

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC**  
**INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

## **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 847 de 2019.

En este marco, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019, 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 – 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

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

Durante el I semestre de 2021, el Instituto avanzó en la implementación de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, bajo el acompañamiento constante del Defensor del ciudadano; así:

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

Durante el I semestre de 2021, se realizaron acciones de divulgación frente a la prestación del servicio. Se divulgó la siguiente información:

- Divulgación de horarios, días y canales de atención a la ciudadanía.
- Divulgación sobre la plataforma A un clic del Patrimonio
- Divulgación de la Promesa de valor actualizada
- Divulgación de los protocolos de atención con Enfoque Diferencial
- Boletín informativo: Solicitud de acceso a la información pública.

## 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; para el I semestre de 2021, se han realizado mesas de trabajo con el fin de actualizar la plataforma, implementación de mayor seguridad de la información y creación de nuevos trámites y servicios en la misma.

De igual manera, se contó con la presencia de un profesional interno para el manejo de la plataforma, quien realizó con el acompañamiento del grupo de Transparencia y Atención y el Defensor del ciudadano. Algunos cambios en la plataforma fueron:

- Equiparación a estrato uno (1): se encontró un problema frente a la radicación de la información que subía la ciudadanía en la plataforma “A un clic del Patrimonio”, no se encontraba reflejada en el sistema de gestión documental ORFEO. Se realizaron las revisiones pertinentes y se suspendió el trámite.
- 297 ciudadanos y ciudadanas hicieron uso de la plataforma de la siguiente manera:
  - Agendamiento de cita para asesoría en Enlucimiento de fachadas: 10 ciudadanos y ciudadanas
  - Agendamiento de cita para asesoría técnica personalizada: 158 ciudadanos y ciudadanas
  - Solicitud de control urbano: 6 ciudadanos y ciudadanas
  - Solicitud de certificación de declaratoria como Bien de Interés Cultural del Distrito Capital: 24 ciudadanos
  - Solicitud de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en Bienes Inmuebles de Interés Cultural: 99 ciudadanos y ciudadanas

## 3) Cualificación de equipos de trabajo:

Durante el I semestre de 2021 junto con el apoyo del Defensor de ciudadano, los contratistas de la Oficina de Transparencia y Atención a la ciudadanía se cualificaron en los siguientes cursos:

- Capacitación y sensibilización sobre Enfoque diferencial, poblacional y territorial
- Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
- Capacitación de Datos abiertos

- Capacitación sobre Protocolos de Atención
- Capacitación sobre Ley de Transparencia y Acceso a la Información

#### 4) Articulación Institucional:

En cumplimiento del principio de calidad en la atención a la ciudadanía para la entrega de respuestas oportunas, eficaces e integrales a los requerimientos, durante esta vigencia, el IDPC participó en las reuniones periódicas de articulación institucional de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.

Por otro lado, y con el fin de continuar fortaleciendo la Gestión Administrativa del Distrito Capital, el IDPC, se encuentra realizando un convenio interadministrativo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, para oficializar su presencia institucional en el canal virtual de la Red CADE compuesto por la Guía de trámites y servicios y SuperCade virtual.

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, sumado al cumplimiento del artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015; se tiene dispuesta la encuestas de satisfacción en línea en la página web del IDPC.

Las encuestas son realizadas a través de correo electrónico y vía telefónica. Con base en la información se realiza mensualmente Informe de Satisfacción, el cual es publicado en el Micrositio de Transparencia de la página web.

- Adicionalmente y de forma trimestral, 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 9.3 ([Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía](#))
  - 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 4.10 ([Informes de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias](#))

y solicitudes de acceso a la información)

3) Mejoramiento continuo:

En desarrollo de esta línea transversal, desde el Proceso de 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 2021 ingresaron 634 solicitudes, de las cuales seiscientos treinta y tres (633) fueron atendidas dentro de los términos legales y una (1) fuera de los términos legales. Durante este periodo no se atendieron peticiones por parte del Defensor de la ciudadanía; de la siguiente manera:

- Enero: ingresaron 76 peticiones ciudadanas
- Febrero: ingresaron 104 peticiones ciudadanas
- Marzo: ingresaron 125 peticiones ciudadanas, de las cuales una (1) fue atendida fuera de los términos legales
- Abril: ingresaron 107 peticiones ciudadanas
- Mayo: ingresaron 80 peticiones ciudadanas
- Junio: ingresaron 142 peticiones 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 (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.

**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.

Durante el I semestre de 2021, se brindó Asesoría Técnica en modalidad virtual a 977 ciudadanos. Se aplicaron cuatrocientos seiscientos cuatro (604) encuestas, correspondientes al 62% de los ciudadanos atendidos en los servicios mencionados. A continuación, se muestran los resultados consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.

**a) Características del Servicio**

- Amabilidad y Actitud de Servicio:

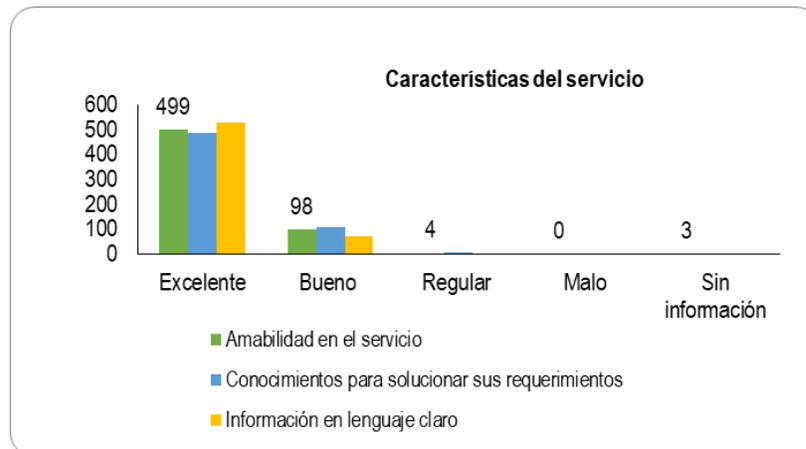
Con relación a esta característica, 499 de los ciudadanos encuestados (83%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como “excelente”; 98 ciudadanos correspondientes al 15 % como “buena”; 4 personas (1%) la calificaron como “regular”; y 3 ciudadanos (1%) “no brindaron información”.

- Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a esta característica, 486 de los ciudadanos encuestados (79%) calificaron esta característica como “excelente”, 108 ciudadanos correspondientes al 18% como “buena”; 6 (1%) como “regular”, 1 ciudadano correspondiente al 1% como “mala” y 3 ciudadanos (1%) “no brindaron información”.

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 527 de los ciudadanos encuestados (87%) calificaron esta característica como “excelente”, 70 ciudadanos correspondientes al 10% como “buena”; 3 (1%) como “regular”, 1 ciudadano correspondiente al 1% como “mala” y 3 ciudadanos (1%) “no brindaron información”.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

**b) Calidad de atención al trámite**

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

Con relación a esta característica, 458 de los ciudadanos encuestados (76%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como “excelente”; 136 ciudadanos correspondientes al 21% como “buena”; 6 personas (1%) la calificaron como “regular”; 1 persona (1%) la calificaron como “mala” y 3 ciudadanos (1%) “no brindaron información”

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

Con relación a esta característica, 458 ciudadanos encuestados (76%) ponderaron esta característica como “excelente”; 130 (21%) ciudadanos calificaron esta característica como “buena”; 7(1%) como “regular”, 5 como mala (1%) y 3 ciudadanos (1%) “no brindaron información”



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

**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. En el II semestre de 2020, se registraron en el Sistema Único de Información de Trámites, que administra el DAFP, tres (12) OPA’s y se realizó la propuesta de inscripción de un (1) trámite. Para la presente vigencia, se

llevan los registros de atención a la ciudadanía del servicio de Asesoría Técnica Personalizada dentro del Sistema Único de Información de trámites-SUIT.

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**

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**

Defensor del Ciudadano

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Revisó: Ángela M. Castro C- Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa  
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa

