

Estrategia para la construcción colectiva de la Promesa de Valor institucional

Introducción

La Estrategia para la construcción colectiva de la Promesa de Valor institucional tiene como finalidad, establecer el cumplimiento de los valores de integridad por parte de todos los funcionarios y contratistas del IDPC.

Así las cosas, es de gran importancia la participación de las áreas que tienen contacto ciudadano en la construcción de la nueva Promesa de Valor del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, con el fin de conocer de primera mano lo que sucede alrededor del servicio ciudadano, poder mejorar la percepción ciudadana y cumplir con los procesos de mejora continua.

Objetivo

Desde el proceso de Atención a la ciudadanía se realizará la construcción de la Promesa de valor institucional a través de un formulario que permita saber qué información debería ir registrada en la misma y lograr construir su nueva versión.

Resultados

- La encuesta de construcción de la Promesa de valor fue respondida por 21 funcionarios y contratistas
- El 42,9% de los encuestados no conoce la Promesa de valor
- El 38,1% de los encuestados no conoce el Código de integridad
- Para el 57,1% de los encuestados considera que la promesa de valor debe:
 - ✓ Definir los beneficios que recibe la ciudadanía y grupos de interés del IDPC cuando se acerca a solicitar trámites y servicios.
 - ✓ Mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés del IDPC.
 - ✓ Entregar información confiable y oportuna a la ciudadanía y grupos de interés del IDPC.
 - ✓ Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupos de interés del IDPC, estableciendo el cumplimiento de los valores de integridad
- El 38,1% de los encuestados respondió que los valores de integridad son:
 - ✓ Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia
- El 52,4% de los encuestados respondió que los elementos distintivos de la atención a la ciudadanía son:
 - ✓ Transparencia en la información
 - ✓ Información en lenguaje claro
 - ✓ Satisfacción en el servicio
 - ✓ Calidad del servicio

Propuesta Promesa de valor

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) es una entidad pública que ejecuta políticas, planes y proyectos para el ejercicio efectivo de los derechos patrimoniales y culturales de los habitantes de Bogotá y además; protege, interviene, investiga, promociona y divulga el patrimonio cultural material e inmaterial de la ciudad. Es una institución adscrita a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa y financiera.

Las apuestas del IDPC, están fundamentadas en brindar a Bogotá el reconocimiento de la diversidad territorial y poblacional, la construcción de una ciudad más inclusiva e igualitaria, el fortalecimiento de los vínculos sociales y cotidianos, el reconocimiento de las prácticas simbólicas y las representaciones culturales, la construcción colectiva y el reconocimiento de las diversas maneras de concebir el patrimonio y la construcción colectiva de las diversas maneras de concebir el patrimonio de la ciudad a través de una participación efectiva e incidente con el enfoque territorial y diferencial.

MISIÓN

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural promueve procesos de investigación, valoración, activación, salvaguardia, recuperación y divulgación del patrimonio cultural, material, inmaterial, natural y arqueológico, desde una perspectiva integral en la que el patrimonio se convierte en determinante del ordenamiento territorial, fortalece los vínculos sociales y cotidianos y contribuye al reconocimiento de Bogotá como una sociedad diversa y plural.

VISIÓN

Para el año 2024, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se habrá consolidado como una plataforma de activación, apropiación, debate y salvaguardia del patrimonio cultural desde una perspectiva de integralidad, que reconoce las diversas maneras en que las poblaciones, sectores y territorios conciben sus patrimonios, como aporte al nuevo contrato social y a los procesos de ordenamiento territorial de Bogotá-Región.

VALORES DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

PROMESA DE VALOR

En armonía con los valores de integridad del servicio público -honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia-, funcionarios, funcionarias y contratistas del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural brindaremos un servicio amable, oportuno, confiable y que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, las ciudadanas y los grupos de interés del IDPC; y que adicionalmente de cumplimiento a los tiempos estipulados de respuesta de los procesos que ofrece la entidad.

Sumado a lo anterior, como servidores públicos tenemos el compromiso de tener un comportamiento que incentive conductas a favor de la legitimidad, la vocación por el servicio y el privilegio al bien general antes que el bien particular, con lo cual se sigue la creciente tendencia mundial a fortalecer un enfoque preventivo en torno a la integridad pública. También es indispensable que los ciudadanos, se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias y con el cumplimiento de sus deberes y exigencia de sus derechos.

La atención a la ciudadanía y la prestación de servicios para la protección, promoción y apropiación del Patrimonio Cultural de Bogotá se enmarcan en un proceso de mejora continua y fortalecimiento de la gestión del IDPC, basado en la implementación de buenas prácticas, la innovación; el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y el uso responsable de los recursos públicos, cumplimiento de los tiempos estipulados y comunicación asertiva.

OFERTA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Trámites

- Aprobación de anteproyectos en Bienes y Sectores de Interés Cultural
- Aprobación de aviso de publicidad exterior en Bien de Interés Cultural
- Intervención de Bienes muebles y Monumentos en espacio público
- Intervenciones en espacio público en Sectores de Interés Cultural
- Reparaciones locativas e intervenciones mínimas en Bienes y Sectores de Interés Cultural
- Equiparación de servicios públicos a estrato 1 en Bienes de Interés Cultural

Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

- Actividades educativas y culturales del Museo de Bogotá
- Asesoría técnica personalizada
- Asesoría técnica para la salvaguarda del Patrimonio Inmaterial
- Asesoría para el enlucimiento de fachadas
- Conceptos sobre Bienes de Interés Cultural
- Consulta de expedientes del archivo de Bienes de Interés Cultural
- Consulta Centro de Documentación
- Control Urbano
- Expedición de certificaciones sobre Bienes de Interés Cultural
- Fomento de las prácticas culturales

- Imágenes digitales de la colección del Museo de Bogotá
- Programa 'Adopta un Monumento'
- Programa el 'Patrimonio se Luce'
- Recorridos patrimoniales, urbanos y naturales

CANALES DE ATENCIÓN

- **Casa Pardo – calle 12b # 2-91:** En este punto de atención la ciudadanía encontrará:
 - Correspondencia y radicación
 - Orientación e información general de los tramites
 - Atención a la ciudadanía y/o grupos de interés
 - Atención a peticiones, quejas y reclamos
- **Sede Palomar Del Príncipe – Calle 12b #2-96:** En este punto la ciudadanía podrá acceder a los siguientes servicios:
 - Consulta en sala de las colecciones del Centro De Documentación – lunes y miércoles de 9:00am – 4:00pm, con cita previa.
 - Consulta en sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural – lunes a viernes de 8:00 am – 12:00md, con cita previa.
 - Asesoría Técnica Virtual los martes en el horario de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm.
 - Orientación e información general de los trámites y atención a la ciudadanía y/o grupos de interés.
- **Museo De Bogotá:** Programación de actividades educativas y culturales dirigidas a todos los ciudadanos. Los horarios de atención son: de martes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm. Sábados, domingos y festivos de 10:00 am a 4:00 pm. El Museo de Bogotá no abre al público en ninguna de sus sedes el día lunes.
 - Casa Sámano, ubicada en la Carrera 4 #10-18.
 - Casa de la Independencia, ubicada en la Calle 10 #3-61.
- **Sede Casas Gemelas:** Ventanilla de información y atención a la ciudadanía y/o grupos de interés ubicada en la Carrera 9 #8-30, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

LÍNEAS DE ATENCIÓN:

- Atención al ciudadano, en esta línea se podrán presentar derechos de petición, quejas o reclamos (PQRS) – 3550800 ext. 5003
- Información de trámites, seguimiento de radicaciones solicitud de citas previas para acceder a los diferentes servicios que presta el IDPC– 3550800 ext. 5020
- Línea de atención Museo de Bogotá sede Casa Sámano – 3550800 ext. 6000
- Línea de atención Museo de Bogotá Sede Casa de la Independencia – 3550800 ext. 7000.
- Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

CORREOS ELECTRÓNICOS PARA LA ATENCIÓN A CIUDADANOS, CIUDADANAS Y GRUPOS DE INTERÉS:

- Para enviar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – atencionciudadania@idpc.gov.co
- Para interponer quejas, reclamos o sugerencias relativas a la atención a la ciudadanía o a los servicios – tramites que brinda el IDPC – defensordelciudadano@idpc.gov.co
- Para solicitar información relativa a las colecciones que hacen parte del Centro de Documentación del IDPC – centrodedocumentacion@idpc.gov.co
 - Para solicitar información de la agenda de actividades del Museo de Bogotá – educacionmdb@idpc.gov.co