

**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA**

1 DE JUNIO DE 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2021

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

BOGOTÁ, JULIO DE 2021

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC
INFORME DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
1 DE JUNIO DE 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2021**

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y, a la disposición contenida en el artículo 1° del Decreto Distrital 392 de 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades del Distrito Capital, y que en su artículo 1 decreta: *“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.

Teniendo en cuenta el anterior marco legal y, bajo sustento del Decreto 847 de 2019 por medio del cual *“se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano”*, que en su capítulo III artículo 13 dice que: *“en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”* y, dando cumplimiento al artículo 14 del mismo Decreto, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2020 y el 30 de junio de 2021.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

I. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

Acciones y resultados:

Durante el periodo referido, el Instituto avanzó en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía bajo el acompañamiento continuo del Defensor de la siguiente manera:

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

Durante el II semestre del año 2020 y el I semestre del año 2021, se continuó con el uso de la plataforma -A un clic del Patrimonio y se realizaron sesiones para definición del cronograma para la actualización y mejora de esta, de acuerdo a las necesidades de racionalización de trámites y servicios.

Por otro lado, y acorde con el objetivo de implementar mecanismos de radicación calificada en los puntos de atención de las entidades distritales, el IDPC garantiza 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.

Para este periodo de tiempo, se realizó actualización de los protocolos de atención con Enfoque diferencial y las modificaciones requeridas por la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021. De igual manera, se realizó una campaña de actualización de la Promesa de valor del servicio que se encuentra actualizada y publicada en la página web del IDPC.

2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:

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 TICs, 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 – *A un clic del Patrimonio*. Para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2020 y el 30 de junio de 2021, se han realizado mesas de trabajo con el fin de actualizar la plataforma, garantizar la seguridad de la información y la creación de nuevos trámites y servicios en la misma.

Por otro lado, y teniendo en cuenta el Decreto 058 de 2018 frente a la necesidad de “ordenar la racionalización, simplificación, automatización y virtualización, de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C”; desde el año 2019; la Secretaría de Hábitat y el IDPC han sostenido conversaciones para la inscripción del trámite de “Evaluación de anteproyectos” y el servicio de “agendamiento de citas para Asesoría Técnica Personalizada”. Durante el periodo evaluado, se realizaron reuniones con el fin de realizar las modificaciones finales a las que había lugar y en el mes de diciembre de 2020, entró en funcionamiento.

3. Cualificación de los equipos de trabajo:

Se han adelantado acciones de cualificación para garantizar la idoneidad de los funcionarios y contratistas que participan del proceso de atención a la ciudadanía. Las capacitaciones que se han

Calle 8 # 8-52

Teléfono: 355 0800

www.idpc.gov.co

Información: Línea 195

realizado durante este periodo son las siguientes:

- Curso sobre Control Social a la Gestión Pública
- 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 interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:

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.

Líneas Transversales

1. Investigación y conocimiento

Las acciones adelantadas en desarrollo de esta línea estratégica están articuladas con la información mencionada en los numerales 1,2 y 3 de las líneas estratégicas; esto con el fin de garantizar trámites y servicios creados bajo las necesidades reales de la ciudadanía.

Es importante rescatar, que el IDPC cuenta con la actualización de caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés; cuya primera versión se realizó en diciembre de 2019. En este documento, se encuentran identificados los productos y servicios que se entregan a la ciudadanía, los ámbitos de interacción con la misma y, la Identificación y caracterización de los actores, usuarios y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y de atención a la ciudadanía y acceso a servicios.

2. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs

Como se mencionó en el numeral 2 de las líneas estrategias, el IDPC cuenta con plataforma *A un clic del Patrimonio*, la cual ya se encuentra en el inventario del IDPC desde junio de 2020. Para este periodo, se contó con un desarrollador, quién debe realizar la actualización correspondiente de acuerdo con el cronograma establecido antes de finalizar el año 2021.

3. Seguimiento y evaluación:

Con el fin de medir, evaluar y hacer seguimiento a la atención prestada por cada una de las dependencias de la entidad, 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.

Calle 8 # 8-52

Teléfono: 355 0800

www.idpc.gov.co

Información: Línea 195

Con base en la información recopilada en las encuestas de satisfacción se realiza de forma mensual y trimestral el Informe de Satisfacción, los cuales se publican en el Micrositio de Transparencia de la página web (<https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania/>)

4. 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 de oportunidad y satisfacción y, se realiza seguimiento al plan de control y manejo de riesgos del proceso.

II. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración

Acciones y resultados:

Para facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía, el Defensor realiza recomendaciones claves para el fortalecimiento del proceso y de los instrumentos de gestión de atención a la ciudadanía relacionadas con su gestión y su labor de garantizar el acceso oportuno a los bienes y servicios que ofrece el Instituto.

De forma mensual, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía y con apoyo del Defensor del Ciudadano se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de las actividades y controles y se aplican de forma trimestral los siguientes indicadores:

- 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](#))

Finalmente, la información que se recopila como resultado de la aplicación de las encuestas de Satisfacción mensual y del Informe de seguimiento a la gestión de las PQRS es una fuente de información importante para la elaboración y diseño de las políticas y de los proyectos institucionales que tienen como eje principal al ciudadano.

III. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Acciones y resultados:

El Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública

se realiza de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía. De acuerdo con la información remitida por esta dependencia, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2020, ingresaron seiscientos treinta y seis (636) solicitudes, de las cuales seiscientos treinta y tres (633) fueron atendidas dentro de los términos legales y tres (3) fuera de los términos legales.

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 II semestre de 2020, el Instituto alcanzó una oportunidad del 98% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos. Como parte de la gestión del Defensor del Ciudadano, se atendieron dos (2) reclamos a causa de demoras en los tiempos de 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 y, se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los trámites.

De igual manera, para 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.

Durante los dos periodos, 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

IV. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general

La principal estrategia de interacción frente a las opiniones ciudadanas para este periodo es la Encuesta de Satisfacción que se aplica en Asesoría Técnica de forma virtual y telefónica con el fin de conocer las necesidades, inconformidades, sugerencias y felicitaciones por parte de la ciudadanía frente al servicio. A partir de allí, se realizan los Informes de satisfacción mensuales y trimestrales, los cuales se encuentran publicados en la página web del Instituto, en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Por otro lado, y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria Covid -19, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, garantiza la continuidad en la prestación de sus trámites y servicios de manera virtual y con apoyo de la figura del Defensor del Ciudadano, ha puesto marcha las siguientes acciones:

- Activación de canales de correspondencia virtual correspondencia@idpc.gov.co ó atencionciudadania@idpc.gov.co para la recepción y radicación de los requerimientos de la ciudadanía derechos de petición de interés general, derechosde petición de interés particular, solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. También, se encuentra habilitado el correo defensordelciudadano@idpc.gov.co
 - Activación del canal telefónico 315 8695159 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
 - Divulgación a través de correo electrónico, redes sociales y página web de los horarios, correo electrónico y líneas de atención habilitadas para brindar el servicio a la ciudadanía de forma eficiente y continua.
 - Divulgación a través de correo electrónico, redes sociales y página web sobre la continuidad en el servicio de Asesoría Técnica Personalizada que se presta los martes de forma virtual.
- V. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

Acciones y resultados:

Durante las dos vigencias, el canal virtual *A un clic del Patrimonio*, continuó siendo una herramienta fundamental para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, clave en la estrategia de racionalización de sus trámites. Esta plataforma permite a la ciudadanía solicitar el agendamiento para la atención de sus trámites y servicios desde casa y hacer uso eficiente de las tecnologías de Información y Comunicación.

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.

Finalmente, y durante la emergencia sanitaria Covid-19, el uso de las tecnologías de información y comunicación, se convirtieron en el canal principal de interacción con la ciudadanía. Desde el equipo de Atención a la ciudadanía, junto con el apoyo del Defensor del Ciudadano, se han generado procesos de seguimiento constante al cumplimiento de las respuestas en los tiempos legales establecidos, el uso correcto del correo electrónico, la interacción con la ciudadanía a través de canales telefónicos y redes sociales.

- VI. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.**

Acciones y resultados:

El Defensor del ciudadano, realiza de forma semestral un informe que da cuenta de los resultados de sus funciones, basadas especialmente en el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad y, en la responsabilidad de garantizar a la ciudadanía respuestas eficientes y efectivas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.

Estos informes se encuentran publicados en la página web del Instituto, en el link:
<https://idpc.gov.co/10-11-informes-del-defensor-del-ciudadano/>

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