

INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL – IDPC 2017

En cumplimiento de la disposición contenida del artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 el cual 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”*.

De acuerdo con lo anterior el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a través de la Resolución interna No. 263 del 26 de abril de 2016, delegó en el Subdirector de Gestión Corporativa del Instituto la defensoría de la ciudadanía, el cual cumplirá con las funciones descritas en el Decreto Distrital 392 de 2015.

Por lo anterior, presento el informe de mi gestión realizada durante el año 2017 como defensor de la ciudadanía, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 392 de 2015, las cuales me fueron delegadas por el Director General del IDPC.

El informe consta de cuatro componentes:

- I. Avance en la implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014.
 - II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
 - III. Seguimiento estratégico al proceso de Atención a la Ciudadanía del IDPC.
 - IV. Seguimiento al desarrollo de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs, que ofrece el IDPC a la ciudadanía.
- I. Avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC- Decreto 197 de 2014.**

El Instituto durante el año 2017 avanzó en la implantación de la PPDSC así:

A través de la Subdirección de Gestión Corporativa, se conformó el equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, quienes formularon la Estrategia de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participación, la cual tiene como objetivo fortalecer la gestión institucional y garantizar el pleno cumplimiento de la misión del IDPC, por parte de una administración comprometida con ejercer una labor de alta calidad, eficiente y efectiva, en diálogo permanente con la ciudadanos en escenarios abiertos en los que priman la confianza mutua y la corresponsabilidad en la valoración, disfrute y salvaguarda del patrimonio cultural de Bogotá.

La estrategia está articulada en tres ejes trasversales, sin embargo haré referencia a dos de ellos:

- **Visibilidad:** Las acciones incorporadas en la estrategia están dirigidas a garantizar el derecho a la información pública y remover los elementos de condiciones de opacidad que puedan llegar a afectar la gestión del Instituto.
- **Institucionalidad:** Consolidación de sus modelos de operación que permiten controlar la discrecionalidad y estandarizar los procesos y procedimientos para hacer más efectiva y eficiente la gestión institucional.

Los anteriores ejes se articularán con acciones que constituyen piezas de engranaje y se desarrollan en tres ámbitos estratégicos así:

- Transparencia y medidas de lucha contra la corrupción
- Atención a la ciudadanía
- Participación Ciudadana y Democrática

En la primera fase de implementación de la estrategia se realizaron las siguientes acciones las cuales están dirigidas al cumplimiento de las líneas estrategias de la PPDSC así:

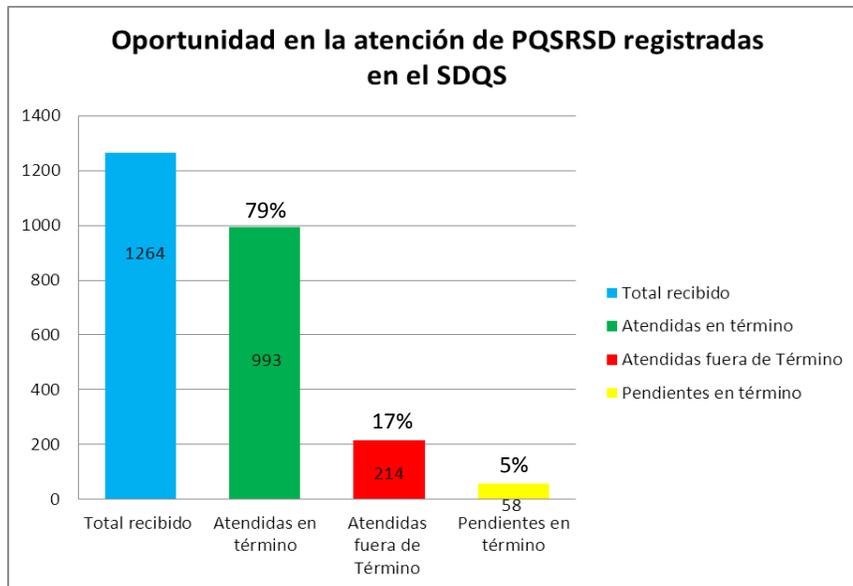
- Se reestructuró el microstio de Transparencia y Derecho de Acceso a la información Pública, en la página web del IDPC http://idpc.gov.co/ley_transparencia_idpc/
- Se organizó y actualizó la información correspondiente a los mecanismos de contacto con la ciudadanía, mecanismos para la solicitud de información, planeación, información de interés, defensor del ciudadano, informes de gestión del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, encuestas de satisfacción ciudadana, participación ciudadana, rendición de cuentas, costos de reproducción de información, atención a la ciudadanía, entre otros.
- Se realizaron capacitaciones con el Instituto Nacional de Sordos - INSOR y con el Instituto de Ciegos - INCI, para la inclusión de las pautas de accesibilidad y contenido WEB perceptible, operable, comprensible y robusto de nivel A; de igual forma, en las pautas básicas que se deben tener en cuenta para brindar una atención amable, efectiva y oportuna a esta población.
- Se realizó capacitación con el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad, y Construcción Accesible- CIDCCA, con el fin de adelantar una estrategia sobre infraestructura y accesibilidad de inclusión social.
- Se realizó una reingeniería al proceso de Atención a Clientes y Usuarios.

II. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

De acuerdo con la información remitida por el proceso de Atención a la Ciudadanía, durante esta vigencia y hasta el 15 de diciembre de 2017 ingresaron mil doscientos sesenta y cuatro (1264) solicitudes; de las cuales se resolvieron en término novecientos noventa y tres (993) de ellas, cabe

aclarar que para el mes de noviembre se encuentran pendientes treinta y dos (32) y en diciembre veinticinco (25) requerimientos en término para brindar respuesta.

De lo anterior se puede concluir que durante la presente vigencia y con corte a 15 de diciembre de 2017 el instituto alcanzo una oportunidad del 79% en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias ciudadanas; como se puede observar a continuación:



Fuente: Atención a la Ciudadanía

Durante esta vigencia en conjunto con el proceso de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se realizaron las siguientes acciones tendientes a mejorar la oportunidad, eficacia e integralidad en las respuestas dadas a la ciudadanía:

- Seguimiento y monitoreo permanente de la oportunidad y claridad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el SDQS, por medio de correos electrónicos dirigidos a los subdirectores y operadores laterales.
- Cruce de información entre el Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 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 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Por parte de este despacho se atendieron las siguientes solicitudes ciudadanas:

Respuestas a las quejas interpuestas por la ciudadanía a través de los diferentes canales:

No. de requerimiento	Fecha de entrada	Asunto	Gestión
625-2	01-02-2017	Reclamo por el maltrato recibido por el personal de vigilancia del Museo de Bogotá	Se emitió oficio dirigida a la Subdirectora de Divulgación, en la que solicité se me informara de las circunstancias que ocasionaron la queja. Se remitió respuesta al ciudadano bajo el radicado No. 4691 del 3 de febrero de 2017.
19232	10-03-2017	Sugerencia uso de chaqueta institucional	Se dio respuesta por medio del radicado 10871 del 14 de marzo de 2017.
34192	02-05-2017	Falta de atención al trámite del predio de la carrera 1 No. 11 - 33	Se emitió oficio dirigida a la Subdirectora de Intervención con el fin de que se me informara de las acciones realizadas para atender ese trámite por parte de esa Subdirección. Con base en lo informado por la Subdirección de intervención emití respuesta por medio del radicado 26871 del 26 de mayo de 2017.
34162	02-05-2017	Falta de atención al trámite radicado No. 14572 del 2 de febrero de 2017	Se realizó reunión el día 18 de mayo con el arquitecto a cargo y el petionario, en la reunión se entregó la respuesta del trámite al petionario.



40142	24-05-2017	Inconformidad con las respuestas a la solicitudes Nos. 3804, 3868, 3898, 4059, 4460 y 4014.	Se realizó el seguimiento a cada una de las respuestas brindadas a la peticionaria, concluyendo que se emitieron las respuestas oportunamente y de acuerdo con la competencia del IDPC. Se emitió respuesta por parte de este despacho el día 27 de junio bajo radicado 32681.
54482	11 -07-2017	Falta de atención al trámite radicado No. 45782 del 9 de junio de 2017.	Se dio respuesta por medio del radicado 41381 del 19 de julio de 2017.
57922	26-07-2017	Queja por no atención en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.	Se emitió respuesta mediante radicado 45061 del 28 de julio de 2017
67902	29-08-2017	Queja por no atención en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.	Se emitió respuesta mediante radicado 51301.
67892	29-08-2017	Queja por mala atención en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.	Se emitió respuesta mediante radicado 51291
71302	06-09-2017	Queja – La página web del IDPC se encuentra desactualizada	Se emitió respuesta mediante radicado 56491.
74752	20-09-2017	Sugerencia Citas previas para la atención a la ciudadanía en el marco del servicio de	Se emitió respuesta mediante radicado 56501.

		asesoría técnica personalizada.	
--	--	------------------------------------	--

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

Con el proceso Atención a la Ciudadanía se trabajó mancomunadamente en tres ejes importantes a saber:

- a. Reingeniería del Proceso de Atención a Clientes y Usuarios
- b. Medición de la Satisfacción Ciudadana
- c. Formulación de la estrategia para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía.

A continuación describiré las acciones que permitieron avanzar en cada uno de los ejes:

a. Reingeniería del Proceso de Atención a Clientes y Usuarios:

- El proceso de Atención a Clientes y Usuarios se denominará a partir de la modificación aprobada por el líder del proceso como “Proceso de Atención a la Ciudadanía” y fue aprobado por el comité del Sistema Integrado de Gestión del 22 de diciembre, así mismo pasa de ser un proceso de apoyo a un proceso estratégico en la estructura organizacional del IDPC.
- El Proceso tendrá como objetivo garantizar la atención amable, oportuna y confiable a la ciudadanía, atendiendo criterios diferenciales y de accesibilidad y, lineamientos de orden nacional y distrital en materia de atención a la ciudadanía; a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía en el marco misional del IDPC.

Su alcance cubre desde la radicación de las solicitudes de servicios (trámites y otros procedimientos administrativos OPAs), y de peticiones quejas, reclamos, sugerencias (PQRS), y denuncias por posibles actos de corrupción; continua con el registro de en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el monitoreo y control del proceso de atención a las mismas, y la medición de la satisfacción y la evaluación de la atención brindada.

Como resultado de la reingeniería se elaboraron y modificaron los siguientes documentos:

- *Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía*: El manual de atención a la Ciudadanía está soportado en las líneas estratégicas: i. Cualificación de los equipos de

trabajo, ii. Articulación Interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio iii. Fortalecimiento de la capacidad de la Ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, iv. Infraestructura para la prestación de Servicios a la Ciudadanía adecuada y suficiente y en las líneas transversales: i. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Comunicación TIC, ii. Mejoramiento Continuo, iii. Seguimiento y Evaluación; de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- *Protocolos de Atención a la Ciudadanía:* En este documento se unifican los criterios y formalidades que los servidores públicos y contratista del IDPC deben tener en cuenta al momento de prestar servicio a la ciudadanía por medio de los canales de interacción dispuestos, con ello se pretende mejorar la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.
- *Carta de Trato Digno:* En esta carta el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural se compromete a prestarle una atención y servicio amable, oportuno y confiable, atendiendo criterios diferenciales y de accesibilidad a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía en el marco misional del Instituto.
- *Indicadores de Gestión:* Se construyeron las hojas de vida de los indicadores de solicitudes y requerimientos resueltos en término y de medición de la satisfacción ciudadana.
- *Se propuso la modificación del procedimiento de “Trámite interno a las peticiones presentadas por la ciudadanía”:* El cual tiene como objeto: recibir, tramitar, realizar seguimiento y emitir respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes, su alcance está definido desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción de la ciudadanía (PQRSFD) a través de los diferentes canales, continúa con el trámite, seguimiento y respuesta al peticionario, incluye la presentación de informes a las dependencias del Instituto y Entidades Distritales que los soliciten.
- *Se modificaron los siguientes formatos:* Recepción requerimiento ciudadano verbal, Buzón de Sugerencias, Aviso para la notificación, Designación operadores laterales para el SDQS, Encuesta de satisfacción ciudadana Servicio a la ciudadanía, Encuesta de satisfacción SDQS y Normograma.

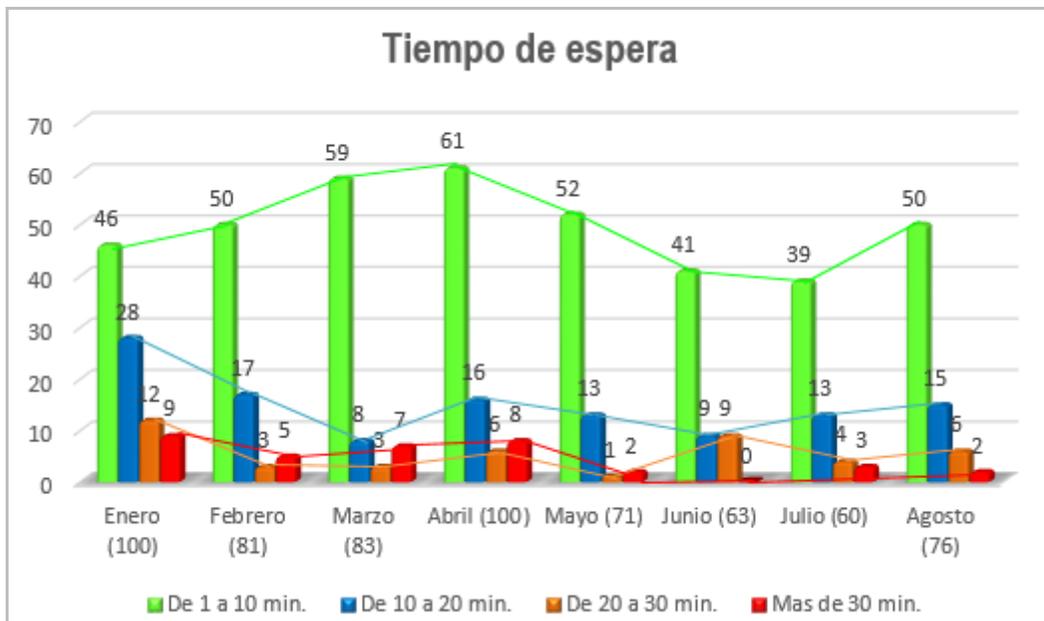
b. Medición de la Satisfacción Ciudadana.

A continuación se muestra el consolidado de los resultados de medición realizados desde la Subdirección de Gestión Corporativa a través del Proceso de Transparencia y Atención a la Ciudadanía en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, notificaciones, revisión de documentación para la radicación en debida forma y en atención a la ciudadanía del 1 de enero al 30 de noviembre de 2017, así:

- ✓ **Periodo del 1 de enero al 30 de agosto de 2017**, durante este periodo se midió la satisfacción ciudadana con el formato “Encuesta de Atención a la Ciudadanía AU-F02 versión 0”, obteniendo los siguientes resultados:

Tiempo de espera:

El 63% de la ciudadanía recibió atención dentro de los 10 primeros minutos , el 26% dentro del rango de espera de 11 a 29 minutos y el 6% espero por más de 30 minutos, como se observa a continuación.



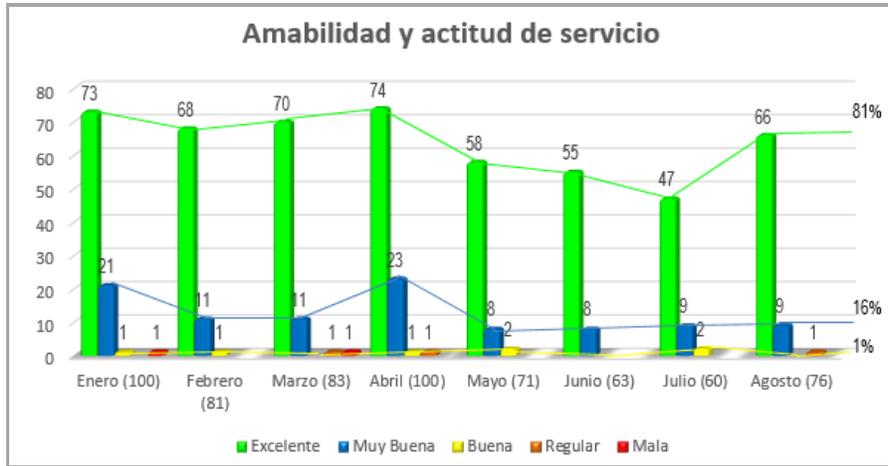
Fuente: Atención a la Ciudadanía

Amabilidad y Actitud de Servicio:

Con relación a esta característica el 98% de los ciudadanos calificaron entre los rangos más altos¹ la amabilidad y actitud de servicio con el que brindan atención los servidores públicos del IDPC, el 1%

¹ Excelente, Muy Bueno y Bueno

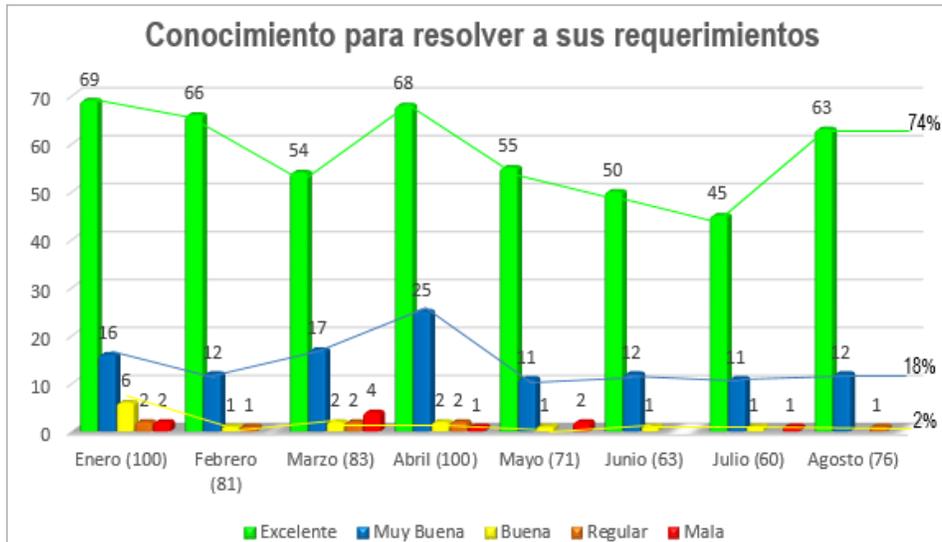
entre los rangos más bajos² y el 1% no respondieron a esta pregunta, como se puede evidenciar a continuación:



Fuente: Atención a la Ciudadanía

Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

Con relación a la característica de servicio, el 95% los ciudadanos la ponderaron entre los rangos más altos, sin embargo es necesario realizar acciones que eliminen la ponderación de esta característica entre los rangos bajos, teniendo en cuenta que con ello se logra generar confianza ciudadana en la administración, el 2% restante corresponde a los ciudadanos que no contestaron esta pregunta.

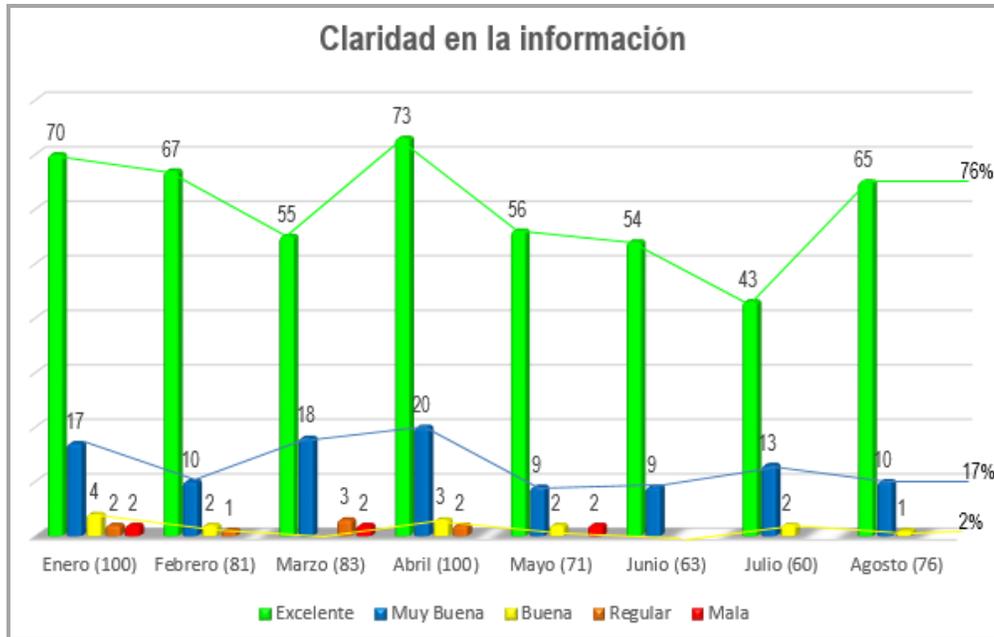


Fuente: Atención a la Ciudadanía

² Regular y Malo

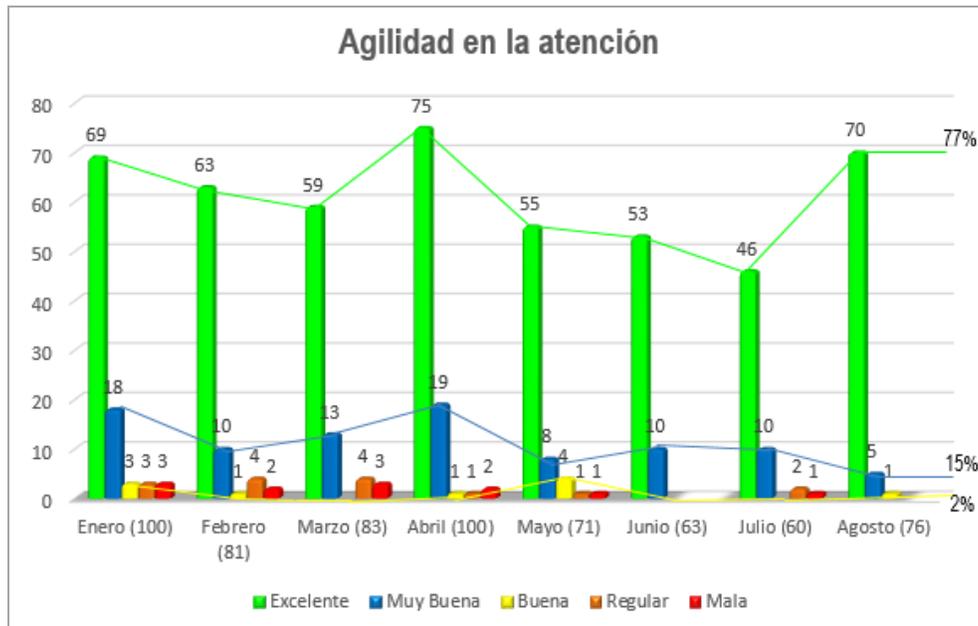
Claridad en la información:

El 95% de la ciudadanía ponderó esta característica entre los rangos más altos, sin embargo se debe diseñar una estrategia con el fin de brindar herramientas a los servidores para que se verifiquen que el Ciudadano le haya quedado clara la información brindada y así evitar tener calificaciones en los rangos más bajos, el 3% restante corresponde a los ciudadanos que no respondieron a esta pregunta.



Fuente: Atención a la Ciudadanía.

Agilidad en la atención: Se observa que la gran mayoría de la ciudadanía calificó entre los rangos más altos la agilidad en la atención, lo cual corresponde al 94%, sin embargo, se deben mejorar los tiempos de servicio, con el fin de no recibir calificación en los rangos bajos, el 2% restante corresponde a los ciudadanos que no contestaron a esta pregunta.

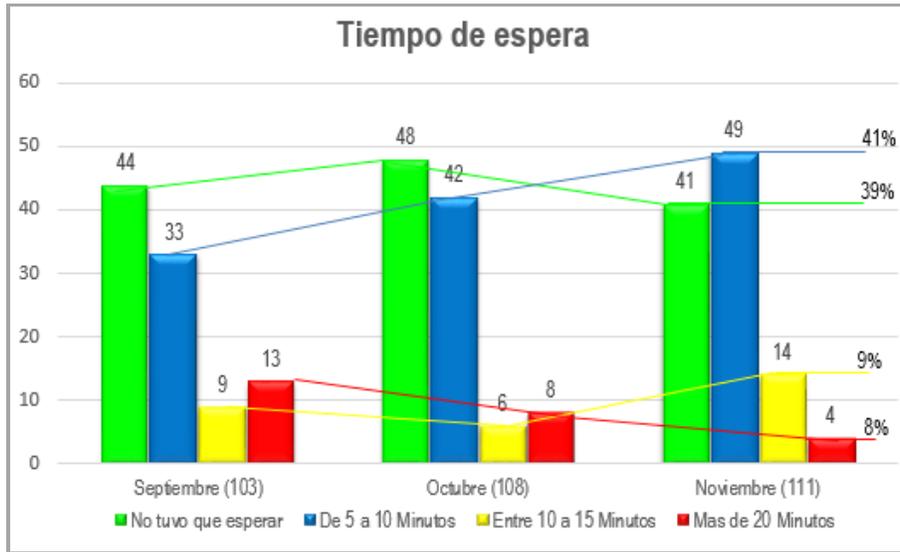


Fuente: Atención a la Ciudadanía

- ✓ **Periodo del 1 de septiembre al 30 de noviembre de 2017:** Como resultado de la reingeniería del proceso de Atención a la Ciudadanía, durante este periodo se midió la satisfacción ciudadana con el formato “Encuesta de Satisfacción servicio a la ciudadanía AC-F02 versión 1”, obteniendo los siguientes resultados:

Tiempo de espera:

El tiempo promedio de atención a la ciudadanía se ubico dentro de los rangos inmediatamente y entre los primeros 10 minutos, lo que corresponde al 80%; disminuyendo a su vez el tiempo de espera en los rangos de 10 a mas de 20 minutos que corresponde al 17% de los ciudadanos encuestados.

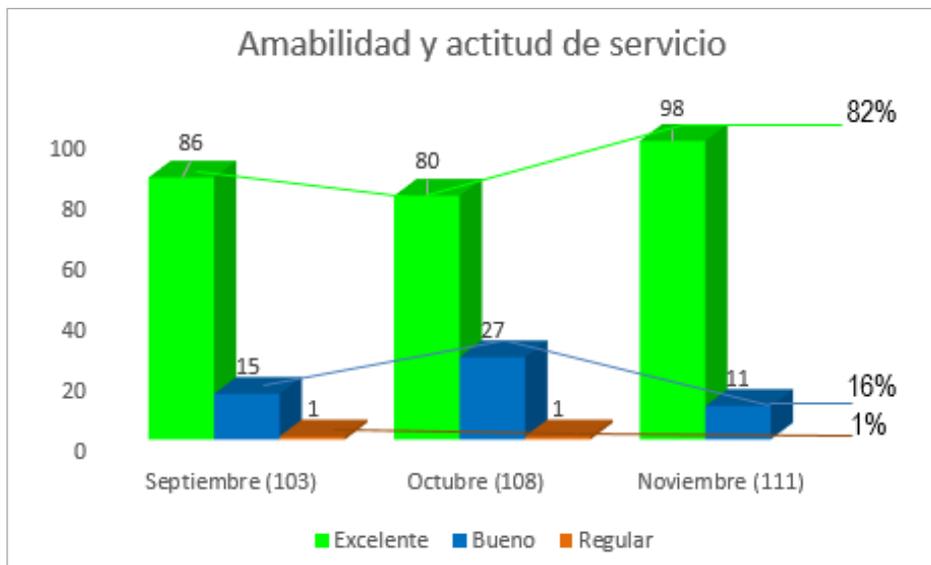


Fuente: Atención a la Ciudadanía

Características de la calidad del servicio:

Amabilidad y Actitud de Servicio:

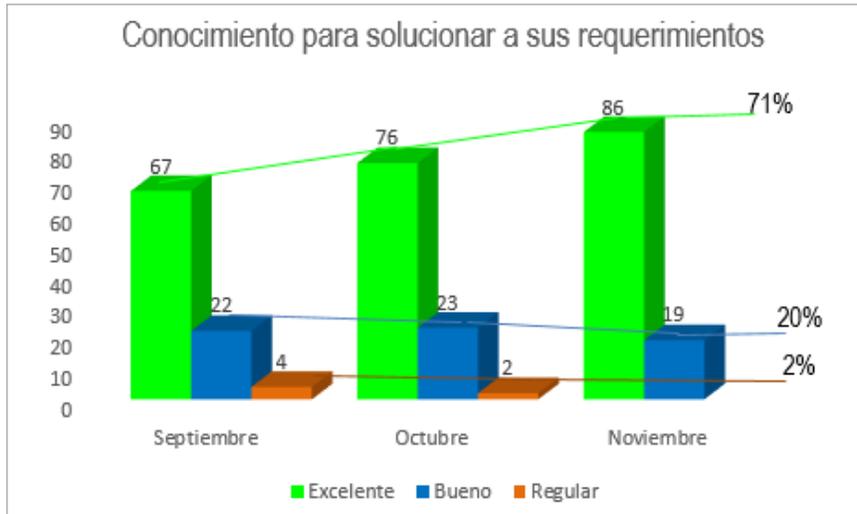
Con relación a esta característica el 98% de los ciudadanos calificaron entre los rangos más altos la amabilidad y actitud de servicio con el que brindan atención los servidores públicos del IDPC, el 1% califico como regular, durante este periodo no se obtuvieron calificaciones en el rango de malo y el 1% correspnde a la ciudadanía que no respondió a esta pregunta, como se puede evidenciar a continuación:



Fuente: Atención a la Ciudadanía

Conocimiento para resolver a sus requerimientos:

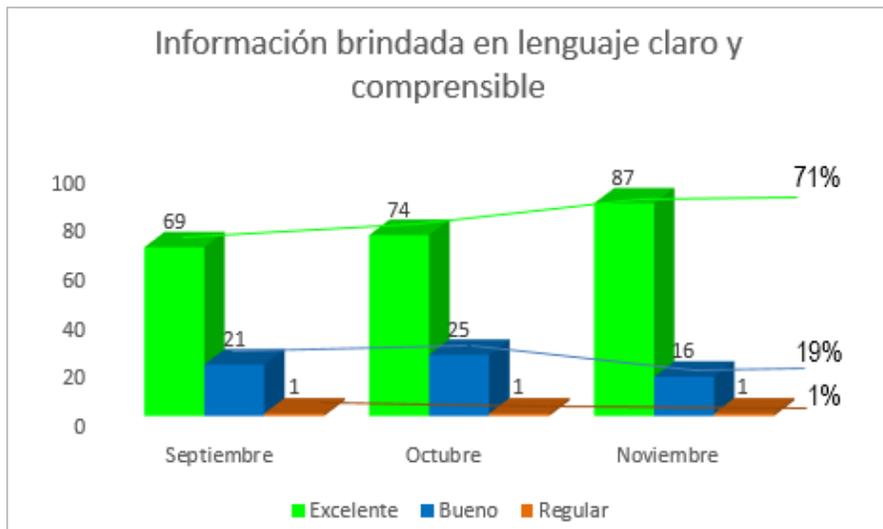
El 91% de los ciudadanos calificaron esta característica entre los rangos más altos y el 2% la calificó como regular, durante este periodo no se realizaron calificaciones en el rango de malo, y el 7% no respondieron a esta pregunta, como se puede evidenciar a continuación:



Fuente: Atención a la Ciudadanía

Información brindada en lenguaje claro y comprensible:

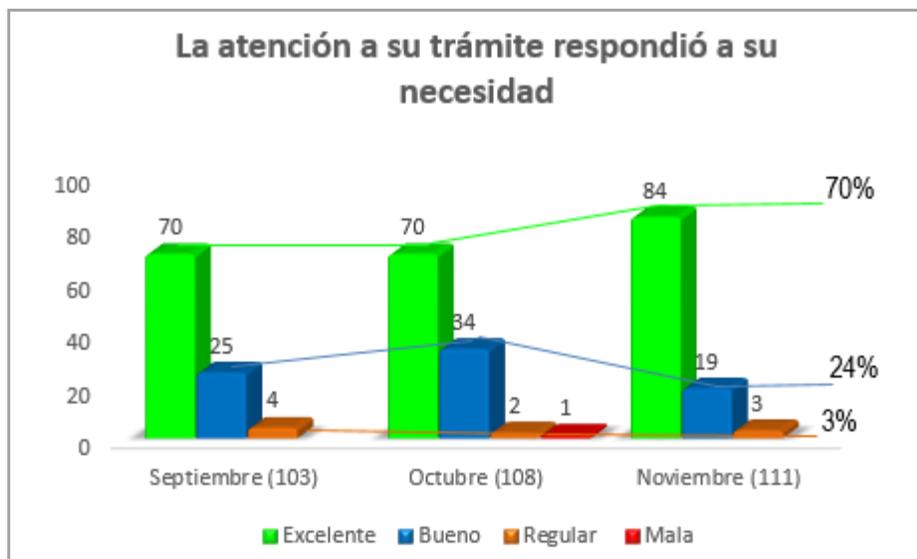
El 90% de la ciudadanía ponderó esta característica entre los rangos más altos, sin embargo se debe diseñar una estrategia con el fin de brindar herramientas a los servidores para que la información se de en un lenguaje claro y comprensible y así evitar tener calificaciones en los rangos más bajos, el 7% restante corresponde a los ciudadanos que no contestaron a esta pregunta.



Características de la atención al trámite:

La atención a su trámite respondió a su necesidad:

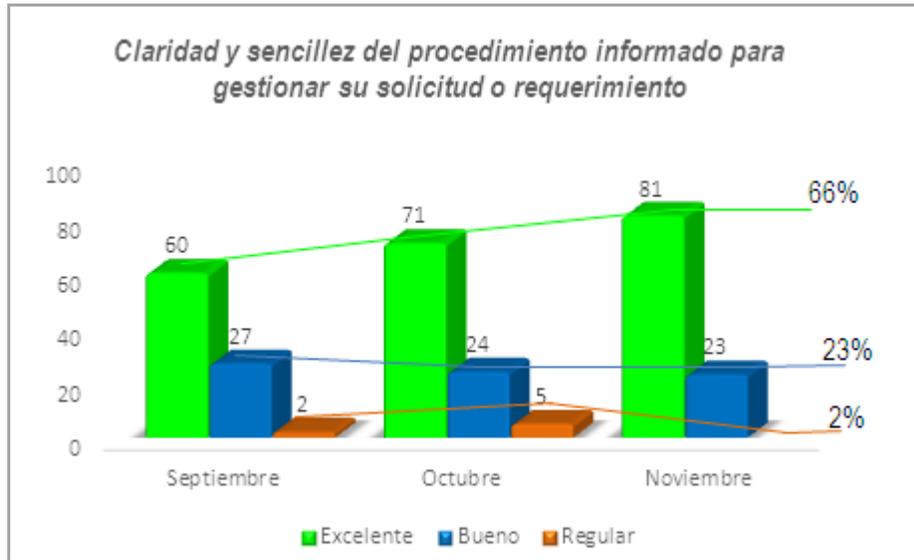
El 94% de la ciudadanía ponderó esta característica entre los rangos más altos, sin embargo el 3% lo ponderó como regular y el 1% como malo; el 3% restante corresponde a los ciudadanos que no contestaron a esta pregunta.



Fuente: Atención a la Ciudadanía

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

El 89% de la ciudadanía ponderó esta característica entre los rangos más altos, sin embargo el 2% lo ponderó como regular; el 9% restante corresponde a los ciudadanos que no contestaron a esta pregunta.



Fuente: Atención a la Ciudadanía

En conclusión se puede afirmar que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de noviembre de 2017, en promedio el grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en general corresponde al 94% y con relación a la atención de los trámites al 92%.

c. Formulación de la estrategia para mejorar el servicio de atención a la ciudadanía:

- Se dispuso del sistema de citas previas para el servicio de asesoría técnica personalizada, con el fin de disminuir los tiempos de espera.
- Teniendo en cuenta que desde el mes de septiembre se cambió el formato de encuesta de satisfacción de atención a la ciudadanía y en esta se da la opción de que el ciudadano realice observaciones al servicio, las mismas se contestan por parte de este despacho y son publicadas en la página web del Instituto y en la cartelera de la sede de atención para este servicio.
- Se amplió el espacio físico donde se presta la atención a la ciudadanía en la sede Palomar del Príncipe.

IV. Seguimiento al desarrollo de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos –OPAs, que ofrece el IDPC a la ciudadanía.

Durante esta vigencia se realizaron las siguientes acciones tendientes a la definición de los trámites y otros procedimientos administrativos que hacen parte de la oferta institucional del IDPC y debe estar registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:

- Se formuló el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de la Subdirección de Intervención, definiendo 6 Trámites y 5 OPAs.

- Se articularon las acciones de actualización del sistema con el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Como resultado de las mesas de trabajo internas y las realizadas con el DAFP, se solicitó a ese departamento se eliminará la información contenida con relación a dos OPAs y un trámite en creación, así como la modificación de uno de los OPAs inscrito en el Sistema.
- Se formuló la primera versión del inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de la Subdirección de Divulgación, el cual se desarrollará en el año 2018.

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

defensordelciudadano@idpc.gov.co

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Revisó: Catalina Nagy - Transparencia y Atención a la Ciudadanía