

## INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 01 julio – 31 de diciembre 2022

**Instituto Distrital de Patrimonio Cultural**

**BOGOTÁ, DICIEMBRE 2022**





## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía y, a la disposición contenida en el artículo 1º 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 julio y el 31 de diciembre de 2022.

## FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

*Enfocar sus esfuerzos en garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y a través de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución, podrá realizar el seguimiento a la implementación de la Política en su entidad y velará porque esta reporte oportunamente el avance, para que 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 Ciudadanía de la siguiente manera:

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

Durante el II semestre del año 2022, se continuó con la actualización y divulgación de la plataforma *-A un clic del Patrimonio*. Para ello se realizaron varias reuniones con los diferentes administradores y administradoras de los servicios que fueron desarrollados en el presente año. Los servicios desarrollados fueron:

#### Servicios

- Asesoría técnica personalizada.
- Programa adopta un monumento.
- Solicitud de Control Urbano.
- Expedición de Certificaciones de Categoría de Bienes de Interés Cultural.

A continuación, se presenta una vista de la plataforma con los enlaces correspondientes de los servicios activos.

#### a. Acceso a la página “A un Clic del Patrimonio Cultural”



<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/>

b. Acceso al listado de servicios activos.

<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/servicios>

c. Asesoría técnica personalizada.

<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/asesoria-tecnica-personalizada>



The screenshot shows the top navigation bar with 'Inicio', 'Servicios', 'Contáctenos', and 'Registro de Usuarios Externos'. The main header features the Bogotá logo and the text 'Identificarse'. The main content area has a dark blue background with the title 'ASESORÍA TÉCNICA PERSONALIZADA' in white. Below the title, there is a white box containing the following text: 'Asesoría para la solicitud de autorización de anteproyectos en bienes de interés cultural del Distrito Capital: El IDPC evalúa interdisciplinariamente las solicitudes de anteproyecto de intervención en los Bienes de Interés Cultural del ámbito Distrital, con el fin de proteger, salvaguardar, recuperar y conservar, verificando el cumplimiento de las normas patrimoniales, técnicas y urbanísticas, como requisito previo a las solicitudes de licencias urbanísticas.'

d. Adopta un monumento.

<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/adopta-un-monumento>



The screenshot shows the top navigation bar with 'Inicio', 'Servicios', 'Contáctenos', and 'Registro de Usuarios Externos'. The main header features the Bogotá logo and the text 'Identificarse'. The main content area has a dark blue background with the title 'ADOPTA UN MONUMENTO' in white. Below the title, there is a white box containing the following text: '¿Qué es Adopta un Monumento?' followed by 'Adopta un Monumento es un programa del Instituto Distrital de patrimonio Cultural IDPC, que busca la salvaguardia de los monumentos ubicados en el espacio público distrital y que son de custodia del IDPC.'



- e. Expedición de certificaciones de Categoría de Bienes de Interés Cultural.  
<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/certificaciones-bic>



The screenshot shows the top navigation bar with 'Inicio', 'Servicios', 'Contáctenos', 'Registro de Usuarios Externos', and 'Identificarse'. The main heading is 'EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE CATEGORÍA DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL'. Below the heading is a button that says 'Radique aquí su solicitud expedición de certificaciones de categoría de Bienes de Interés Cultural'. A reminder text states: 'Recuerde que para usar los servicios de nuestra plataforma deberá de registrarse primero a través del siguiente botón: Registro'. There are two sub-sections: 'Descripción del Servicio' and 'Pasos para acceder al servicio'. The description explains that the service resolves requests from citizens and interested parties regarding cultural heritage declarations. The steps section lists: '1. Puede solicitar el certificado a través de la plataforma "A un clic del patrimonio cultural" o enviar un correo electrónico a: [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co)'.

- f. Solicitud de Control Urbano.  
<https://aunclidelpatrimonio.idpc.gov.co/control-urbano>



The screenshot shows the top navigation bar with 'Inicio', 'Servicios', 'Contáctenos', 'Registro de Usuarios Externos', and 'Identificarse'. The main heading is 'SOLICITUD DE CONTROL URBANO'. Below the heading is a button that says 'Radique aquí su solicitud de Control Urbano'. A reminder text states: 'Recuerde que para usar los servicios de nuestra plataforma deberá de registrarse primero a través del siguiente botón: Registro'. There is a link: '[DESCARGUE EL DOCUMENTO EN VERSIÓN LENGUAJE CLARO AQUÍ](#)'.

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 ciudadanía.

Así las cosas, para esta vigencia, y por parte de esta misma subdirección, y con el apoyo del Proceso de Atención a la Ciudadanía y Defensor de la Ciudadanía; se cuenta con una profesional que brinda asesoría técnica personalizada antes de radicación para evitar errores, devoluciones y reprocesos.

Para este periodo de tiempo, se realizó actualización del Modelo de Atención a la ciudadanía con enfoque diferencial y lenguaje claro; basado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía que fue actualizado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en este I semestre de 2022.

## **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 julio y el 31 de diciembre de 2022, salieron a producción los servicios de **Solicitud de Control Urbano y Expedición de Certificaciones de Categoría de Bienes de Interés Cultural**, con las medidas de seguridad de la información.

Para esta vigencia, se está desarrollando el trámite de **Solicitud de Autorización de Anteproyectos en Bienes de Interés Cultural del Distrito Capital**, el cual se estima que este en producción en el primer trimestre de 2023.

Por otro lado, se implementó el Acuerdo de Nivel de Servicios del Convenio 42200000-926-2021, suscrito entre el IDPC y la Secretaría General para la participación del IDPC en la red SuperCade virtual, sobre el cual se han enviado las evidencias correspondientes y actualizado la Guía de trámites y servicios.

## **3. Cualificación de los equipos de trabajo:**

Durante el II semestre de 2022 junto con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, se han adelantado acciones de cualificación para garantizar la idoneidad de los funcionarios y contratistas que participan del proceso de atención a la ciudadanía.



Para este periodo evaluado, se realizaron 5 capacitaciones:

- 4 en Lengua de señas. (7 de julio; 22 de septiembre; 24 de octubre y 10 de noviembre)
- 1 en Pueblos étnicos, sujetos de especial protección.

#### **4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:**

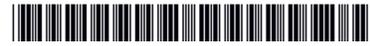
En cumplimiento del principio de calidad en la atención a la ciudadanía para la entrega de respuestas oportunas, eficaces e integrales a los requerimientos, durante esta vigencia, el IDPC participó en las reuniones periódicas de articulación institucional de los Nodos de la Red de Atención de Quejas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

#### 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 realizó la actualización de la 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.

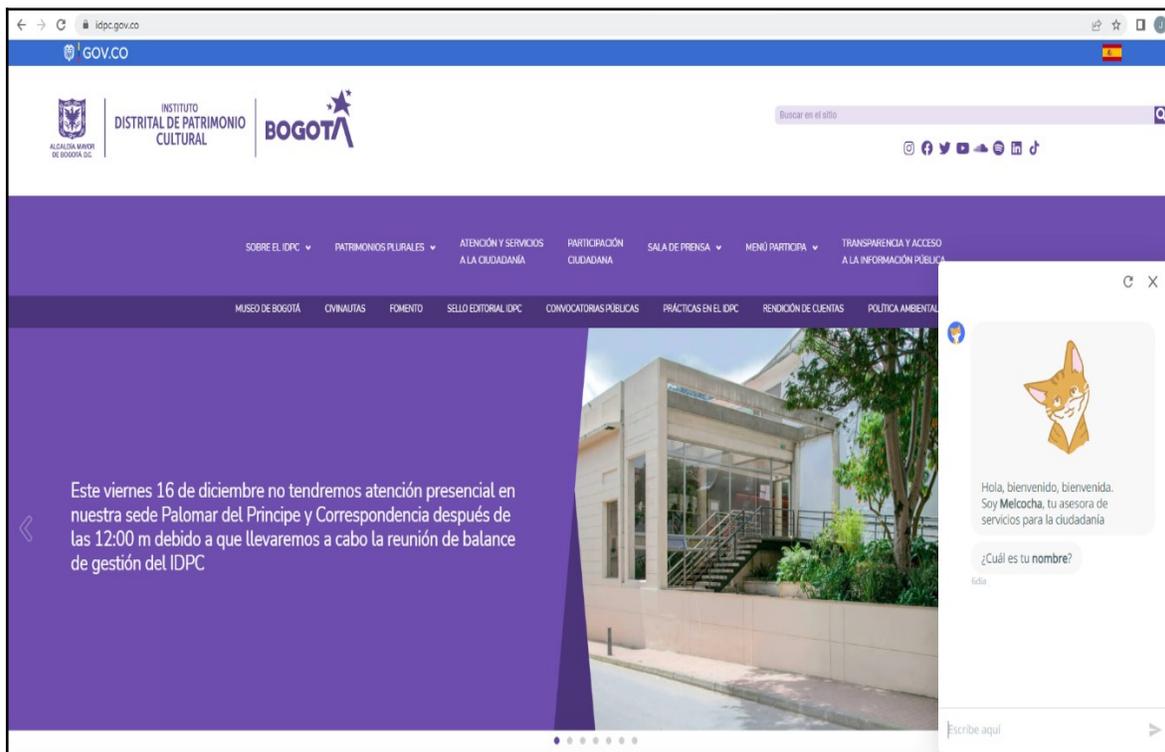
##### 2. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs

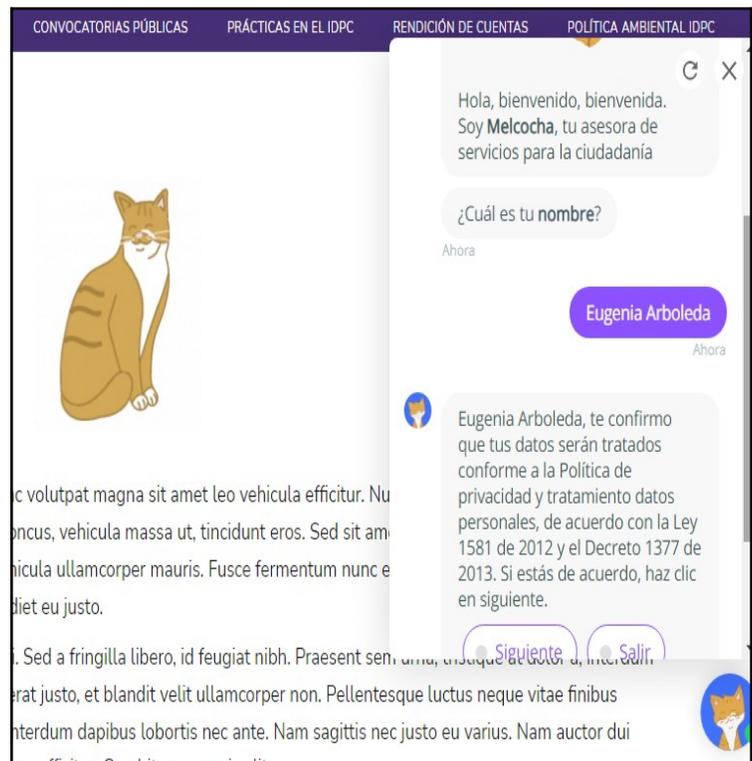


Como se mencionó en los numerales 1 y 2 de las líneas estratégicas, el IDPC cuenta con plataforma “A un clic del Patrimonio Cultural”, la cual ya se encuentra en funcionamiento con 4 servicios.

Durante el II semestre de 2022 el IDPC implementó un Chatbot, el cual es una herramienta de mensajería automática que se integró al sitio web del IDPC, y fue programado para registrar información útil de los usuarios, procesarla y en función de ella, orientar o guiar a la ciudadanía para que tenga la posibilidad de acceder a información de la guía de trámites y servicios del IDPC.

El Chatbot del Instituto fue nombrado Melcocha, para hacerle una mención especial a la gata que fue adoptada por funcionarios de la entidad como su mascota.





Así mismo, y 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 tienen dispuestas todas las encuestas de satisfacción en línea en la página web del IDPC.

1. Encuesta de Atención a la ciudadanía.
2. Encuesta Evaluación ámbitos de participación ciudadana.
3. Encuesta de Museo de Bogotá
4. Encuesta de Museo de Bogotá – Ciudad Autoconstruida
5. Encuesta de Espacios Públicos Patrimoniales
6. Encuesta de Control Urbano



7. Encuesta de Equiparación de tarifas de servicios públicos
8. Encuesta Recorridos Urbanos Patrimoniales
9. Encuesta de Centro de Documentación
10. Encuesta de Archivo Predial

Adicionalmente, en el punto de atención presencial, Sede El Palomar del Príncipe, se dispusieron códigos QR para que la ciudadanía pueda acceder a las encuestas.

Sumado a lo anterior, se ha puesto en marcha una nueva acción de implementación de encuestas de satisfacción por cada trámite o servicio. La idea es que cada proceso evalúe no sólo la satisfacción, sino sus propias necesidades para mejora continua.

Con base en la información recopilada en las encuestas de satisfacción, se realiza un informe de satisfacción de forma mensual y trimestral, 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/>).

En atención al procedimiento creado para la unificación de herramientas que busca medir la satisfacción ciudadana y la caracterización de los grupos de valor del IDPC, se creó el reconocimiento “Ciudadanía y Transparencia”. Este reconocimiento, se entregó el 26 de octubre y busca exaltar el compromiso de los funcionarios y colaboradores con la articulación de cada dependencia misional entre las políticas que facilitan la relación del Estado y los ciudadanos en los diferentes momentos de interacción: consulta de información pública, cuando hace trámites o accede a la oferta institucional del instituto, cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad o colabora en las soluciones de problemas de lo público.

Por otro lado, para el II semestre de 2022, se trabajó en dos documentos fundamentales para la gestión del Defensor de la Ciudadanía y que cuentan con un proceso de cumplimiento de actividades a desarrollar a partir del I semestre 2023.

Los documentos son:



- Manual del Defensor de la Ciudadanía: este documento será un resumen de este informe, que da cuenta de cada una de las actividades que debe apoyar el Defensor o Defensora de la ciudadanía dentro del IDPC.
- Manual de buenas prácticas del servicio: este documento busca convertirse en una guía práctica generada desde el Proceso de Atención a la ciudadanía, con supervisión del Defensor de la ciudadanía; para todas las áreas que tienen contacto con los ciudadanos y ciudadanas para mejorar el servicio. Este contará con un informe trimestral respecto a lo que se pueda evaluar desde las Encuestas de Satisfacción.

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

Por otro lado, se actualizó el Modelo de Atención a la Ciudadanía y se divulgó de forma interna y externa con el fin de incluir enfoques diferenciales dentro del mismo y dar lineamiento a los protocolos de atención que se encuentran allí incluidos.

De igual manera, el Defensor de la Ciudadanía en cabeza del subdirector de Gestión Corporativa, aseguró dentro del presupuesto anual los recursos requeridos para el Proceso de Atención a la Ciudadanía; así como la inclusión del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía en los Planes Operativos de la entidad.

#### 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.

*Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, que define las acciones que deben implementar las entidades distritales para mejorar la atención a la ciudadanía y la prestación del servicio, bajo los criterios de la Política. Las recomendaciones pueden tener como referente*



*la asignación de presupuesto que realizan entidades similares y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

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 de la Ciudadanía 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 > <https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania>)
- 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 > <https://idpc.gov.co/10-9-informes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>)

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, y sus resultados son enviados a las áreas encargadas del contacto con la ciudadanía para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

*Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.*



## 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, en supervisión del Defensor de la Ciudadanía.

Para el II semestre de 2022 y de acuerdo con la información remitida por esta dependencia, se registró, recibió e ingresaron, trecientos noventa y una (391) solicitudes las cuales una quedó por fuera de los términos establecidos por ley y las demás fueron atendidas dentro 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 2022, el Instituto alcanzó una oportunidad del 99% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.

Como parte de la gestión del Defensor del Ciudadano, se atendieron tres (2) quejas y veinticinco (27) 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.

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 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 Bogotá Te Escucha, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el Bogotá Te Escucha.
- Retroalimentación mensual a los operadores laterales con relación al uso eficiente del sistema Bogotá Te Escucha



### **III. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.**

#### Acciones y resultados

Teniendo en cuenta la Encuesta de Satisfacción ciudadana y como se mencionó con anterioridad, se realiza el Informe de Satisfacción a la ciudadanía. Dentro de este informe, y teniendo en cuenta las recomendaciones ingresadas por la ciudadanía, se realizan unas recomendaciones para mejorar todos aquellos puntos que se consideran podrían vulnerar los derechos de la ciudadanía o no dan cumplimiento a los protocolos de atención establecidos por la entidad. Algunas de las recomendaciones realizadas fueron las siguientes:

- Garantizar la atención virtual a la ciudadanía que ha realizado el agendamiento de su cita previamente
- Garantizar la claridad de la información que se da a la ciudadanía con respecto a los canales de atención virtual y presencial.
- Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía a través del Reconocimiento al mejor servidor que se brindará desde la Subdirección de Gestión Corporativa.
- Se debe analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención una manera más efectiva para informar los horarios de atención.

Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía > <https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania>

*Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.*

#### Acciones y resultados

Para el II semestre de 2022, y como estrategia de visibilidad e incorporación dentro de las áreas misionales el Proceso de atención; se realizaron capacitaciones seguimiento al el sistema Bogotá Te Escucha.

Estas capacitaciones fueron llevadas a cabo con la intención principal de dar a entender el trabajo que se realiza desde la dependencia de servicio a la ciudadanía y la importancia que tiene incorporar dentro de sus planes y estrategias acciones conectadas con el Proceso de atención a la ciudadanía, pues están muy ligadas al servicio ciudadano.

*Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.*

#### Acciones y resultados:

Teniendo en cuenta la Encuesta de Satisfacción ciudadana y como se mencionó con anterioridad, se realiza el Informe de Satisfacción a la ciudadanía. Dentro de este informe, y teniendo en cuenta las recomendaciones registradas por la ciudadanía, se realizan unas recomendaciones que permitan mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía. Algunas de las recomendaciones realizadas fueron las siguientes:

- Se debe analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de entregar unos folletos o hacer algún tipo de pieza informativa sobre los trámites y servicios en general, con información clara, amable y en lenguaje claro de cara a la ciudadanía.
- Realizar divulgación sobre los buzones de sugerencia por parte del Proceso de Atención a la ciudadanía.
- Se deben analizar las formas de divulgación de los canales de atención, disponibles para atención a la ciudadanía.
- Se deben realizar capacitaciones constantes sobre atención a la ciudadanía
- Se deben brindar manuales prácticos a las diferentes áreas sobre atención a la ciudadanía

Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía > <https://idpc.gov.co/informes-de-satisfaccion-de-servicio-a-la-ciudadania>

- 1. 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.**

#### **Lineamiento:**

*El Defensor de la Ciudadanía será el encargado de realizar un análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misión,*



*con el fin de proponer acciones de mejora susceptibles de ser implementadas por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. El análisis estará orientado a identificar problemáticas estructurales y fallas recurrentes que deban ser mitigadas por la entidad para mejorar la atención a la ciudadanía, y a proponer medidas correctivas frente a las mismas, con el propósito de que la entidad garantice a la ciudadanía respuestas oportunas a sus solicitudes, a través de los diferentes canales y herramientas establecidos para tal fin con imparcialidad, celeridad, asesoría y calidad en la atención brindada.*

Para el II semestre de 2022, se realizan los Informes mensual y trimestrales de peticiones ingresadas al Instituto Distrital de Patrimonio (Informes de seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > <https://idpc.gov.co/10-9-informes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>).

La información que se presenta a continuación se da como resultado de estos informes:

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el segundo semestre de 2022 el IDPC registro, recibió e ingreso las siguientes solicitudes:

Mes	Solicitudes
Julio	53
Agosto	71
Septiembre	95
Octubre	73
Noviembre	64
Diciembre	35 (a 15 dic)
Total	391

b. Subtemas frecuentes.

Durante el segundo semestre de 2022 el IDPC registró, recibió e ingresó los siguientes subtemas:

- Administración del Talento Humano
- Administración de Gestión Administrativa
- Administración de Gestión Jurídica



- Información General
- Expedición de Conceptos sobre patrimonio arquitectónico
- Programa distrital de estímulos y/o apoyos concertados
- Visitas guiadas y comentadas en el museo de Bogotá
- Recorridos patrimoniales
- Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural
- Micro sitios y redes sociales

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Durante el segundo semestre de 2022 el IDPC resolvió oportunamente por parte de las subdirecciones y oficinas asesoras todas las solicitudes registradas, recibidas e ingresadas dentro de los términos legales cumpliendo con el criterio de oportunidad al 100%.

- Grupo de control interno Disciplinario: 100%.
- Oficina Asesora jurídica: 100%.
- Oficina Asesora de Planeación: 100%.
- Oficina de Atención a la ciudadanía: 100%.
- Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio: 100%.
- Subdirección de Gestión Corporativa: 100%.
- Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio: 100%.
- Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio: 100%.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Del total de las peticiones registradas, recibidas e ingresadas, durante el segundo semestre de 2022, se identifica que las respuestas han mantenido un trato digno a la ciudadanía, permitiendo establecer un lenguaje claro.

e. Conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo con lo anterior, durante el II semestre de 2022 el IDPC registro, recibió e ingresó en el sistema Bogotá Te Escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo un total de trescientos noventa y una (391) solicitudes, de las cuales fueron resueltas dentro de los términos establecidos por ley, de lo cual es importante indicar que desde la Subdirección de Gestión Corporativa y el proceso de atención a la ciudadanía se realiza un continuo seguimientos a las peticiones que están asignadas a las subdirecciones y oficinas asesoras, atreves de los operadores laterales, lo cual garantiza la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.



Es importante tener presente que de acuerdo con el Decreto 491 de 2020, se ampliaron los términos en los tiempos de respuesta para resolver las solicitudes ciudadanas, el cual estuvo vigente hasta el mes de mayo siendo derogado por la Ley 2207 de 2022, novedad que fue informada por los medios disponibles con que cuenta el Instituto a todos los funcionarios y funcionarias y colaboradores y colaboradoras. Esto permite mantener la oportunidad de las respuestas. Se recomienda mantener los seguimientos y articulación con las Subdirecciones y oficinas asesoras.

## **2. 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:**

*Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.*

### Acciones y resultados

La principal estrategia de interacción y recomendaciones que se realizan con el área de comunicaciones es en primer lugar la publicación de los resultados de la Encuesta de Satisfacción que se aplica en Asesoría Técnica de forma virtual y presencial 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, para garantizar la prestación adecuada a la ciudadanía, y con apoyo de la figura del Defensor del Ciudadano, y el área de comunicaciones para realizar las divulgaciones correspondientes, se ha puesto marcha las siguientes acciones:

Se continúa con la radicación virtual (opcional) a través de los canales de atención [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co) ó [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co) para la recepción y radicación de los requerimientos de la ciudadanía derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. También, se encuentra habilitado el correo [defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co) para la recepción de quejas y reclamos sobre inconformidades de la ciudadanía respecto a la ejecución de trámites o servicios.

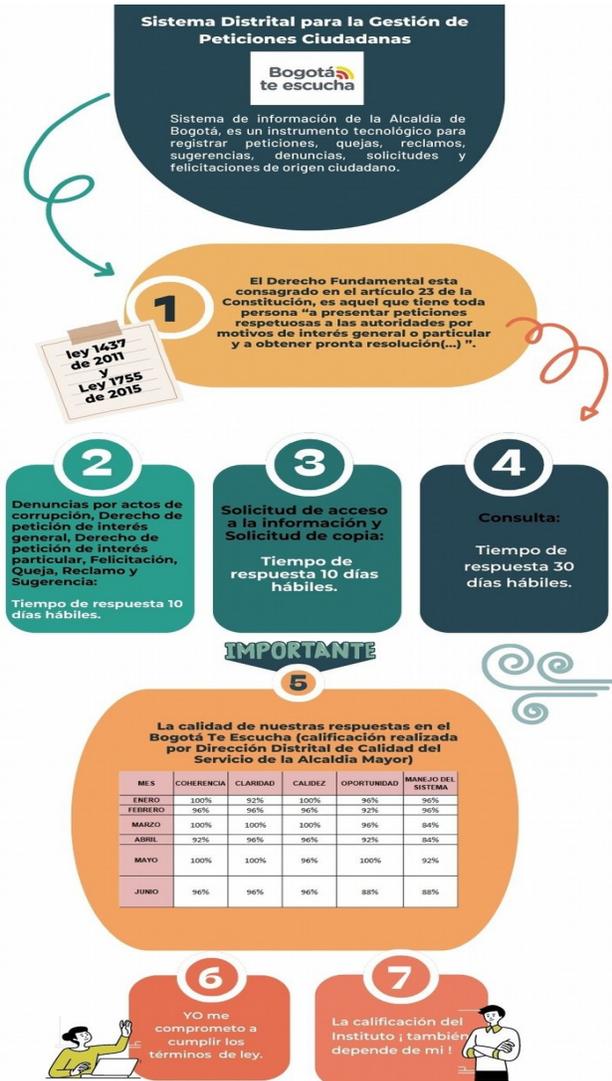


Divulgación a través de correo electrónico, redes sociales y página web de los horarios, correo electrónico y líneas de atención habilitadas para brindar el servicio a la ciudadanía de forma eficiente y continua (8am a 5pm).

*Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.*

#### Acciones y resultados

Para este periodo, se promovieron por parte de la oficina de Atención a la Ciudadanía en cooperación con el Defensor de la ciudadanía el envío interno de información para la atención a la ciudadanía.



## ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

"La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido". (Sentencia C-310 de 2004).

Todas las peticiones ciudadanas que ingresen por cualquiera de los canales de recepción (presenciales, telefónicas o virtuales), se entregan en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía, se registran en el Sistema Bogotá Te Escucha y se tramitan paralelamente en Orfeo

### CANALES DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE PETICIONES CIUDADANAS

Sede de Correspondencia: Calle 12 b # 2-91 horario lunes a viernes 8:00 a 5:00 p.m.  
Atención Virtual  
Correo electrónico: [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co)  
Sistema Bogotá Te Escucha: <http://bogota.gov.co/idpc/>  
Atención Telefónica 3550800 ext. 3020.

### REGISTRO DE PETICIONES

Las peticiones ciudadanas recibidas por los canales de recepción serán radicadas en Orfeo y asignadas al Administrador del Sistema Bogotá Te Escucha para ser registradas y posteriormente ser asignadas a los operadores laterales de las Subdirecciones y Oficinas Asesoras.

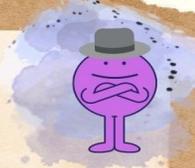
### REDES SOCIALES

Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite

### SERVIDORES PÚBLICOS

Los y las funcionarias o colaboradores y colaboradoras que, reciban directamente una petición ciudadana, por cualquier medio dispuesto por el Instituto, deberán a más tardar el día siguiente hábil, enviar a la oficina de correspondencia para su radicación: [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co).

## POLÍTICA ANTISOBORNO (IDPC)



Responde a la necesidad de blindar a la administración de prácticas de corrupción que afecten los procesos de la gestión pública, especialmente de aquellos que por sus características y funciones resultan ser los más vulnerables (contratación, talento humano, trámites y atención a la ciudadanía, presupuesto y control interno).



### ¿QUÉ ENTENDEMOS POR SOBORNO?

Cuando una persona entrega o promete dinero u otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o la calle total o parcialmente en su testimonio (Artículo 444 del Código Penal, modificado por el artículo 31 de la Ley 1474 de 2011).

**ENTONCES... ¿EL SOBORNO ES UN DELITO?...**

SI. El soborno es un delito contra la eficaz y recta impartición de justicia, asociado al falso testimonio. Lo anterior dado que la entrega del dinero o utilidad que motiva la conducta, busca desviar la realización de un testimonio o evitar que este ocurra.

De igual manera, el Código Penal dispone también el delito de soborno en la actuación penal en su artículo 444-A, el cual consiste en: El que en provecho suyo o de un tercero entregue o prometa dinero u otra utilidad a persona que fue testigo de un hecho delictivo, para que se abstenga de concurrir a declarar, o para que falte a la verdad, o la calle total o parcialmente, incurrirá en prisión de seis (6) a doce (12) años y multa de cincuenta (50) a dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

### Cobhecho

Cuando una persona da u ofrece dinero u otra utilidad para que se realice u omita un acto propio del cargo de un funcionario público, o para que se ejecute uno contrario a sus deberes oficiales (Newman & Angel, 2017, p. 33)

### Corrupción

La corrupción, tradicionalmente entendida como el abuso de un poder delegado en detrimento del interés colectivo, toma muchas formas y se manifiesta en distintos ámbitos de la vida pública, afectando de manera directa a los ciudadanos (Transparencia por Colombia)

### Conceptos a tener en cuenta



El IDPC tiene una política aprobada en esta materia, que acoge los lineamientos Antisoborno establecidos en el Distrito.



## QUE SIGNIFICA PAAC

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



### PRINCIPIOS ÉTICOS

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Es imperativo de la gestión pública el manejo honrado y pulcro de los bienes públicos.
- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.



Sabes que compone la estrategia del plan anticorrupción y de atención a la ciudadanía

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Componente Racionalización de trámites
3. Componente rendición de cuentas
4. Atención a la Ciudadanía.
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### VALORES ÉTICOS

- 1- **Respeto:** tener un trato humano con la ciudadanía y compañeros, como sujetos de derechos sin discriminación.
- 2- **Servicio:** ofrecer respuestas efectivas y oportunas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y de sus compañeros.
- 3- **Integridad:** es el comportamiento recto, probo e intachable hacia el manejo honrado de los bienes públicos. - **Compromiso:** tener conciencia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo que se le ha estipulado, con calidad y oportunidad.
- 4- **Confianza:** es el reconocimiento de saberes y capacidades, para participar en procesos y acciones para cumplir la misión.
- 5- **Eficiencia:** es obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, mantener la calidad y cantidad adecuadas de un determinado servicio con unos recursos mínimos.

### RESULTADOS

De acuerdo con la evaluación realizada por la Asesoría de Control Interno, con corte a diciembre de 2021, el IDPC alcanzó un 95% de cumplimiento de los criterios establecidos en las disposiciones vigentes sobre el PAAC:

- “Racionalización de trámites” y “Rendición de Cuentas” se desarrollaron en un 100%.
- “Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción” 99%.
- “Transparencia y acceso a la información” con un 95%.
- “Servicio al ciudadano” con 90%.






1. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

### Acciones y resultados

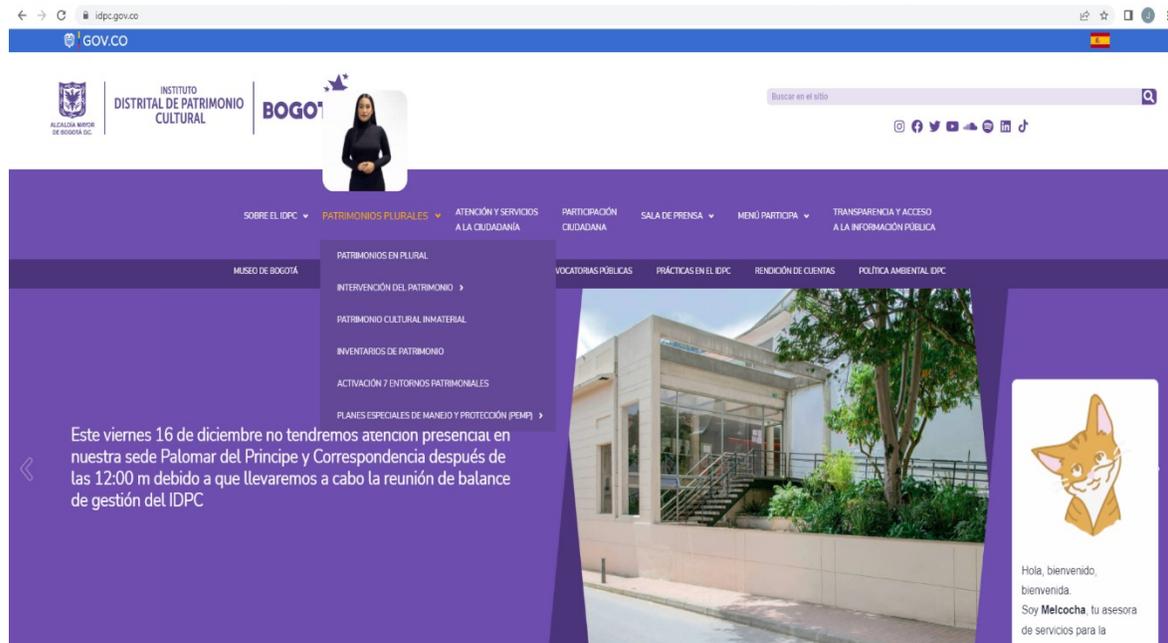
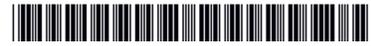
Para este periodo, se realizó la implementación del curso en lengua de señas para para los funcionarios y contratistas que tienen contacto directo con la ciudadanía.



*Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.*

### Acciones y resultados

Para el II semestre de 2022, se continuó con la modificación de la página web con el fin de garantizar el acceso a las personas en situación de discapacidad. Se incluyeron Gif de lengua de señas en el menú principal.





**3. 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.**

*Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.*

Acciones y resultados

Para el II semestre de 2022, se generó un cronograma frente al desarrollo y divulgación de la Plataforma A un Clic del Patrimonio Cultural como estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

*Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.*

Acciones y resultados

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 y el SúperCADE virtual.

Finalmente, el uso de las tecnologías de información y comunicación, se convirtieron en uno de los principales canales de interacción con la ciudadanía. Desde el equipo de Atención a la ciudadanía, junto con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, 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.

**4. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

**Acciones y resultados:**

Información descrita en el numeral 1, se realiza a través de divulgación en la página web y redes sociales del IDPC.



- Página web: <https://idpc.gov.co/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/patrimoniobta/>
- Twitter: <https://twitter.com/Patrimoniobta>
- Facebook: <https://www.facebook.com/InstitutodePatrimonioCultural>

**5. Promover la integración del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital de para la Gestión de Peticiones, Bogotá Te Escucha.**

**Acciones y resultados:**

En cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3, y el Acuerdo Distrital 630 de 2015 emanado del Concejo de Bogotá D.C., artículo 3, las entidades distritales deben registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: derechos de petición en interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción. En concordancia con lo anterior, la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como dependencia encargada del Soporte Funcional de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, consciente de la necesidad de facilitar el registro de las peticiones en el Sistema, realizó la entrega oficial en el mes de junio la integración entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y el Sistema de Gestión Documental ORFEO, que administra el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, entidad que a su vez, asignará al responsable del uso y manejo del usuario designado.

**6. 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**

- 1. Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.*

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/>

## **7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

- a. *El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.*

### Acciones y resultados

El Defensor del ciudadano, realiza de forma anual 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/>

- b. *El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el reglamento de dicha instancia, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.*

### Acciones y resultados



El Defensor de la ciudadanía participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del II semestre de 2022, que tuvo lugar en el auditorio Archivo de Bogotá y teniendo en cuenta el artículo noveno del reglamento interno de la instancia, que indica "...La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía se reunirá en sesión plenaria presidida por la Secretaria General o su delegado, cada seis (6) meses o cada vez que las circunstancias lo ameriten"

**LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA**

Defensora de la Ciudadanía (e).

Subdirectora de Gestión Corporativa (e)

Subdirección de Gestión Corporativa

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
ELABORÓ	José Alberto Domínguez Gabriel.	Contratista Proceso Atención a la Ciudadanía	20-12-2022	
REVISÓ	Eugenia Arboleda Balbin	Contratista Proceso Atención a la Ciudadanía	20-12-2022	
APROBÓ	Luz Patricia Quintanilla Parra	Subdirectora de Gestión Corporativa (e).	20-12-2022	

**Documento 20225130180073 firmado electrónicamente por:****LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA**, Subdirector de Gestión Corporativa, Defensor Ciudadano, Fecha firma: 21-12-2022 17:05:01Aprobó: LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA - SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA (E) -  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

f50aab92748ba07cfc71c00fcd7ec39b1322a6c55d07765a3ff3a392d09ce699