

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC**  
**INFORME DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**1 DE JUNIO DE 2019 AL 30 DE JUNIO DE 2020**

**PRESENTACIÓN**

En cumplimiento de 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 junio de 2019 y el 30 de junio de 2020.

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

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

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

Durante el II semestre del año 2019, se puso en marcha la plataforma -A un clic del Patrimonio y se realizó su respectiva divulgación con la ciudadanía los días martes de cada mes en el proceso de Asesoría Técnica Personalizada.

Por otro lado y, acorde con el objetivo de implementar mecanismos de radicación calificada en los puntos de atención de las entidades distritales, el IDPC garantiza un punto de atención con ventanilla de radicación, en el cual se encuentra un profesional de la

Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio, encargado de revisar el cumplimiento de los requisitos para adelantar los trámites ante la entidad, previo a la radicación en legal y debida forma de la solicitud ciudadana. Dentro de la plataforma virtual “*A un clic del patrimonio*”, esta acción se encuentra implementada para el trámite de Equiparación a estrato uno (1).

Por otro lado, para el I semestre de 2020, se realizó la publicación y actualización en la página web del Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés – Manual Operativo, el cual tiene como objetivo principal establecer el “marco conceptual, la estructura de operación y los protocolos de atención” con el fin de dar cumplimiento a la misionalidad de la entidad.

## 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 facilitar la interacción con la ciudadanía y el acceso en línea a la oferta institucional; en cuyo marco, se adelantó la virtualización de diez (10) servicios: un (1) trámites y nueve (9) procesos administrativos –OPAs.

Durante todo este proceso, se han generado jornadas de capacitación a los administradores de los procesos, actualizaciones de la plataforma y seguimiento constante al cumplimiento en los tiempos de respuesta de la misma. Para el año 2020, la Alta Consejería Distrital de TICs, hizo entrega oficial de la plataforma al inventario del IDPC.

## 3. Cualificación de los equipos de trabajo:

Se han adelantado acciones de cualificación para garantizar la idoneidad de los funcionarios y contratistas que participan del proceso de atención a la ciudadanía. Las capacitaciones que se han realizado durante este periodo son las siguientes:

- Congreso Internacional sobre Servicio a la ciudadanía;
- Curso Virtual y Presencial sobre Servicio a la ciudadanía – Veeduría Distrital
- Taller sobre Transparencia y Acceso a la información pública –IDPC
- Capacitación “La magia del servicio: revolucionando la forma para que tus clientes estén satisfechos”- Positiva.
- Diplomado sobre Políticas Públicas – EAN
- 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 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 se encuentra adelantando el proceso de actualización de Caracterización de ámbitos de interacción con la ciudadanía, actores, usuarios y grupos de interés; cuya primera versión se realizó en diciembre de 2019. En este documento, se encuentran identificados los productos y servicios que se entregan a la ciudadanía, los ámbitos de interacción con la misma y, la Identificación y caracterización de los actores, usuarios y grupos de interés en los espacios de participación ciudadana y de atención a la ciudadanía y acceso a servicios.

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

Como se mencionó en el numeral 2 de las líneas estrategias, el IDPC adelantó junto con la Alta Consejería para las TICs la construcción de la plataforma *A un clic del Patrimonio*, la cual ya se encuentra en el inventario del IDPC desde junio de 2020.

#### 3. Seguimiento y evaluación:

Con el fin de medir, evaluar y hacer seguimiento a la atención prestada por cada una de las dependencias de la entidad, y dar cumplimiento a los lineamientos y objetivos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –PPDSC- y en Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC, sumado al cumplimiento del artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015; se tiene dispuesta la encuestas de satisfacción en línea en la página web del IDPC.

Con base en la información recopilada en las encuestas de satisfacción se realiza de forma mensual y trimestral el Informe de Satisfacción, los cuales se publican en el Micrositio de Transparencia de la página web (<https://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-ley-1712-del-6-de-marzo-de-2014/>).

#### 4. Mejoramiento continuo:

En desarrollo de esta línea transversal, desde el Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de este proceso estratégico del IDPC, se aplican los indicadores de oportunidad y satisfacción y, se realiza seguimiento al plan de control y manejo de riesgos del proceso.

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

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..

Para el mes de julio de 2019, se realizó una presentación ante el Comité Directivo sobre el Sistema Bogotá Te Escucha, en donde se efectuó un análisis de las peticiones ingresadas tanto en 2018 como en 2019, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía y el Indicador de oportunidad en la respuesta de PQRS recibidas.

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

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

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

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

El Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública se realiza de forma mensual por el equipo de Atención a la ciudadanía. De acuerdo con la información remitida por esta dependencia, durante el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2019 ingresaron doscientas ochenta y nueve (289) solicitudes, de las cuales doscientas cincuenta y nueve (259) fueron atendidas dentro de los términos legales y cuatro (4) fuera de los términos legales.

De lo anterior y de acuerdo con los resultados de la medición del indicador de gestión “solicitudes y requerimientos resueltos en término”, se puede concluir que durante el primer semestre del año 2019 el Instituto alcanzó una oportunidad del 92% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos. Como parte de la gestión del Defensor del Ciudadano, se atendieron siete (7) peticiones de la siguiente manera: cinco (5) reclamos y

dos (2) quejas a causa de demoras en los trámites y servicios radicados en el Instituto, las cuales se atendieron con base en la información suministrada por la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio y, se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los trámites.

De igual manera, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 ingresaron 340 solicitudes, de las cuales ciento veintisiete (127) fueron atendidas dentro de los términos legales y una (1) fuera de lo 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 termino.
- 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.

Como parte de la gestión del Defensor del Ciudadano, durante el I semestre de 2020 se atendió una (1) petición correspondiente a un reclamo a causa de falta de información en una respuesta, la cual se respondió con base en la información suministrada por la Subdirección de Divulgación y apropiación del Patrimonio y, se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización del trámite.

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

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

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

La principal estrategia de interacción frente a las opiniones ciudadanas es la Encuesta de Satisfacción, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad. Sin embargo, durante este periodo, se han realizado acciones de divulgación de cara a la ciudadanía, que facilitan el acceso a la información, brindan interacción con la misma y permiten al Instituto adelantar el cumplimiento de sus funciones.

En desarrollo del proyecto de racionalización y virtualización de trámites se realizaron acciones de divulgación los martes de cada mes en Asesoría Técnica Personalizada frente a la plataforma *A un clic del Patrimonio*.

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

- Activación de canales de correspondencia virtual [correspondencia@idpc.gov.co](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)
- Activación del canal telefónico 315 8695159 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.
- Divulgación a través de correo electrónico, redes sociales y página web de los horarios, correo electrónico y líneas de atención habilitadas para brindar el servicio a la ciudadanía de forma eficiente y continua.
- Divulgación a través de correo electrónico, redes sociales y página web sobre la continuidad en el servicio de Asesoría Técnica Personalizada que se presta los martes de forma virtual.
- Por otro lado, se publicó y envió a través de correo electrónico un Comunicado de interés general, en el cual informa: el correo para radicaciones, 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.

**V. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

Durante las dos vigencias, el canal virtual *A un clic del Patrimonio*, fue una de las apuestas más importantes del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para racionalizar sus procedimientos. Esta plataforma permite a la ciudadanía solicitar el agendamiento para la atención de sus trámites y servicios desde casa y hacer uso eficiente de las tecnologías de Información y Comunicación.


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

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

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

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/>



**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Defensor de la ciudadanía  
Subdirector de Gestión Corporativa  
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

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