

**INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC**  
**INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**  
**1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE 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 julio y el 30 de noviembre 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 JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020**

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

Durante el II 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 II semestre de 2020, se realizaron acciones de divulgación frente a la prestación del servicio. Se divulgó la siguiente información:

- Solicitudes de información que fueron recibidas, ingresadas y registradas a través del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Solicitud de acceso a la información pública
- Divulgación del “*Modelo de Atención a la ciudadanía y grupos de interés - Manual Operativo*” de cara a ciudadanos y ciudadanas y de forma interna a través de correo electrónico.
- Divulgación del “Portafolio de trámites y servicios” de cara a ciudadanos y ciudadanas y de forma interna a través de correo electrónico.
- Divulgación sobre las sugerencias de la ciudadanía en la Intranet del IDPC.
- Boletín informativo: Solicitud de acceso a la información pública.

## 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 y para el II semestre quedó registrado en la entidad.

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 fueron:

- Equiparación a estrato uno (1): se encontró un problema frente a la radicación de la información que subía la ciudadanía en la plataforma “A un clic del Patrimonio”, no se encontraba reflejada en el sistema de gestión documental ORFEO. Se realizaron las revisiones pertinentes y se pudo activar nuevamente el trámite.
- 436 ciudadanos y ciudadanas hicieron uso de la plataforma de la siguiente manera:
  - Agendamiento de cita para asesoría en Enlucimiento de fachadas: 8 ciudadanos
  - Agendamiento de cita para asesoría técnica personalizada: 217 ciudadanos
  - Solicitud de control urbano: 4 ciudadanos
  - Solicitud de declaratoria como Bien de Interés Cultural del Distrito Capital: 170 ciudadanos
  - Solicitud de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en Bienes Inmuebles de Interés Cultural: 37 ciudadanos

## 3) Cualificación de equipos de trabajo:

Durante el segundo semestre de 2020 junto con el apoyo del Defensor de ciudadano, los contratistas de la Oficina de Transparencia y Atención a la ciudadanía realizaron el curso de Control Social de la Veeduría Distrital.

## 4) Articulación Institucional:

Durante el II 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.

Las encuestas son realizadas a través de correo electrónico y vía telefónica. Con base en la información se realiza mensualmente Informe de Satisfacción, el cual es publicado en el Micrositio de Transparencia de la página web.

- Adicionalmente y de forma trimestral, 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 Proceso de 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 julio y el 30 de noviembre de 2020 ingresaron 486 solicitudes, de las cuales ciento

cincuenta y dos (152) fueron atendidas dentro de los términos legales y dos (2) fuera de los términos legales de la siguiente manera:

- Julio: de los 123 requerimientos recibidos, veintiuno (21) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Agosto: de los 102 requerimientos recibidos, cuarenta (40) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales y dos fuera de término.
- Septiembre: de los 106 requerimientos recibidos, cuarenta y uno (41) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Octubre: de los 69 requerimientos recibidos, dieciocho (18) se respondieron de forma oportuna dentro de los términos legales.
- Noviembre: de los 86 requerimientos recibidos, treinta y dos (32) 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 la demora de un anteproyecto. Se realizó el seguimiento pertinente a la Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio.

### **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 consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural y de las colecciones del Centro de Documentación.

Durante el II semestre de 2020, se aplicaron cuatrocientos treinta y nueve (439) encuestas, correspondientes al 61% de los ciudadanos atendidos (718) 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:

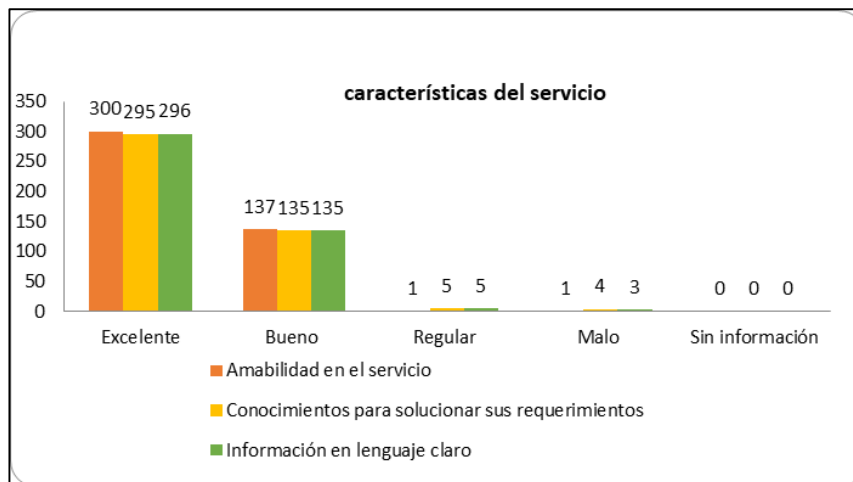
Con relación a esta característica, 300 de los ciudadanos encuestados (68%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como “excelente”; 137 ciudadanos correspondientes al 30 % como “buena”; 1 personas (1%) la calificaron como “regular”; y 1 ciudadano (1%) como “mala”.

- Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a esta característica, 295 de los ciudadanos encuestados (68%) calificaron esta característica como “excelente”, 135 ciudadanos correspondientes al 30% como “buena”; 5 (1%) como “regular”, y 4 ciudadanos (1%) como “mala”.

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 296 de los ciudadanos encuestados (67%) calificaron esta característica como “excelente”, 135 ciudadanos correspondientes al 30% como “buena”; 5 (1%) como “regular”, y 4 ciudadanos (1%) como “mala”.



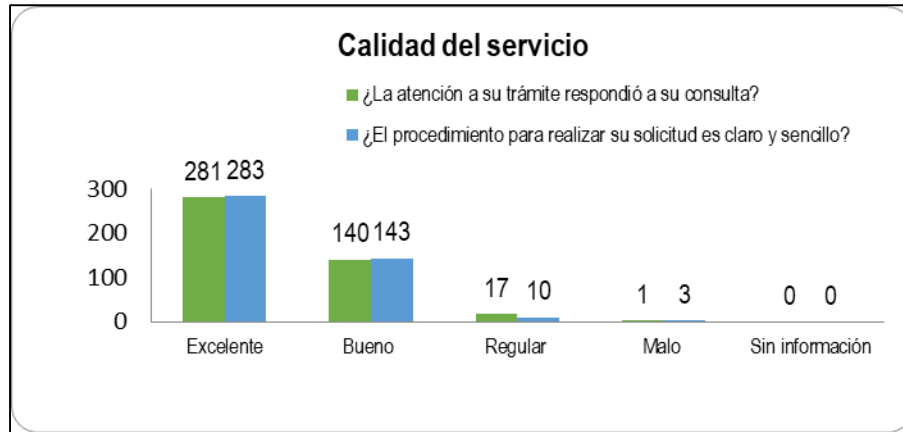
## b) Calidad de atención al trámite

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

Con relación a esta característica, 281 de los ciudadanos encuestados (64%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como “excelente”; 140 ciudadanos correspondientes al 32 % como “buena”; 17 personas (3%) la calificaron como “regular”; y 1 ciudadano (1%) no brindan información.

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

Con relación a esta característica, 283 ciudadanos encuestados (64%) ponderaron esta característica como “excelente”; 143 (33%) ciudadanos calificaron esta característica como “buena”; 10 (2%) como “regular”, y 3 como mala (1%).



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.

ORIGINAL FIRMADO

**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