

## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 1 DE JULIO DE A 15 DE DICIEMBRE DE 2018

### 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 julio de 2018 y el 15 de diciembre de 2018, 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 LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA –SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2018

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

Durante el segundo semestre de 2018, el Instituto avanzó en la implantación de las líneas estratégicas y transversales de la PPDSC así:

1. Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer el uso efectivo de sus derechos:

- Divulgación de la Carta de Trato Digno, fortalecimiento de la figura del defensor del ciudadano, y la actualización de la información en las diferentes plataformas del IDPC.
- En el mes de noviembre se coordinó en conjunto con Catalina Nagy, la organización de la primera feria de servicio a la ciudadanía "A un clic del Patrimonio Cultural", en la cual se hizo la presentación del portafolio de servicios y el proyecto de virtualización.

## 2. Infraestructura:

### Física:

- Se adecuaron espacios de espera en la sede Palomar, sede casa Fernández (Correspondencia).
- Se puso de presente la necesidad de arreglar la rampa de acceso a la sede Palomar.
- Se proyectaron los estudios previos para adelantar el convenio de asociación con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible, cuyo objeto es adelantar un diagnóstico de la infraestructura física de las sedes del IDPC en materia de accesibilidad universal.

### Tecnológica:

- Con la inmersión del IDPC en el proyecto de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se abrió un nuevo canal para adelantar y acceder a los servicios del IDPC, con la anterior facilitando el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional.

## 3. Cualificación de equipos de trabajo:

En el marco del proceso de atención a la ciudadanía se realizaron 3 divulgaciones presenciales en temas tales como: Carta de Trato Digno, Modelo de atención a la ciudadanía, Protocolos de atención y Derechos de petición.

## 4. Articulación Institucional:

Se realizó mesas de trabajo con la SCR D con el fin de articular el procedimiento de Inclusiones, exclusiones y cambio de categoría de BIC, y Amenaza en Ruina, en los cuales se identificó interoperabilidad entre ambas entidades.

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

### 1. Investigación y conocimiento:

Se impulsó en conjunto con el equipo creado para tal fin, la identificación de ámbitos de interacción ciudadana de cara a un ejercicio de caracterización de usuarios, con el fin de conocer las principales



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

características, espacios de interacción y necesidades de Usuarios, Ciudadanía en general y grupos de interés.

## 2. Uso intensivo de las tecnologías de Información y conocimiento TICs:

Las acciones emprendidas para el desarrollo de esta línea se encuentran articuladas con las del numeral 2 de la línea estratégica.

## 3. Seguimiento y evaluación:

En el marco de la prestación del servicio de Asesoría Técnica Personalizada, en el cual se reúnen la mayor parte de los servicios que presta el IDPC, se realizó la aplicación, seguimiento y evaluación de 1081 encuestas de satisfacción ciudadana, obteniendo como resultado hasta el 30 de noviembre aproximadamente el 94% de satisfacción ciudadana.

## 4. Mejoramiento Continuo:

En desarrollo de esta línea transversal desde el equipo de transparencia y atención a la ciudadanía, se realizó el monitoreo permanente de la efectividad del proceso, y de las posibles debilidades que en materia de atención a la ciudadanía se presentaban, por tal motivo se proyectó para su expedición actos administrativos tales como: Resolución 372 y 373 de junio de 2018, "Por la cual el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC establece la modalidad y costo de reprografía de la información solicitada por particulares" y "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones", respectivamente.

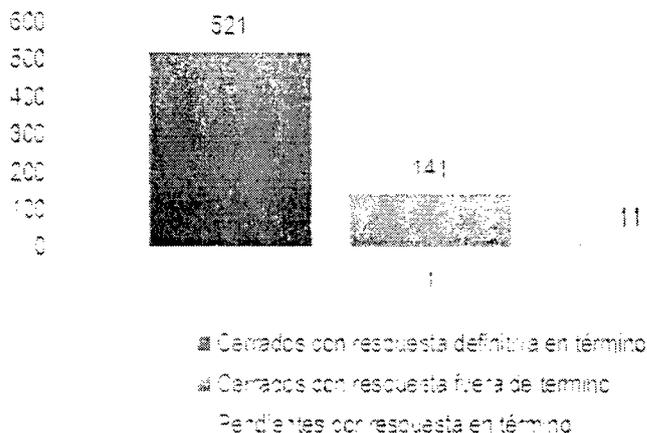
## II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá te escucha - Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2018 ingresaron seiscientos setenta y tres (673) solicitudes, de los cuales ciento cuarenta y una (141) fueron atendidos fuera de los términos legales; a la fecha de corte del informe, once (11) requerimientos se encuentran en término para brindar respuesta.



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

### SOLICITUDES CIUDADANAS -SDQS-(673)



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

De lo anterior y de acuerdo con los resultados de la medición del indicador de gestión "solicitudes y requerimientos resueltos en término", tercer trimestre del año 2018 el Instituto alcanzó una oportunidad del 90% en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas.

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 de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), por medio de correos electrónicos dirigidos a los subdirectores y operadores laterales.
- 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 trece (13) reclamos ciudadanas a causa de demoras en el trámite de evaluación de anteproyectos, las cuales se atendieron con base en la información suministrada por la Subdirección de Intervención; se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los mismos.

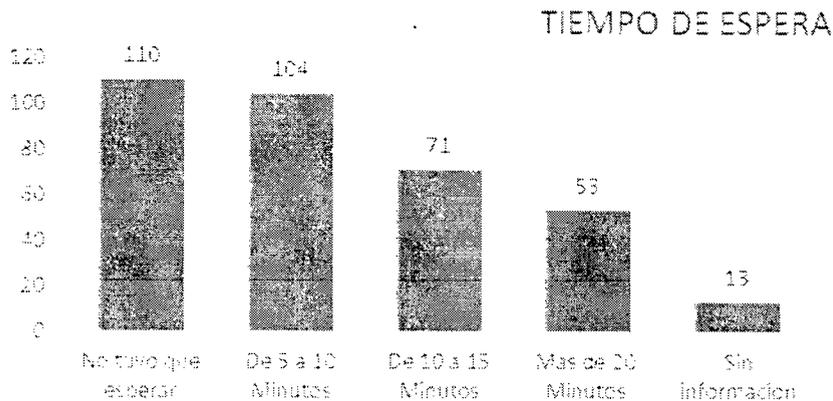
### III. Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC

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, consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y de las colecciones del Centro de Documentación, y en el momento de la notificación personal de la resolución de trámites.

Durante el segundo semestre y con corte a 30 de noviembre de 2018, se aplicaron trescientas cincuenta y una (351) encuestas, correspondientes al 37% 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

Dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre de 2018, se brindó atención a 214 ciudadanos, correspondientes al 61% de las personas atendidas, dentro del rango de tiempo entre 0 y 10 minutos; mientras que 124 ciudadanos, correspondientes al 35%, tuvieron que esperar entre 11 y más de 20 minutos; finalmente, 13 ciudadanos, lo que corresponde al 4% encuestados, no respondieron a esta pregunta.



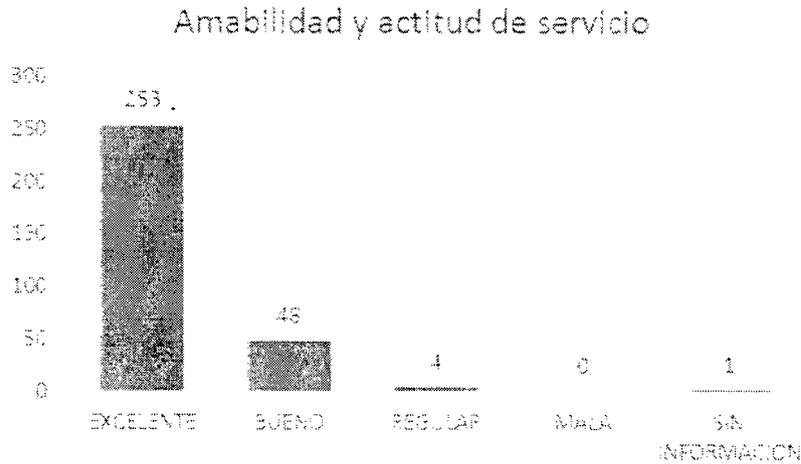
Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

#### 2. Características del Servicio

Amabilidad y Actitud de Servicio:

Con relación a esta característica, 301 de los ciudadanos encuestados (86%) calificaron como "excelente" y "buena" la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores

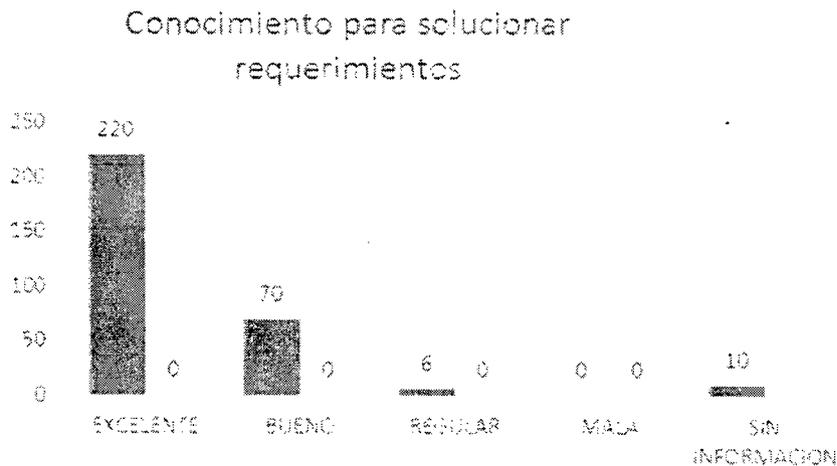
públicos del IDPC; 4 personas (1%) las calificaron como "regular", y 1 ciudadano no brindó información, como se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

**Conocimiento para resolver a sus requerimientos:**

Con relación a esta característica, 290 de los ciudadanos encuestados (83%) calificaron esta característica como "excelente" y "buena", 6 (2%) como "regular", y 10 (3%) no respondieron a esta pregunta; como se muestra a continuación:

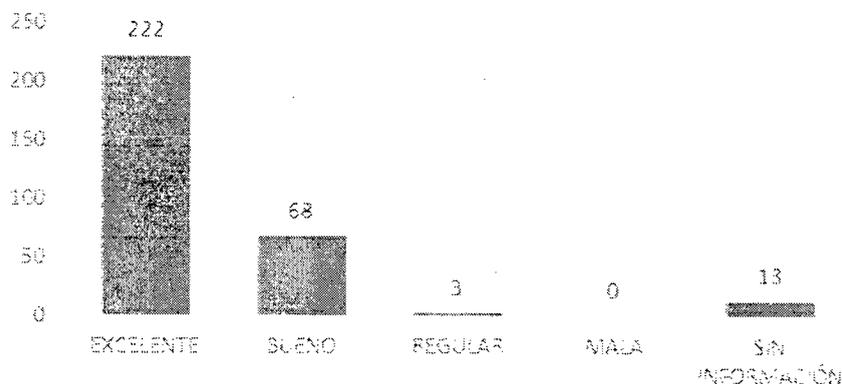


Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

**Información brindada en lenguaje claro y comprensible:**

Con relación a esta característica, 290 de la ciudadanía encuestada (83%) ponderó esta característica como “excelente” y “buena”; 3 de ellos (1%) como “regular”; finalmente, 13 personas (4%) no respondieron a esta pregunta.

### Información brindada en lenguaje claro y comprensible



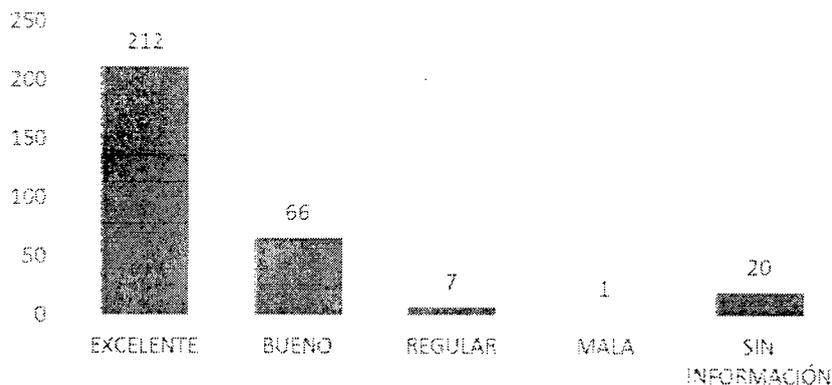
Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

### 3. Características de la atención al trámite

¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?

Respecto de esta característica, 278 ciudadanos encuestados (79%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”; 7 (2%) como “regular”; 1 como mala; y 20 personas (6%) no contestaron a esta pregunta.

### La atención a su trámite respondió a su necesidad

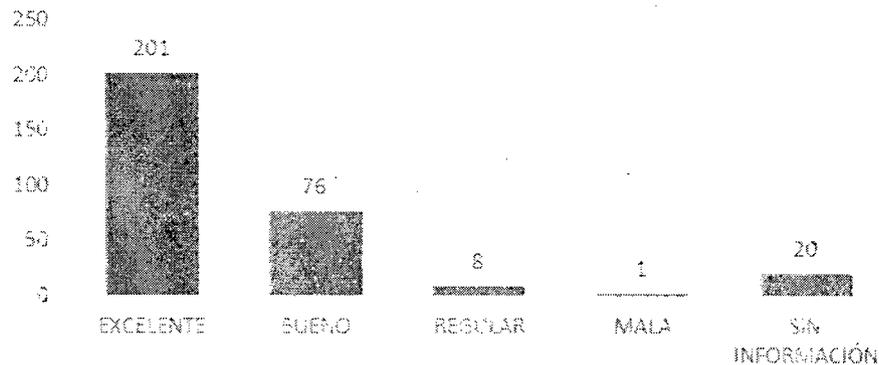


Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

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

Con relación a esta característica, 277 ciudadanos encuestados (79%) ponderaron esta característica como "excelente" y "buena", 8 (2%) como "regular", y 1 como mala y finalmente 20 de ellos (6%) no contestaron a esta pregunta; como se muestra en la siguiente gráfica.

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



Fuente: Proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía

En conclusión y de acuerdo con los resultados de la medición del indicador de gestión "medición de la satisfacción ciudadana", al tercer trimestre del año 2018 el Instituto alcanzó en promedio el 93% satisfacción de la ciudadanía con relación a las características del servicio.

#### IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs, que ofrece el IDPC a la ciudadanía.

La Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, en conjunto con el grupo responsable del sistema integrado de gestión de calidad y las Subdirecciones de Intervención y de Divulgación, adelanto la documentación del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAs) del IDPC, el cual quedó conformado así:

Trámites:

- Aprobación de anteproyectos en Bienes y Sectores de Interés Cultural
- Aprobación de aviso de publicidad exterior en Bien de Interés Cultural
- Intervención de Bienes muebles y Monumentos en espacio público



- Intervenciones en espacio público en Sectores de Interés Cultural
- Reparaciones locativas e intervenciones mínimas en Bienes y Sectores de Interés Cultural

OPAs:

- Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá
- Asesoría técnica personalizada
- Asesoría técnica para la salvaguarda del Patrimonio Inmaterial
- Asesoría para el enlucimiento de fachadas
- Conceptos sobre Bienes de Interés Cultural
- Consulta de expedientes del archivo de Bienes de Interés Cultural
- Consulta Centro de Documentación
- Control urbano
- Equiparación de servicios públicos a estrato 1 en Bienes de Interés Cultural
- Expedición de certificaciones sobre Bienes de Interés Cultural
- Fomento de las prácticas culturales
- Imágenes digitales de la colección del Museo de Bogotá
- Programa Adopta un Monumento
- Programa El Patrimonio se luce
- Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales

El inventario de trámites y otros procedimientos administrativos fue presentado en la primera feria de servicio a la ciudadanía "A un clic del Patrimonio Cultural", evento que tuvo lugar el 27 de noviembre de 2018, y conto con una participación de 87 ciudadanos.

En el marco de este evento y como estrategia de racionalización de trámites, se presentó el proyecto de virtualización el cual es liderado por la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y la Alta Consejería de las TICs.

En este contexto y como resultado de este proyecto se formuló la siguiente estrategia de racionalización de trámites.



NIVEL	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	TRÁMITES O PROCEDIMIENTOS AFECTADOS	ACCIONES O MEDIDAS DE MEJORA
NIVEL DE INTERVENCIÓN	Simplificación Administrativa	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estudio de solicitud de intervenciones en espacio público y/o publicidad exterior visual en sectores de interés cultural.</li><li>2. Estudio de solicitud de intervenciones en espacio público y/o publicidad exterior visual en sectores de interés cultural.</li><li>3. Evaluación de anteproyectos</li><li>4. Evaluación de reparaciones locativas y obras mínimas</li><li>5. Estudio de solicitudes de intervención de bienes muebles y monumentos en espacio público</li></ol> <p>Otros Procedimientos Administrativos</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesorías técnicas personalizadas.</li><li>2. Expedición de conceptos sobre bienes de interés cultural del distrito capital</li><li>3. Certificaciones de categoría de bienes de interés cultural</li><li>4. Solicitudes para aprobación de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en inmuebles de interés cultural</li><li>5. Asesoría para el enlucimiento de fachadas</li><li>6. Programa de "Adopta un monumento"</li></ol>	<p>Se racionaliza la actividad "El interesado radica ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC- la solicitud adjuntando la documentación anexa requerida. Estas solicitudes deben ser radicadas en la ventanilla única y se asignan a la Subdirección de Intervención a través del sistema ORFEO" de todos los procedimientos.</p> <p>Descripción: Lo anterior permite la racionalización de los términos de asignación y resignación que se realiza desde la Subdirección de Intervención, a los diferentes coordinadores.</p> <p>Impacto: Equivale aproximadamente de tres (3) a cinco (5) días dentro del procedimiento interno.</p> <p>Aplicabilidad de la racionalización: Esta mejora al procedimiento se ejecutará durante la vigencia 2019.</p> <p>Responsable: Grupo SIG- Subdirección General.</p>



<b>NIVEL DE INTERVENCIÓN</b>	<b>DE</b>		7. Programa "El patrimonio se luce"		
			8. Control urbano		
		<b>Fortalecimiento Tecnológico automatización</b>	<b>de</b>	1. Asesorías técnicas personalizadas (OPA)	Descripción: El ciudadano podrá agendar sus citas para las asesorías y para las actividades educativas y culturas del MdB, e inscribirse a los recorridos patrimoniales a través de la Plataforma "A un clic del Patrimonio Cultural" Impacto: Con esta racionalización se espera que la ciudadanía genere virtualmente el agendamiento e inscripción. Aplicabilidad de la racionalización: Esta mejora al procedimiento se ejecutará durante la vigencia 2019, una vez la consultoría Enésima Todo Sistemas, entregue formalmente la plataforma virtual. Responsable: Subdirecciones de Intervención y Divulgación
				2. Asesoría para el enlucimiento de fachadas (OPA)	
<b>Fortalecimiento Tecnológico automatización</b>	<b>de</b>	3. Actividades culturales y educativas. (OPA)	Descripción: Se habilitó la radicación virtual de la solicitud. Impacto: Con esta racionalización se espera que la ciudadanía radique virtualmente la solicitud. Aplicabilidad de la racionalización: Esta mejora al procedimiento se ejecutará durante la vigencia 2019, una vez la consultoría Enésima Todo Sistemas, entregue formalmente la plataforma virtual. Responsable: Subdirecciones de Intervención.		
		4. Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales (OPA)			
		5. Consulta en sala de las colecciones del centro de documentación (OPA)			
		6. Consulta en sala de archivo de bienes de interés cultural (OPA)			
		1. Solicitud de Equiparación de los servicios públicos a estrato uno (1). (OPA)			
		2. Solicitud de Control Urbano (OPA)			

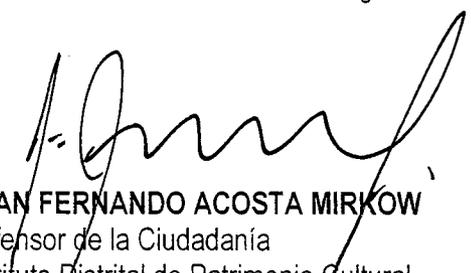


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

## PROYECCIÓN PARA EL AÑO 2019

Finalmente, entre las principales acciones que se tiene previsto realizar durante el año 2019, se encuentran:

- Celebrar un convenio de colaboración con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción – CIDCCA -, el cual tendrá como objetivo principal diagnosticar las sedes del IDPC en temas de accesibilidad universal.
- La inscripción del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema único de Información de Trámites SUIT.
- Desarrollar la línea estratégica de la PPDSC, cualificación de equipos de trabajo.



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Defensor de la Ciudadanía  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural  
[defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co)

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Atención a la Ciudadanía   
Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía