

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC
INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

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 392 de 2015.

En este marco, a continuación presento el informe de la gestión realizada como Defensor de la Ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 392 de 2015, que me fueron 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 31 DE DICIEMBRE DE 2019

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

Durante el segundo semestre de 2019, 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 segundo semestre se realizaron acciones de divulgación de la plataforma –A un clic del patrimonio- los días martes de cada mes en Asesoría técnica personalizada, sobre los 4 servicios restantes que salieron a producción y que están incluidos en el proyecto de virtualización de trámites del IDPC.

- Solicitud de equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato uno (1) en Bienes Inmuebles de Interés Cultural.
- Solicitud de certificación de declaratoria como Bien de Interés Cultural del Distrito Capital.
- Solicitud de control urbano
- Información de la realización de obras mínimas en Bienes y Sectores de Interés Cultural

2) Infraestructura Tecnológica:

Durante el segundo semestre, en el marco 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, se continuó con la puesta en marcha del nuevo canal virtual de acceso a los servicios del IDPC, para facilitar la interacción con la ciudadanía y el acceso en línea a la oferta institucional; en cuyo marco, se adelantó la virtualización de los cuatro procedimientos faltantes, de la siguiente manera:

- En el mes de julio, salieron a producción los cuatro (4) servicios en línea del Instituto, puestos a disposición de la ciudadanía a través de la plataforma virtual –A un Clic del Patrimonio Cultural; a la cual se ingresa a través de la página web: www.idpc.gov.co/tramites.
- De manera paralela al proceso de desarrollo, alistamiento y puesta en producción de la plataforma virtual, durante el segundo semestre del año se realizaron pruebas finales de los cuatro (4) servicios restantes y se realizó la transferencia de conocimiento a los administradores de cada uno de los procedimientos.
- Durante el segundo semestre de 2019, con la participación de los grupos de Transparencia y Atención a la ciudadanía, el Defensor del ciudadano como filtro importante para velar por el fácil funcionamiento de la plataforma de cara a la ciudadanía, el grupo de Sistemas, y los equipos a

cargo de los Trámites de las cuatro Subdirecciones, se adelantaron pruebas funcionales en ambiente de pruebas de los 4 servicios. Con base en los resultados de estas pruebas, se realizó un trabajo liderado por la Alta Consejería Distrital de TIC para ajustar y desarrollar la plataforma de virtualización y dar así cumplimiento a los requerimientos de la Entidad.

3) Cualificación de los equipos de trabajo:

a. Acorde con el objetivo de implementar mecanismos de radicación calificada en los puntos de atención de las entidades distritales, el IDPC cuenta con 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.

b. Con el fin de implementar mecanismos de atención a los ciudadanos con discapacidad auditiva, el IDPC cuenta desde el segundo semestre de 2018 con un contratista registrado en el Centro de Relevo. Desde el mes de mayo de 2019, se registró un nuevo usuario a dicha plataforma, quién es el encargado de atender a la población con discapacidad auditiva y para el segundo semestre se registraron 11 usuarios en esta plataforma, quienes tienen contacto directo con la ciudadanía (Correspondencia, Subdirección de divulgación y Grupo de Transparencia y Atención a la ciudadanía)

c. Durante el segundo semestre y teniendo en cuenta la función del Defensor del Ciudadano frente la efectividad en la prestación de los servicios, se han realizado varias capacitaciones con el fin de cualificar a funcionarios y contratistas del Instituto que interactúan con la ciudadanía en los diferentes espacios de atención y acceso a servicios, así:

➤ Con los equipos de trabajo que se encargarán de la administración y operación de la plataforma de virtualización.

➤ Con el grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía:

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

4) Articulación Institucional:

Durante el segundo semestre de 2019, 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 tienen dispuestas dos encuestas en línea en la página web del IDPC: Encuesta de satisfacción de atención a la ciudadanía y Encuesta de satisfacción de atención de PQRS; 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; se envía la encuesta de atención a PQRS con la respuesta dada a los requerimientos ciudadanos a través del Sistema Bogotá te escucha; y finalmente, se tienen habilitados buzones de sugerencias en cada una de las sedes del Instituto.

Con base en la información recopilada en las encuestas de satisfacción se realizan mensualmente Informe de Satisfacción. Durante el segundo semestre de 2019, se elaboraron y publicaron los informes correspondientes julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2019.

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 julio y el 31 de diciembre de 2019 ingresaron doscientas sesenta y dos (262) solicitudes, de las cuales doscientas veinte (220) debían ser resueltas en el periodo, de esas, doscientas diecisiete (217) fueron atendidas dentro de los términos legales y tres (3) fuera de lo términos legales. A la fecha de corte del informe, dieciocho (18) requerimientos se encuentran en término para brindar respuesta.

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 segundo semestre del año 2019 el Instituto alcanzó una oportunidad del 98% en la atención de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos.

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 atendieron seis (6) peticiones de la siguiente manera: cuatro (4) 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; se realizó el seguimiento pertinente hasta la finalización de los trámites.

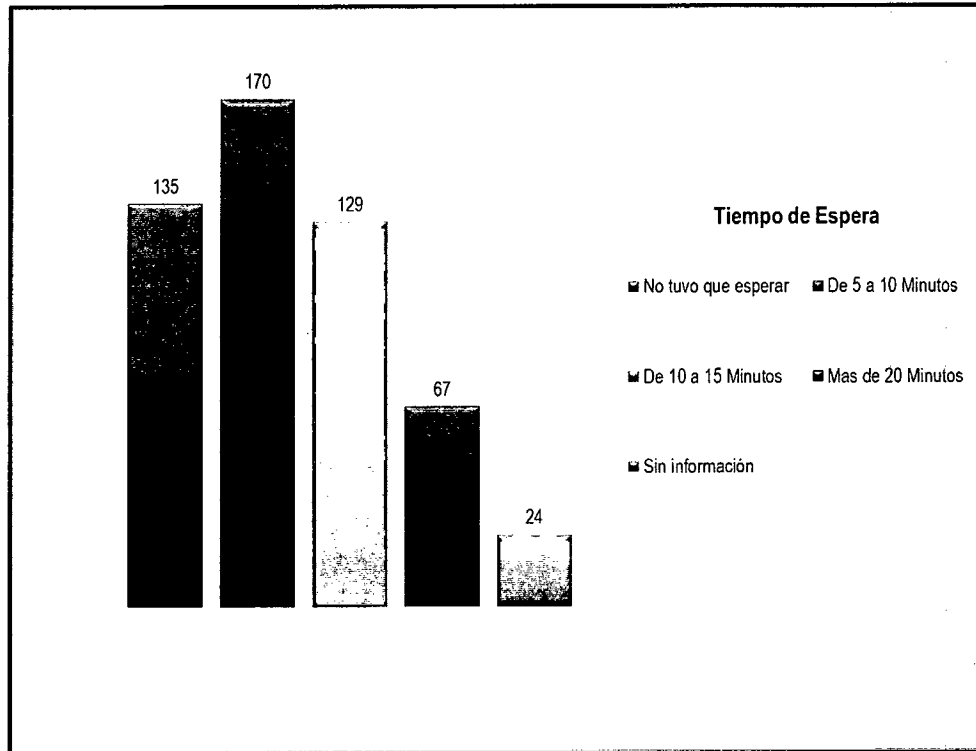
III. Seguimiento al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía del IDPC

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

Durante el segundo semestre de 2019, se aplicaron quinientas veinticinco (525) encuestas, correspondientes al 38% de los ciudadanos atendidos (1381) en los servicios mencionados. A continuación se muestran los resultados consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.

1. Tiempo de espera

Durante el segundo semestre del año, 305 ciudadanos, correspondientes al 58% de las personas encuestadas, tuvieron que esperar entre 0 y 10 minutos para ser atendidas; mientras que 196 ciudadanos, correspondientes al 37%, tuvieron que esperar entre 11 y más de 20 minutos; finalmente, 24 ciudadanos, correspondientes al 5% de los encuestados, no respondieron a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

2. Características del Servicio

- Amabilidad y Actitud de Servicio:

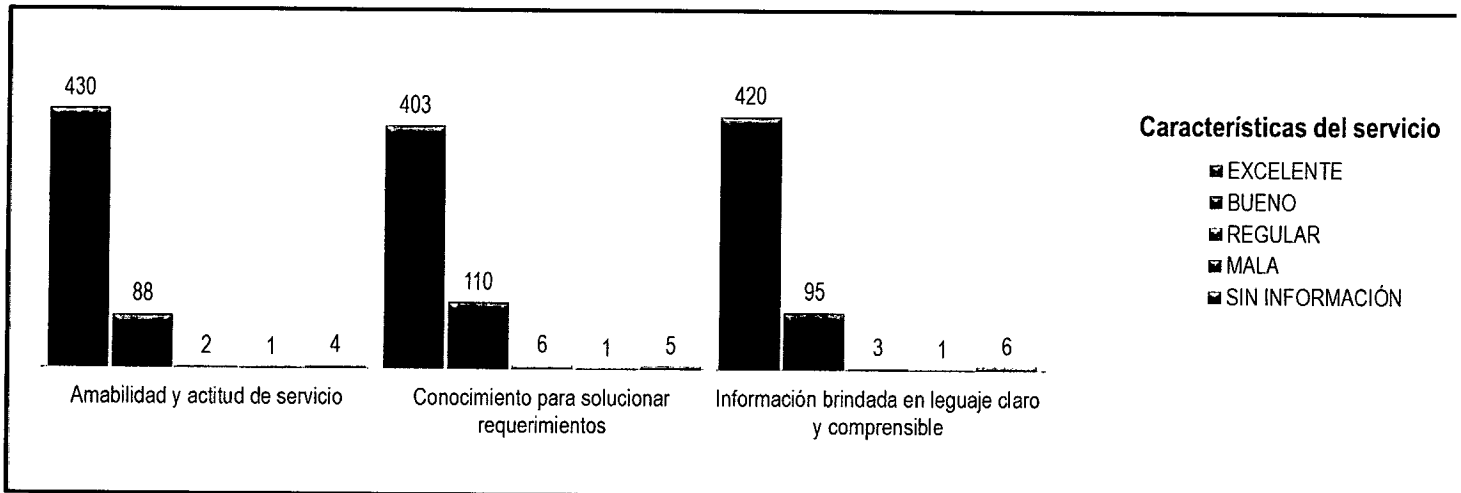
Con relación a esta característica, 430 de los ciudadanos encuestados (81,90%) calificaron la amabilidad y actitud de servicio con las que brindan atención los servidores públicos del IDPC como "excelente"; 88 ciudadanos correspondientes al 16,76 % como "buena"; 4 personas (0,38%) las calificaron como "regular"; 1 persona (0,19%), como mala; y 5 ciudadanos (0,76%) no brindan información.

- Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a esta característica, 513 de los ciudadanos encuestados (97,71%) calificaron esta característica como "excelente" y "buena", 6 (1,14%) como "regular", 1 (0,19%) como "mala" y 5 (0,95%) no respondieron a esta pregunta.

- Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

Con relación a esta característica, 515 de los ciudadanos encuestados (98,1%) ponderó esta característica como “excelente” y “buena”; 3 de ellos (0,57%) como “regular”; 1 (0,19%) como “mala” y finalmente, 6 personas (1,14%) no respondieron a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Proceso Estratégico de Atención a la Ciudadanía

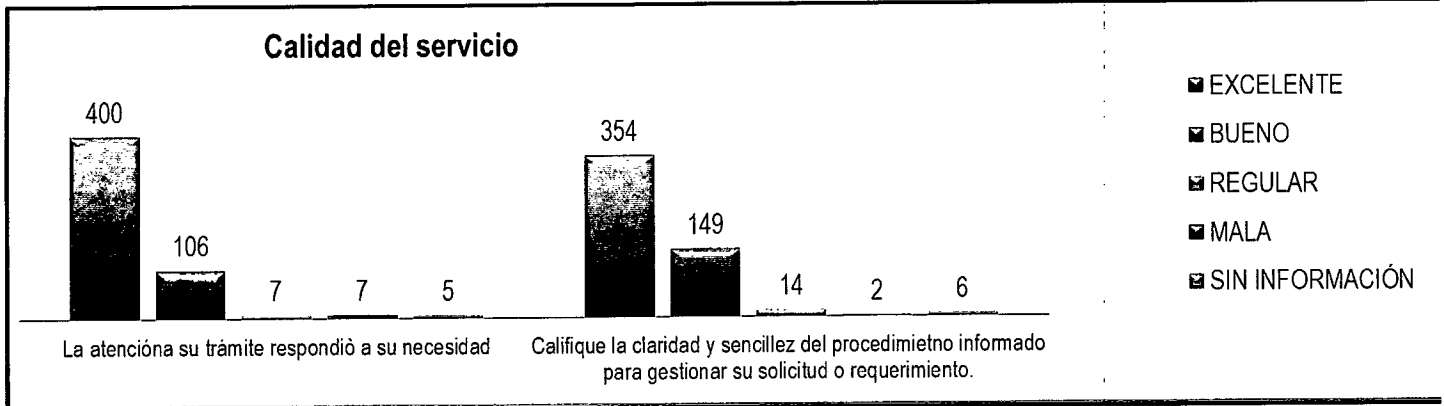
3. Calidad de atención al trámite

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

Respecto de esta característica, 506 ciudadanos encuestados (96,38%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”; 7 (1,33%) como “regular”; 7 como mala (1,33%); y 5 personas (0,95%) no contestaron a esta pregunta.

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

Con relación a esta característica, 503 ciudadanos encuestados (95,81%) ponderaron esta característica como “excelente” y “buena”, 14 (2,67%) como “regular”, 2 como mala (0,38%) y 6 de ellos (1,14%) 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; y en el segundo semestre de la actual vigencia se registraron en el Sistema Único de Información de Trámites, que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, doce (12) OPA's y se realizó la propuesta de inscripción de un (1) trámite.


Otros procedimientos administrativos (OPA's) inscritos:

- Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales
- Expedición de certificaciones sobre Bienes de Interés Cultural
- Asesoría Técnica Personalizada
- Solicitud de Imágenes digitales de la colección del Museo de Bogotá
- Programa "Adopta un Monumento"
- Fomento a las prácticas del Patrimonio Cultural
- Asesoría Técnica para la Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial
- Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá
- Solicitud de Control Urbano
- Consulta de la colección del Centro de Documentación
- Servicio de consulta de expedientes de Bienes de Interés Cultural –BIC
- Asesoría para el Enlucimiento de fachadas

Trámites propuestos:

- Anteproyecto

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
Subdirector de Gestión Corporativa
Subdirección de Gestión Corporativa

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