

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En cumplimiento de la función, que busca velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio de la ciudadanía, de manera trimestral se lleva a cabo el reporte de los indicadores de producto que miden la gestión e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En este sentido, se cuenta con 9 productos esperados junto con sus indicadores de los cuales se ha reportado conforme a la ejecución del segundo semestre de la vigencia, tal y como puede ser observado en los soportes evidencia "1.1.1 Matriz de indicadores de producto".

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

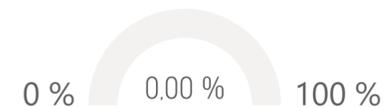
Teniendo en cuenta la mesa técnica del Modelo Integrado de Planeación y Gestión creada en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y reportada como avance de la gestión en el semestre anterior, se desarrollaron las siguientes actividades: i) Actualización del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés en versión No. 5 del 30 de septiembre de 2024, el cual plantea la estrategia y lineamientos a desarrollar en el marco del Plan Operativo Anual del IDPC.

En este orden de ideas y a efecto de llevar a cabo el control y seguimiento de las actividades programadas en el POA, se cumplieron al 100% las acciones, para lo cual se remite como soporte de evidencia la matriz reportada a diciembre de 2024.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el cumplimiento de la meta, el Instituto a través de la Subdirección de Gestión Corporativa apropio para la vigencia 2024 en su rubro de funcionamiento un presupuesto para el desarrollo de los siguientes objetos contractuales:

1. Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para apoyar actividades relacionadas con las Políticas Distritales de Servicio a la Ciudadanía y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
2. Prestar servicios de apoyo a la gestión al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, apoyando la atención, orientación y direccionamiento de la ciudadanía para facilitar su acceso a los servicios, trámites y demás actividades que adelanta el IDPC, en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.
3. Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para contribuir en el desarrollo, reporte y ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Si bien el cumplimiento del lineamiento se dió al 100% en el reporte del primer semestre, desde el rol de Defensor de la Ciudadanía, se continuó con el seguimiento frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. De lo anteriormente descrito se evidenció que la Entidad cumple con los parámetros establecidos en materia de lenguaje claro, tales como la designación de un responsable que lidere la implementación de lenguaje claro en el IDPC, un Plan de Ética que contiene actividades orientadas al fortalecimiento del Lenguaje Claro, información pública que se genera hacia la ciudadanía y grupos de interés fácil de encontrar, comprender y usar.

Sobre la gestión del segundo semestre, se llevó a cabo una capacitación en Lenguaje Claro, una nueva designación de responsable que lidere la implementación de lenguaje claro en el IDPC y la traducción del documento Protocolo de Atención para el canal presencial a través de la Veeduría Distrital.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultura ha promovido el uso de canales para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, de lo anteriormente señalado se cuenta con un Botón de denuncia en la pagina web <https://idpc.gov.co/>.

A su vez, se publicó una pieza comunicativa para que los/las servidores/as y colaboradores de la Entidad y la Ciudadanía en general, estén armonizados e informados y puedan conocer las rutas y protocolos frente al tema.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

En el marco de los informes de satisfacción ciudadana generados mensualmente y publicados a través del menú de transparencia y acceso a la información pública, se realizan recomendaciones transversales que buscan mejorar el relacionamiento de la Entidad con la Ciudadanía y grupos de interés. A su vez, se conformó un equipo de gestión de PQRSD quienes a través de reuniones mensuales y con el seguimiento del Defensor, se identifican situaciones para fortalecer, se generan recomendaciones y seguimiento a los compromisos establecidos.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

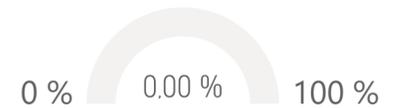
Para el semestre valorado, y teniendo en cuenta los diferentes escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: Acceso a la Información Pública, Acceso a la Oferta de Bienes y Servicios, Petición y Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en concordancia con la función que le asiste al Defensor Ciudadano se analizó la información recaudada y asociada a:

- i) Grupo Focal realizado el 29 de agosto de 2024 en el marco de un "Diálogo Participativo – Construyendo Patrimonio", llevado a cabo en el auditorio de la Plaza de la Concordia, cuyo objetivo fue analizar y captar feedbacks sobre productos, trámites o servicios prestados; se facilitó a través de un moderador, quien a través de unas preguntas guía capturó y registró las ideas y proposiciones de los participantes.
- ii) El segundo grupo focal tuvo lugar el 6 de noviembre, teniendo en cuenta que, para el Proceso de Atención a la Ciudadanía el mejoramiento continuo en su relacionamiento con la ciudadanía es uno de los objetivos más importantes. De ahí la relevancia de crear herramientas que le faciliten a la ciudadanía el acceso a los diferentes trámites y servicios que el Instituto ofrece. En ese sentido, a la plataforma "A un clic del Patrimonio Cultural" se le han incorporado algunos trámites y servicios para que la ciudadanía pueda acceder a ellos de una forma fácil y ágil.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



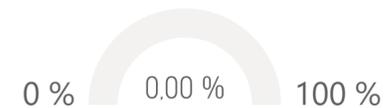
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

De acuerdo con el reporte anterior, en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, se dio continuidad con la promoción y divulgación de información para el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes a través de la publicación permanente de la carta de trato digno, así como la divulgación de los canales de interacción dispuestos por la entidad en la página web.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



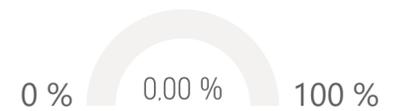
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En Articulación con la Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el Defensor de la Ciudadanía gestionó y acompañó la capacitación para socializar estrategias y habilidades que fortalezcan competencias de los colaboradores distritales, para afrontar y manejar adecuadamente situaciones difíciles que se presentan en la atención a la ciudadanía, de acuerdo con su tipología y/o características.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

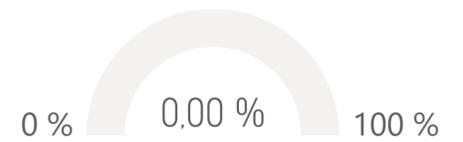
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En cumplimiento de la función y lineamiento valorado se participó en: i) Segunda Socialización de Guías de Inducción y Reinducción en el manejo de PQRS y BTE, ii) Prácticas Innovadoras para mejorar el servicio a la ciudadanía y iii) Capacitación para el manejo de situaciones difíciles que se presentan en la atención a la ciudadanía



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Tal y como se reportó en el semestre anterior, el IDPC cuenta con los siguientes canales de atención dispuestos para la ciudadanía:

i) Canal telefónico: 3550800 - 3158695159

ii) Canal Presencial: Sede Palomar del Príncipe Calle 12b No. 2-96, Punto de radicación Casa Pardo Calle 12b No. 2-91

iii) Canal Virtual: correo atencionciudadania@idpc.gov.co y Formulario de PQRS <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, se adelantaron las acciones de seguimiento, continuando con el desarrollo de las siguientes actividades:

i) Desarrollo de una propuesta de mejora para el agendamiento de citas a través del sitio web del IDPC.
<https://agendamiento.idpc.gov.co/>

De lo anteriormente señalado, se continúa brindando recomendaciones para el cumplimiento de las acciones contempladas en el marco de la Estrategia.