2019, se elaboraron y publicaron los informes correspondientes a diciembre de 2018 y a enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2019.

Trimestralmente se aplican dos indicadores del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, así:

- Indicador de satisfacción de atención ciudadana, cuyos resultados se encuentran publicados en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 10.10 ([Informes e indicadores](#)).
- Indicador de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas, cuyos resultados se encuentran publicados en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 10.9 ([Informes e indicadores](#)).

3) Mejoramiento continuo:

En desarrollo de esta línea transversal, desde el Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de este proceso estratégico del IDPC, se aplican los indicadores arriba mencionados y se realiza seguimiento al plan de control y manejo de riesgos del proceso.

II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá te escucha - Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 ingresaron doscientas dieciocho (218) solicitudes, de las cuales ciento setenta y tres (173) fueron atendidas dentro de los términos legales y seis (6) fuera de los términos legales. A la fecha de corte del informe, treinta y nueve (39) requerimientos se encuentran en término para brindar respuesta.

De lo anterior y de acuerdo con los resultados de la medición del indicador de gestión “solicitudes y requerimientos resueltos en término”, se puede concluir que durante el primer semestre del año 2019 el Instituto alcanzó una oportunidad del 95% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.



Durante este periodo, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde el grupo responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo permanente (semanal, mensual, trimestral y cuatrimestral) a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, tanto por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por parte del grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPC .
- Cruce de información entre el sistema de gestión documental Orfeo y el SDQS, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.
- Retroalimentación a los operadores laterales con relación al uso eficiente del SDQS.

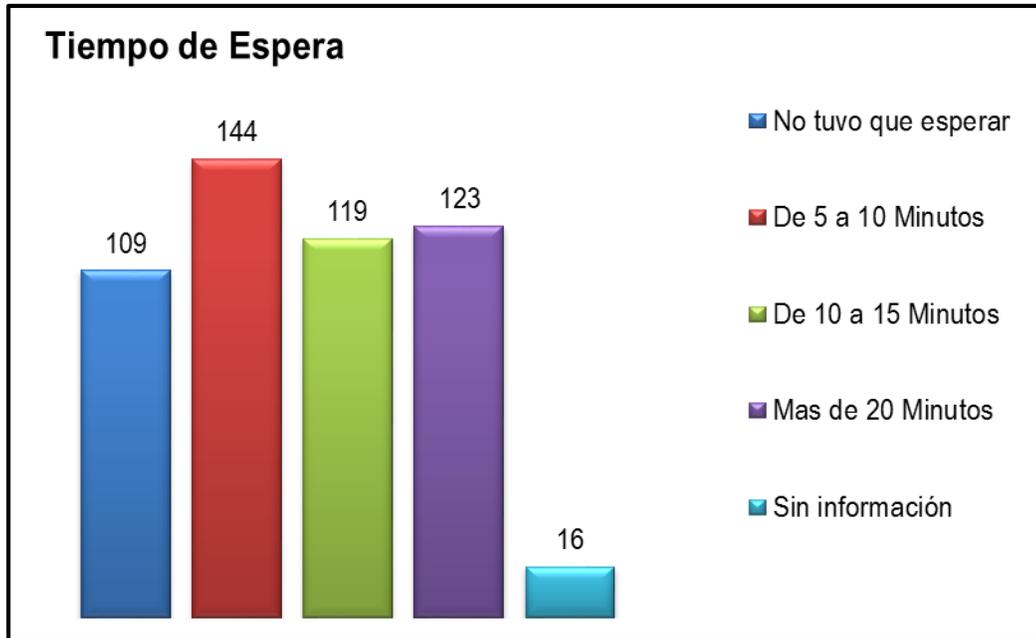
Por parte de este despacho, se atendieron cinco (5) reclamos ciudadanos a causa de demoras en los trámites y servicios radicados en el Instituto, las cuales se atendieron con base en la información suministrada por la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio; se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los trámites. De igual forma, se dio respuesta a una felicitación relativa al servicio a la ciudadanía en el Museo de Bogotá.

III. Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC

En el marco del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, se continúa con la aplicación de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios de asesoría técnica personalizada de forma presencial y virtual, consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y de las colecciones del Centro de Documentación.

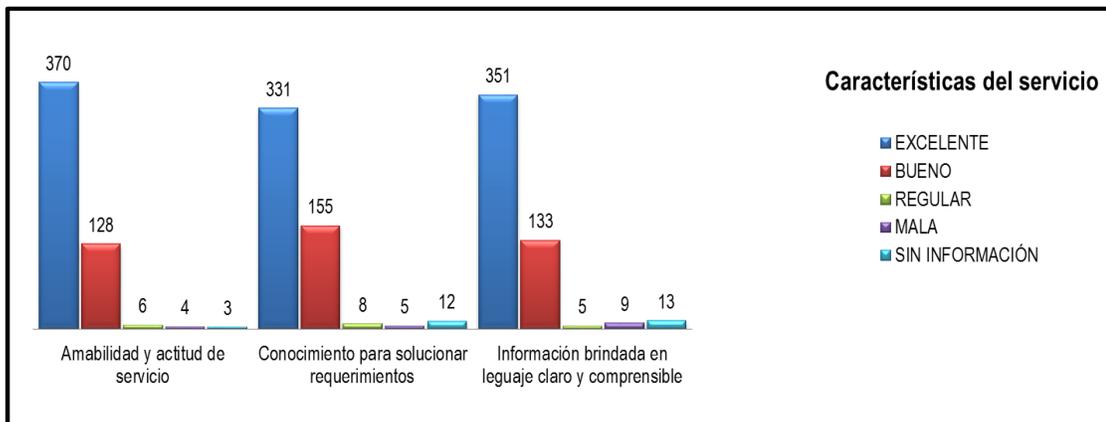
Durante el primer semestre de 2019, se aplicaron quinientas once (511) encuestas, correspondientes al 41% de los ciudadanos atendidos en los servicios mencionados; a continuación se muestran los resultados consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.

1. Tiempo de espera



Durante el primer semestre del año, 253 ciudadanos, correspondientes al 50% de las personas encuestadas, tuvieron que esperar entre 0 y 10 minutos para ser atendidas; mientras que 242 ciudadanos, correspondientes al 47%, tuvieron que esperar entre 11 y más de 20 minutos; finalmente, 16 ciudadanos, correspondientes al 3% de los encuestados, no respondieron a esta pregunta.

2. Características del Servicio





Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

- Amabilidad y Actitud de Servicio:

Con relación a esta característica, 498 de los ciudadanos encuestados (97,5%) calificaron como “excelente” y “buena” la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC; 6 personas (1,2%) las calificaron como “regular”; 4 persona (0,8%), como mala; y 3 ciudadanos (0,6%) no brindan información.

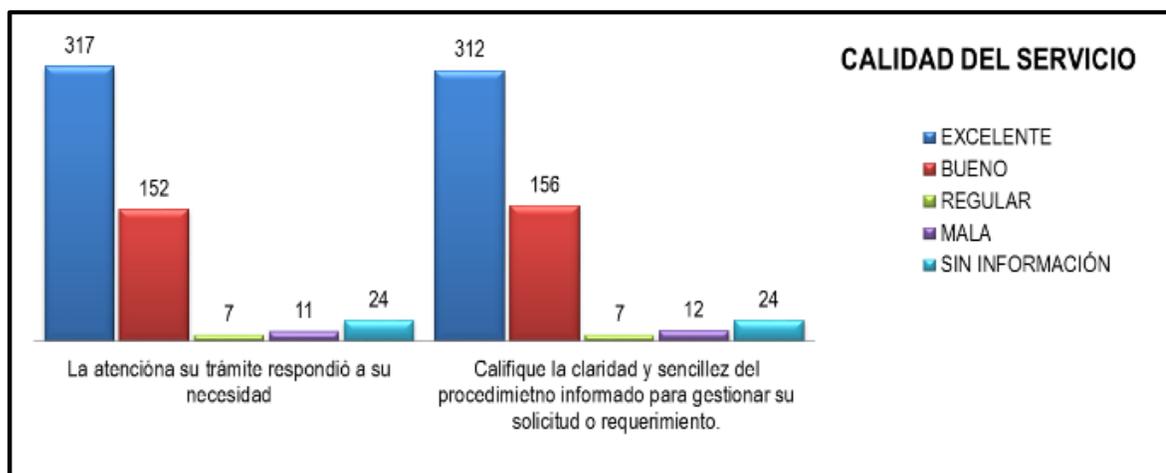
- Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a esta característica, 486 de los ciudadanos encuestados (95,1%) calificaron esta característica como “excelente” y “buena”, 8 (1,6%) como “regular”, 5 como “mala” (1%) y 12 (2,3%) no respondieron a esta pregunta.

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 484 de la ciudadanía encuestada (94,7%) ponderó esta característica como “excelente” y “buena”; 5 de ellos (1,9%) como “regular”; 9 como “mala” (1%) y finalmente, 13 personas (2,5%) no respondieron a esta pregunta.

3. Características de la Atención al Trámite



- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?

Respecto de esta característica, 469 ciudadanos encuestados (92%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”; 7 (1%) como “regular”; 11 como mala (2%); y 24 personas (4%) no contestaron a esta pregunta.

- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento:

Con relación a esta característica, 468 ciudadanos encuestados (92%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”, 7 (1%) como “regular”, 12 como mala (2%) y 24 de ellos (5%) no contestaron a esta pregunta.



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

IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs- del IDPC

En diciembre de 2018, el IDPC aprobó el Portafolio de los servicios que ofrece a la ciudadanía; y en el primer semestre de la actual vigencia inició su registro en el Sistema Único de Información de Trámites, que administra el DAFP. Se espera completar este proceso durante el tercer trimestre de 2019-

Por otra parte, de manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAs del IDPC en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT, así como en la intranet de la entidad.

Original Firmado

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)
Subdirección de Gestión Corporativa

Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa