



INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA 01 de enero – 30 de junio de 2023

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

BOGOTÁ, JULIO 2023





Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR.....	3
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.....	3
1.1 Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para el ejercicio efectivo de sus derechos:.....	4
b) Actualización de documentos:.....	7
1.2 Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:.....	9
2 Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:.....	11
3. 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.....	12
4. 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.....	15
5. 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.....	17
8. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.....	23
9. 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.....	24
10. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.....	24

I. 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 la Subdirectora de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en la resolución 019 de 2023 del IDPC.

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 señala 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 enero y el 30 de junio de 2023.

II. FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. 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 de la Defensora de la Ciudadanía de la siguiente manera:

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

- a) Durante el I semestre del año 2023, se continuó con la actualización de la plataforma *-A un clic del Patrimonio*. Para ello se realizó un grupo focal con colaboradores del Instituto con el propósito de revisar e identificar debilidades, fortalezas y mejoras de los trámites y servicios dispuestos en la plataforma.

Los servicios revisados fueron:

- Expedición de Certificaciones de Categoría de Bienes de Interés Cultural.
- Solicitud de Control Urbano.

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

- o [Acceso a la página “A un Clic del Patrimonio Cultural”](#)



- o Expedición de Certificaciones de categoría de Bienes de Interés Cultural.



EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE CATEGORÍA DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL

Radique aquí su solicitud expedición de certificaciones de categoría de Bienes de Interés Cultural

Recuerde que para usar los servicios de nuestra plataforma deberá registrarse primero a través del siguiente siguiente botón: [Registro](#)

Descripción del Servicio

El IDPC busca resolver las solicitudes de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas relacionadas con la declaratoria asignada a los inmuebles como Bienes de Interés Cultural del Distrito Capital (BIC), informando si:

- El inmueble se encuentra declarado.
- El inmueble es colindante con un inmueble de interés cultural.
- Si el inmueble está localizado en un Sector de Interés Cultural (SIC).

Pasos para acceder al servicio

Importante

Desde el mes de diciembre de 2022, el IDPC presta este servicio de manera virtual en el enlace "[A un clic del Patrimonio cultural](#)".

Debe registrarse y seguir los pasos que ahí se indican.

- **Requisitos:**
 1. Dirección del predio objeto de la consulta.
 2. CHIP del predio objeto de la consulta.
 3. Un correo electrónico para recibir información de parte del IDPC.
 4. Un número de contacto.

Expedición de certificaciones de categoría de Bienes de Interés Cultural Servicio Certificados

Solicitudes Registradas / Nuevo Guardar Descartar Nuevo Solicitud Ra

Información de la solicitud

Nombres	<input type="text"/>	Primer apellido	<input type="text"/>
Segundo apellido	<input type="text"/>	Tipo de documento	<input type="text"/>
Número de documento	<input type="text"/>	Dirección del solicitante	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>	Número de contacto	<input type="text"/>
Dirección del predio de consulta	<input type="text"/>		
Chip del predio de consulta	<input type="text"/>		

[Radique su solicitud](#)

[Enviar mensaje](#) [Poner una nota](#) 0 [Seguir](#) 0

o Solicitud de Control Urbano



GOV.CO

Inicio Servicios Tramites Contáctenos Registro de Usuarios Externos José Alberto Domínguez ...

SOLICITUD DE CONTROL URBANO

Radique aquí su solicitud de Control Urbano

Recuerde que para usar los servicios de nuestra plataforma deberá de registrarse primero a través del siguiente siguiente botón:

Registro

[DESCARGUE EL DOCUMENTO EN VERSIÓN LENGUAJE CLARO AQUÍ](#)

Normatividad

- Ley 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1801 de 2016. Por el cual se expide el código nacional de policía y convivencia.
- Decreto 678 de 1994. Por el medio del cual se reglamenta el Acuerdo 6 de 1990 y se asigna el Tratamiento Especial de Conservación Histórica al Centro Histórico y a su sector sur del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 190 de 2004. Por medio del cual se compilan las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 619 de 2000 y 469 de 2003, Plan de Ordenamiento Territorial.
- Decreto 1080 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- Decreto 070 de 2015 Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Nacional 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Decreto 560 de 2018 Por medio del cual se define la reglamentación urbanística aplicable a los Bienes de Interés Cultural del ámbito distrital y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 983 de 2010. Por la cual se desarrollan algunos aspectos técnicos relativos al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material.

Descripción del Servicio:

Solicitud de control urbano Servicio Control

Solicitudes Registradas / Nuevo

Guardar Descartar

Radicar Solicitud

Usted puede presentar su solicitud de Control Urbano en calidad de ciudadano anónimo sin llenar los campos de datos de identificación. Sin embargo, si usted quiere recibir la respuesta de la entidad debe de llenar el campo del correo electrónico.

¿Su registro es anónimo? NO

Nombre

Primer apellido

Segundo apellido

Correo electrónico

Número de contacto

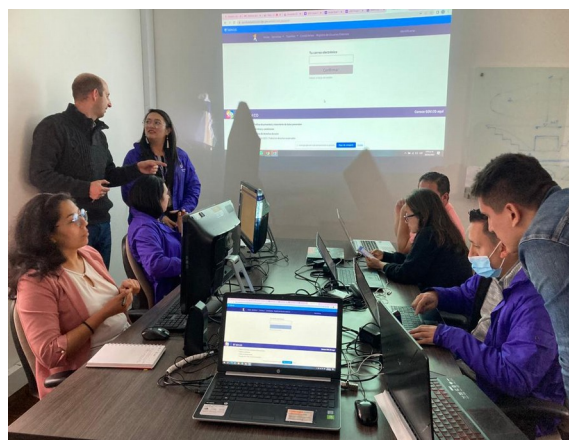
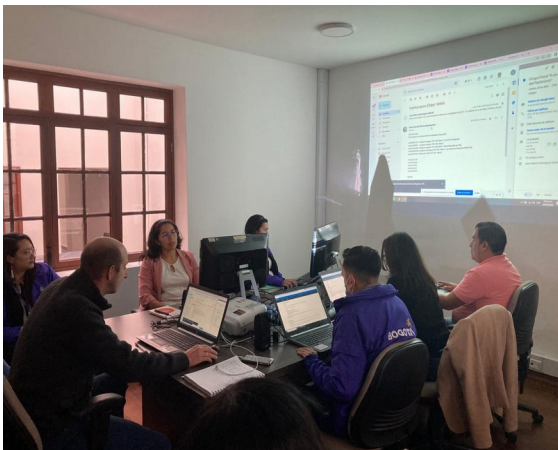
Dirección del inmueble o espacio público objeto de solicitud de control urbano

Descripción de la denuncia de control urbano

Evidencia

En la opción "Agregar línea" podrá cargar los soportes de la solicitud

Soporte	Nombre del Soporte	ID
Agregar línea		



Adicionalmente, a la plataforma de “A un clic del Patrimonio Cultural” se le incorporó el servicio de ChatBot “Melcocha”, para una mayor cercanía e interacción con la ciudadanía.

GOV.CO

Inicio Contáctenos Registro de Usuarios Externos Identificarse

A UN CLIC DEL PATRIMONIO CULTURAL

INICIAR SESIÓN

CREAR CUENTA

A un clic del patrimonio es el canal de **atención virtual** del IDPC, a través del cual la ciudadanía puede realizar sus **trámites y servicios**

Hola. Soy **Melcocha**. Te doy la bienvenida al portal de trámites y servicios del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC "A un clic del patrimonio cultural".

Trámites y Servicios

b) Actualización de documentos:

Para este periodo, se actualizaron y divulgaron encuestas de satisfacción, protocolos y procedimientos que apuntan a establecer el marco conceptual y la estructura de operación por parte de los profesionales del Instituto, con el propósito de brindar un servicio amable, oportuno y confiable que garantice la

entrega efectiva de los bienes y productos institucionales a la ciudadanía y demás partes interesadas:

- o **Carta de trato digno:** Habla acerca de los deberes y derechos de la ciudadanía.
- o **Protocolo para la atención presencial:** Hace referencia a cómo los servidores públicos y colaboradores nos debemos relacionar con la ciudadanía en persona.
- o **Protocolo para la atención telefónica:** Establece el marco conceptual y las pautas para brindar una atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, a través del canal de atención telefónica.
- o **Protocolo para la atención virtual:** Referencia las pautas para la correcta atención a través del canal del canal de atención virtual.
- o **Procedimiento de Atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía:** Se refiere a la cadena de valor para recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.
- o **Procedimiento para la Medición y evaluación de la satisfacción de atención a la ciudadanía:** Con este se busca medir y evaluar la satisfacción ciudadana respecto a la atención de los trámites, servicios y demás actividades que desarrolla el Instituto, para conocer la percepción de la ciudadanía mediante la aplicación de encuestas de satisfacción.
- o **Encuestas de satisfacción:** 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 los instrumentos y documentos del proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC, sumado al cumplimiento del artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015; se actualizaron todas las encuestas de satisfacción (17), para las diferentes Subdirecciones, con sus respectivos trámites y servicios:



- Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio: Encuesta para los museos (3); Recorridos urbanos y Centro de documentación.
- Subdirección de Intervención y Protección del Patrimonio: Autorización de anteproyectos; Autorización de publicidad exterior visual; Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos; Licencias de intervención y ocupación del espacio público; Intervención en espacio público en sectores de interés cultural; Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios; Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1; Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas; Control urbano; Certificaciones BIC; Consulta de norma. 11 trámites y servicios.
- Subdirección de Gestión Corporativa: Archivo Predial.

A todas las encuestas se le incluyó un recuadro informativo facilitando el contacto de la defensora con el ciudadano: *“Si presenta alguna inconformidad y/o insatisfacción a la atención prestada, desde el defensor de la ciudadanía le estaremos contactando o podrá escribirnos al correo electrónico: defensordelciudadano@idpc.gov.co”*

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 la [página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web](#).

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

1.2.1 Con la orientación, apoyo e intervención de la Defensora de la Ciudadanía del Instituto, durante el primer semestre de 2023 la sede del Palomar del Príncipe fue dotada de diferentes herramientas de comunicación:

- a) Televisor:** Se instaló un televisor con su respectiva base, como herramienta comunicativa. En él se presentan videos con contenido del IDPC de interés a para la ciudadanía.



b) Tablet: Se instaló y puso a disposición de la ciudadanía una tableta electrónica dotada de diferentes enlaces de interés relacionados con los trámites y servicios que ofrece el Instituto, los cuales permiten orientar a las personas de acuerdo con sus solicitudes:

- Atención a la Ciudadanía.
- A un Clic del Patrimonio Cultural
- IDPC Sisbic
- Galería de mapas Pot
- SINUPOT
- Orfeo
- Concepts
- Encuesta Centro de Documentación
- Encuesta Archivo Predial
- Encuesta Intervención

Así mismo, sirve para que el equipo de profesionales del IDPC, al momento de una asistencia técnica personalizada, pueda hacer uso de ella y guiar a la ciudadanía en los diferentes procedimientos.

c) Computador: Se reactivó el uso del computador dispuesto para la ciudadanía, para lo cual se solicitó y realizó el mantenimiento respectivo para consultas de trámites y servicios en distintos portales y plataformas.

d) Códigos QR: Se le ofrece a la ciudadanía el uso de códigos QR con la posibilidad de acceder a las encuestas de satisfacción, al buzón de sugerencias y catálogo de documentación que ofrece el Instituto.



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.

1.1.2 Cualificación de los equipos de trabajo:

Durante el I semestre de 2023 junto con el apoyo de la Defensora 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, se gestionaron 2 capacitaciones:

- Una en atención a personas con discapacidad, impartida por la Mesa técnica de Discapacidad del Distrit, el 18 de mayo de manera virtual, a la que asistió el grupo de Atención a la Ciudadanía así como personal de diversas dependencias del IDPC.
- Una al personal de vigilancia ofrecida por el grupo de Atención a la Ciudadanía en el mes de junio.

2 Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía:



- 2.1 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.
- 2.2 Ante la Secretaría del Habitat se realizaron reuniones para coordinar acciones de fortalecimiento de la Ventanilla Única de la Construcción -VUC, el canal único de entrada de información, solicitud, seguimiento y respuesta de los trámites asociados a procesos de urbanismo y construcción en Bogotá. En ese sentido, se logró capacitar al equipo de Atención a la Ciudadanía en el manejo de la Plataforma, cuya propiedad y administración es de la mencionada Secretaría.
- 2.3 Actualización y mejoramiento continuo de los portales con información del IDPC: Teniendo en cuenta que el IDPC cuenta con 20 publicaciones relacionadas con trámites, Otros Procedimientos Administrativos –OPA, consultas de acceso a la información pública y otros servicios, que se encuentran tanto en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía como en el sitio web del Instituto, desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía se identificó que la información de ambas plataformas estaba desactualizada y dispar.

Por lo tanto, se implementaron acciones que permitieron armonizar las 20 publicaciones, de tal manera que la ciudadanía puede encontrar la información de forma accesible, organizada y concordante.

3. 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, la Defensora realiza recomendaciones claves para el fortalecimiento del proceso y de los instrumentos de seguimiento del proceso 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 de la Defensora 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 la [página 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 la página 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, es importante señalar que 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.

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.

Para el I semestre de 2023, y de acuerdo con la información remitida por esta dependencia, se registraron, recibieron e ingresaron, seiscientas cincuenta y cuatro (654) solicitudes, de las cuales una quedó por fuera de los términos establecidos por ley y otra, fue resuelta en los términos de ley pero se cerró en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones Ciudadanas un día después de su vencimiento. 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 I semestre de 2023, el Instituto alcanzó una oportunidad del 99.9% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.

Como parte de la gestión de la Defensora del Ciudadanía, para este semestre se revisaron las respuestas de todas las encuestas de satisfacción, tanto en formato digital como en papel. En el caso de las encuestas en las que la ciudadanía calificó algún servicio o atributo de la atención entre regular y muy malo, la defensora se puso en contacto con la persona vía correo electrónico, solicitándole que la ampliación y descripción del motivo de su malestar o inconformidad.

Con corte a 31 julio, la defensora envió 13 correos de los cuales 4 recibieron retroalimentación detallando su inconformidad. Con esto pudieron realizar diversas acciones ante las diferentes Subdirecciones y así intervenir para proteger y garantizar los derechos de la ciudadanía.

Adicionalmente, se atendieron cuatro (4) quejas y setenta y cuatro (74) reclamos recibidos por diferentes canales, principalmente por 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. 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. Éstas fueron lideradas desde el 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 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia 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.
4. **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, el Informe de Satisfacción a la ciudadanía en el cual se compila y analiza la información arrojada por las encuestas, se plasman algunas 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 que se identifican para el primer semestre de 2023 son las siguientes:

- Generar una plataforma que permita al ciudadano agendar su cita desde la página web, según el trámite o servicio que requiera o crear un único instrumento de recopilación de información que sirva a los seguimientos y reportes que se deben realizar desde el proceso.



- Garantizar la claridad de la información tanto en el sitio web del IDPC como en la Guía de Trámites y Servicios.
- Incorporar talento humano para dar respuesta oportuna al ciudadano debido al incremento de llamadas y solicitudes recibidas por los diferentes canales.
- Se debe analizar, junto con la Subdirección de Protección e Intervención, una manera más efectiva para responder a tiempo las solicitudes de la ciudadanía.

Para mayor información consultar el enlace de [Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía](#).

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 I semestre de 2023, y como estrategia de visibilidad e incorporación dentro de las áreas misionales, el Proceso de Atención llevó a cabo capacitaciones de seguimiento al Sistema Bogotá Te Escucha.

Estas capacitaciones se realizaron con la intención principal de dar a entender el trabajo que se realiza desde el proceso de Atención 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 al estar estrechamente 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, el Informe de Satisfacción a la ciudadanía en el cual se compila y analiza la información arrojada por las encuestas, se hacen varias recomendaciones para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía. Algunas de éstas son:



- Analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de entregar folletos o 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.
- Divulgar información sobre los buzones de sugerencias por parte del Proceso de Atención a la ciudadanía.
- Analizar las formas de divulgación de los canales de atención, disponibles para atención a la ciudadanía.
- Realizar capacitaciones, charlas, sensibilizaciones o campañas sobre la correcta atención a la ciudadanía de manera periódica.
- Brindar manuales prácticos a las diferentes áreas sobre atención a la ciudadanía.

Para mayor información consultar el enlace de [Informes de satisfacción de servicio a la ciudadanía](#).

5. 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.

Durante el I semestre de 2023, se elaboraron los Informes mensuales 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](#)).

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

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

Durante el primer semestre de 2023 el IDPC registró, recibió e ingresó el siguiente número de solicitudes:

MES	SOLICITUDES
Enero	89
Febrero	109
Marzo	110
Abril	112
Mayo	120
Junio	114
Total	654

b. Subtemas frecuentes.

Durante el primer semestre de 2023 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 primer semestre de 2023 el IDPC resolvió oportunamente todas las solicitudes registradas, recibidas e ingresadas dentro de los términos legales cumpliendo con el criterio de oportunidad al 99.9%. Los porcentajes de cumplimiento por dependencia se muestran a continuación

- Grupo de control interno Disciplinario: 100%.
- Oficina Asesora jurídica: 99.9%.
- 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: 99.9%.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Del total de las peticiones registradas, recibidas e ingresadas, durante el primer semestre de 2023, se identifica que las respuestas han mantenido un trato digno a la ciudadanía y con respuesta adecuada de acuerdo con la información solicitada.

e. Conclusiones y recomendaciones.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que, durante el I semestre de 2023, el índice de registro, ingreso y gestión en el sistema Bogotá Te Escucha y en el sistema de gestión documental Orfeo asociado al IDPC es satisfactorio.

De lo anterior, es importante indicar que desde la Subdirección de Gestión Corporativa y el proceso de Atención a la Ciudadanía y Transparencia se lleva a cabo un continuo seguimiento a las peticiones que están asignadas a las Subdirecciones y Oficinas a través de los operadores laterales, lo cual suma para garantizar 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 permitiendo mantener la oportunidad de las respuestas. En este sentido, se recomienda mantener los seguimientos y articulación con las Subdirecciones y Oficinas del IDPC.

6. **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

Para crear una mejor comunicación con la ciudadanía, en conjunto con la del Defensora del Ciudadanía y el área de comunicaciones, se han divulgado las siguientes piezas de comunicación:



Defensora de la ciudadanía

Acude a ella en caso de inadecuada prestación o negación de los trámites y servicios que presta el Instituto.

Contáctala a través de los siguientes canales:
Línea de atención: +57 601 3550800 Ext: 5003
defensordelciudadano@idpc.gov.co

Más información de la defensora de la ciudadanía aquí

NOTICIAS DEL IDPC Y EL MUSEO DE BOGOTÁ

¿Has sido testigo o víctima de un acto de corrupción?

Conoce aquí como puedes interponer tu denuncia por un posible acto de corrupción

NOTICIAS DEL IDPC Y EL MUSEO DE BOGOTÁ

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 del Proceso de Atención a la Ciudadanía en cooperación con la Defensora de la Ciudadanía y el Proceso de comunicación estratégica, mensajes alusivos a la Defensora y a facilitar la denuncia de actos de corrupción:

DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA

¿QUIÉN ES?

Es la funcionaria que defiende y protege a los y las usuarios, en caso de inadecuada prestación o negación de los servicios que presta el Instituto y a quien pueden acudir si no han recibido respuesta oportuna a su petición o solicitud.

ALGUNAS DE SUS FUNCIONES:

1. Formular recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.
2. Analizar las peticiones de la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
3. Crear estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción.
4. Promover la utilización de diferentes tecnologías y canales de servicio a la ciudadanía para mejorar la experiencia de la ciudadanía.

¿CUAL ES EL CANAL DE CONTACTO?

Para contactarte con la Defensora puedes escribir a

defensordelciudadano@idpc.gov.co

EN QUÉ CASOS CONTACTARLA

- Después de haber acudido a otros canales del Instituto y que la persona no haya encontrado solución o no quede conforme con la misma.
- Cuando la persona no ha recibido respuesta o se dio fuera de los términos de ley.
- Para formular recomendaciones y propuestas que favorezcan las relaciones entre la ciudadanía y el IDPC.

ENCUENTRA MÁS INFORMACIÓN EN:
[HTTPS://IDPC.GOV.CO/10-11-INFORMES-DEL-DEFENSOR-DEL-CIUDADANO/](https://idpc.gov.co/10-11-INFORMES-DEL-DEFENSOR-DEL-CIUDADANO/)

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Recomendaciones Generales:

Siempre deberá portar la chaqueta institucional y el carnet de identificación visible, durante la prestación del servicio y dentro del horario establecido por el Instituto. Esto permitirá mantener una buena presentación personal y apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional.

1

La persona encargada de la atención deberá llegar y verificar que el espacio en el cual se prestará el servicio de atención a la ciudadanía este organizado, limpio e iluminado.

2

Se debe mantener una atención clara al brindar la orientación, manteniendo una escucha activa sin ninguna distracción con el interlocutor, manteniendo un lenguaje gestual y corporal acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés, demostrando interés en la atención.

3

La o el servidor o colaborador una vez termine su atención con la persona usuaria, deberá despedirse de manera amable y agradecer por su visita, mantenido una actitud cordial amable y profesional conforme se prestó durante la atención.

4

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.

Adicionalmente, se envió a todas las subdirecciones un correo informándoles de los protocolos actualizados de atención a la ciudadanía y de la carta de trato digno.



7. **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 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, las tecnologías de información y comunicación se convirtieron en uno de los principales canales de interacción con la ciudadanía. Desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía, junto con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía, se han generado estrategias 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.

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

Acciones y resultados:

La promoción de los canales estratégicos se realiza a través del sitio 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>



9. 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

Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General en enero y julio de cada año, los informes de la Defensora de la Ciudadanía que contengan 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.

La Defensora de la ciudadanía, realiza de forma semestral un informe que da cuenta de los resultados de sus funciones, basados 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](#)

10. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

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

La Defensora de la Ciudadanía, 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.



Este informe, así como el documento de buenas prácticas de la entidad para mejorar el servicio del IDPC, fue remitido a principios de enero del presente año. Estos informes se encuentran publicados en [la página web del Instituto](#).

- a. *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

La Defensora de la ciudadanía participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del I semestre de 2023, la cual tuvo lugar en el auditorio Archivo de Bogotá y teniendo en cuenta el artículo noveno del reglamento interno de la instancia, que indica que “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”.

Aura Herminda López Salazar

Defensora de la Ciudadanía.

Subdirectora de Gestión Corporativa

Subdirección

de

Gestión

Corporativa

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
ELABORÓ	José Alberto Domínguez Gabriel.	Contratista Proceso Atención a la Ciudadanía	21-07-2023	
REVISÓ	Camila Giraldo Rivera	Profesional especializado	24-07-2023	
APROBÓ	Aura Herminda	Subdirectora de Gestión	26-07-2023	



	López Salazar	Corporativa.		
--	---------------	--------------	--	--

Documento 20235130100903 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirección de Gestión Corporativa, Defensor Ciudadano, Fecha firma: 27-07-2023 09:16:24

Aprobó: AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR - Subdirectora de Gestión Corporativa - SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

Revisó: CAMILA GIRALDO - Profesional especializado - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



ea1a1f31d016b5a8d40a8069a299fc0c6877cd7317061db79aa41598debea9b0