

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

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 que señala: *“En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*. El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC mediante Resolución interna No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó en el Subdirector de Gestión Corporativa la defensoría de la ciudadanía, quien cumplirá con las funciones descritas en el Decreto Distrital 847 de 2019.

En este marco, a continuación, se presenta el informe de la gestión realizada por el Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019, delegadas por el Director General del IDPC.

El informe consta de cuatro componentes, así:

- I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.
- II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en la plataforma *Bogotá te escucha* - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- III. Seguimiento estratégico al proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC y Grupos de Interés del IDPC.
- IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos – (OPAs), que ofrece el IDPC a la ciudadanía y a los grupos de interés.

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN – 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

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

Durante el I semestre de 2020, el Instituto avanzó en la implementación de las líneas estratégicas y transversales de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, bajo el acompañamiento constante del Defensor del ciudadano; así:

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

Durante el I semestre de 2020, se realizaron acciones de divulgación frente a la prestación del servicio. Debido a la contingencia por Covid- 19, el Instituto suspendió la atención presencia y se enfocó en la atención virtual. Así las cosas, se divulgó la siguiente información:

- Información sobre la continuidad de las labores del IDPC de forma virtual, los horarios, correo electrónico y líneas de atención. Información que fue divulgada a través de correo electrónico y que continúa publicada en la página web del Instituto.



- Información sobre la continuidad en el servicio de Asesoría Técnica Personalizada que se presta los martes, y sobre la cual se han generado cambios importantes debido a la no presencialidad por la contingencia. Información que fue divulgada a través de correo electrónico y que continúa publicada en la página web del Instituto.



- Por otro lado, se publicó y envió a través de correo electrónico un Comunicado de interés general, el cual informa: el correo para raditaciones, los contactos telefónicos, el correo de contacto, los trámites y servicios que se encuentran en la plataforma *A un clic del Patrimonio* y el proceso completo para la solicitud de cita para Asesoría Técnica personalizada.
- De igual manera, se realizó la publicación y actualización en la página web del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés – Manual Operativo.

- Teniendo en cuenta la orden dada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre el restablecimiento paulatino de la presencialidad en cada institución distrital, para el 22 de junio de 2020, se realizó divulgación sobre la “reapertura a puerta cerrada” del Instituto.



2) Infraestructura Tecnológica:

En desarrollo del proyecto de racionalización y virtualización de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá, liderado por la Secretaría General –Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Alta Consejería Distrital de TIC, en el que el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural participa desde agosto de 2018; para el I semestre de 2020, se realizó la entrega de la plataforma por parte de la Alta Consejería Distrital de TIC, como bien perteneciente al inventario del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

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

- Se cambió el mensaje final sobre el servicio “Agendamiento de cita para Asesoría Técnica Personalizada”, debido a que el proceso no se está prestando de forma presencial, sino virtual.
- Se bloqueó el servicio “Agendamiento de cita para la consulta de expedientes de Bienes de Interés Cultural”, para ser agendada de forma telefónica; de tal manera que se limite el acceso a varias personas a la sede.
- Se realizaron revisiones generales frente a la plataforma, para en el II semestre de 2020, realizar algunos cambios necesarios en la misma.
- 320 ciudadanos hicieron uso de la plataforma de la siguiente manera:
 - Agendamiento de cita para asesoría en Enlucimiento de fachadas: 7 ciudadanos
 - Agendamiento de cita para asesoría técnica personalizada: 123 ciudadanos
 - Agendamiento de cita para la solicitud de imágenes digitales del Museo de Bogotá: 15 ciudadanos

- Solicitud de declaratoria como Bien de Interés Cultural del Distrito Capital: 137 ciudadanos
- Solicitud de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en Bienes Inmuebles de Interés Cultural: 38 ciudadanos

3) Cualificación de equipos de trabajo:

Durante el segundo semestre de 2020, y teniendo en cuenta la función del Defensor de ciudadano frente la efectividad en la prestación de los servicios , se han realizado varias capacitaciones con el fin de cualificar a funcionarios y contratistas de la Oficina de Transparencia y Atención a la ciudadanía frente al servicio:

- Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción de la Función Pública
- 8 módulos del curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Función Pública
- Curso Gobernanza Pública, Contextualización desde los pilares de Transparencia, Participación y Colaboración de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor

4) Articulación Institucional:

Durante el I semestre de 2020, el IDPC participó en las siguientes reuniones de articulación institucional:

- Reuniones periódicas de los Nodos de la Red de Atención de Quejas y Reclamos, liderada por la Veeduría Distrital.

En cuanto a las líneas Transversales se obtuvo el siguiente avance:

1) Uso intensivo de las tecnologías de la Información y de las comunicaciones TICs:

Las acciones adelantadas en desarrollo de esta línea estratégica se encuentran articuladas con las descritas en los numerales 1, 2 y 3 arriba desarrollados.

2) Seguimiento y Evaluación:

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana y dar cumplimiento a los lineamientos y objetivos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –PPDSC- y en Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC, sumado al cumplimiento del artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015; se tiene dispuesta la encuestas de satisfacción en línea en la página web del IDPC. Se realiza la entrega personalizada de encuestas de satisfacción a la ciudadanía en la Sede Palomar del Príncipe (Calle 12b No. 2-96); de igual manera a través de la Plataforma Virtual – A un clic del patrimonio- se envía la encuesta virtual cada vez que se cierra un trámite o servicio. Sin embargo, y debido a la contingencia del Covid-19, las encuestas son enviadas a través de correo electrónico y realizadas vía telefónica.

Con base en la información recopilada en las encuestas de satisfacción se realiza mensualmente Informe de Satisfacción. Durante el I semestre de 2020, se elaboraron y publicaron los informes correspondientes a enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020 en el Micrositio de Transparencia de la página web.

Trimestralmente se aplican dos indicadores del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, así:

- Indicador de satisfacción de atención ciudadana, cuyos resultados se encuentran publicados en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC, numeral 10.10 ([Informes e indicadores](#)).
- 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 10.9 ([Informes e indicadores](#)).

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 arriba mencionados y se realiza seguimiento al plan de control y manejo de riesgos del proceso.

II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Bogotá te escucha - Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 ingresaron 340 solicitudes, de las cuales ciento veintisiete (127) fueron atendidas dentro de los términos legales y una (3) fuera de los términos legales de la siguiente manera:

- Enero: de los 21 requerimientos recibidos, diez (10) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales y 1 fuera de término.
- Febrero: de los 53 requerimientos recibidos, veintiséis (26) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Marzo: de los 35 requerimientos recibidos, veintitrés (23) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Abril: de los 61 requerimientos recibidos, veintiuno (21) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Mayo: de los 76 requerimientos recibidos, veintidós (22) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Junio: de los 94 requerimientos recibidos, veinticinco (25) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.

Durante este periodo, se continuó con la ejecución de acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía, lideradas desde el grupo responsable del proceso de Atención a la Ciudadanía, entre las cuales cabe mencionar las siguientes:

- Seguimiento y monitoreo permanente (semanal, mensual, trimestral y cuatrimestral) a las respuestas de solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá Te Escucha, tanto por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como por parte del grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa del IDPC.
- Cruce de información entre el sistema de gestión documental Orfeo y el SDQS, con el fin de disminuir la posibilidad de que se dé respuesta por Orfeo y no se realice lo pertinente en el SDQS.
- Retroalimentación a los operadores laterales con relación al uso eficiente del SDQS.

Por parte de este despacho, se atendió una (1) petición correspondiente a un reclamo a causa de falta de información en una respuesta, la cual se atendió con base en la información suministrada por la Subdirección de Divulgación y apropiación del Patrimonio; se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización del trámite.

III. Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC

En el marco del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, se continúa con la aplicación de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios de Asesoría Técnica Personalizada de forma presencial y virtual (aplicada completamente desde el mes de abril debido a la Contingencia Covid-19), consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y de las colecciones del Centro de Documentación.

Durante el I semestre de 2020, se aplicaron trescientas siete (307) encuestas, correspondientes al 40% de los ciudadanos atendidos (760) en los servicios mencionados. A continuación, se muestran los resultados consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.

a) Características del Servicio

- Amabilidad y Actitud de Servicio:

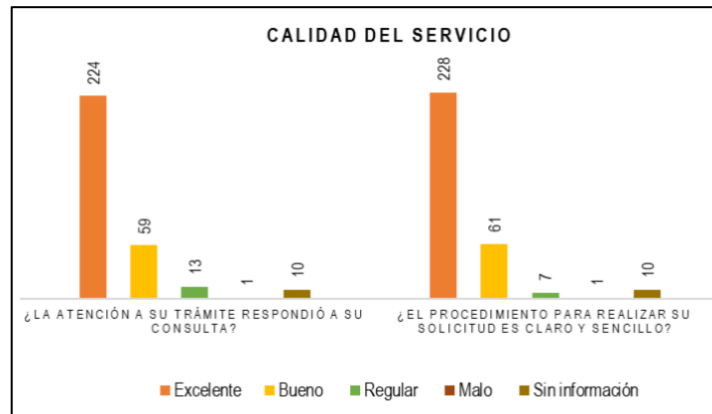
Con relación a esta característica, 254 de los ciudadanos encuestados (83%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como “excelente”; 38 ciudadanos correspondientes al 12 % como “buena”; 5 personas (2%) la calificaron como “regular”; y 10 ciudadanos (3%) no brindan información.

- Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a esta característica, 222 de los ciudadanos encuestados (72%) calificaron esta característica como “excelente”, 67 ciudadanos correspondientes al 22% como “buena”; 8 (3%) como “regular”, y 10 ciudadanos (3%) no brindan información.

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 246 de los ciudadanos encuestados (80%) calificaron esta característica como “excelente”, 49 ciudadanos correspondientes al 16% como “buena”; 2 (1%) como “regular”, y 10 ciudadanos (3%) no brindan información.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

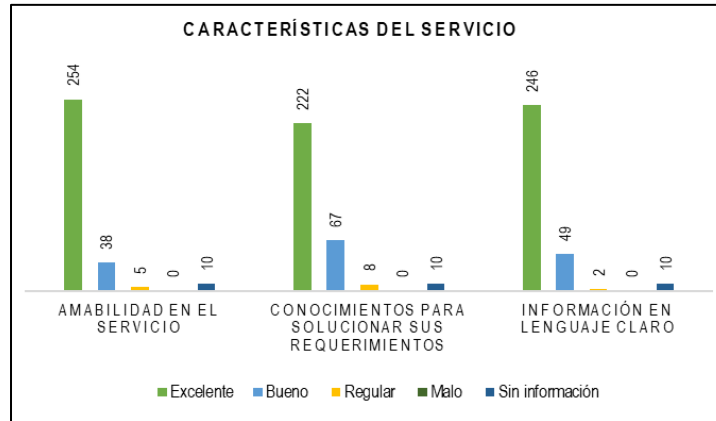
3. Calidad de atención al trámite

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

Con relación a esta característica, 224 ciudadanos encuestados (73%) ponderaron esta característica como “excelente”; 59 (19%) ciudadanos calificaron esta característica como “buena”; 13 (4%) como “regular”, 1 como mala (1%) y 10 de ellos (3%) no contestaron a esta pregunta

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

Con relación a esta característica, 228 ciudadanos encuestados (74%) ponderaron esta característica como “excelente”; 61 (20%) ciudadanos calificaron esta característica como “buena”; 7 (2%) como “regular”, 1 como mala (1%) y 10 de ellos (3%) no contestaron a esta pregunta.



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

IV. Seguimiento a la actualización de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs- del IDPC

En diciembre de 2018, el IDPC aprobó el Portafolio de los servicios que ofrece a la ciudadanía. En el II semestre de 2020, se registraron en el Sistema Único de Información de Trámites, que administra el DAFP, tres (12) OPA's y se realizó la propuesta de inscripción de un (1) trámite. Para la presente vigencia, se llevan los registros de atención a la ciudadanía del servicio de Asesoría Técnica Personalizada dentro del Sistema Único de Información de trámites-SUIT.

Por otra parte, de manera permanente se actualiza y armoniza la información sobre Trámites y OPAs del IDPC en las plataformas de información a la ciudadanía: Página WEB, Guía de Trámites y Servicios, y SUIT, así como en la intranet de la entidad.

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Defensor del Ciudadano
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

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