



500

Bogotá D.C.,

Apreciados Ciudadanos:

Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC es muy importante conocer sus experiencias con el servicio y la atención brindada; agradecemos su interés al diligenciar nuestra Encuesta de “Servicio a la Ciudadanía”, la cual nos permite adelantar acciones encaminadas a mejorar la prestación de nuestros servicios y cumplir con las expectativas de la ciudadanía.

A continuación me permito responder a cada una de las observaciones, sugerencias y felicitaciones, suscritas por ustedes en las encuestas de “Servicio a la Ciudadanía”, realizadas en el mes de diciembre de 2017:

1. Respuesta a los Ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características o calidad del servicio y que justifican su evaluación con las siguientes observaciones:
 - a. *Demasiado largo el proceso desde febrero a diciembre para un anteproyecto no se solucionó porque me faltan documentos para radicar.*

Me permito informarle que el Instituto implementó desde hace algunos meses la revisión de la documentación anterior a la radicación con el fin de que los ciudadanos conozcan con anterioridad la documentación requerida para adelantar los diferentes trámites y puedan aportarlos en su totalidad o si le faltará uno de ellos al momento de radicar la solicitud, puedan aportarlos antes de que sean evaluados por el profesional encargado; este servicio se realiza en la sede del IDPC Casa Fernández ubicada en la Calle 8 No. 8 – 52 en Bogotá, o si tiene alguna duda con relación a la documentación se puede comunicar con nosotros a la línea 3550800 ext. 117.

2. Respuesta a las sugerencias ciudadanas:
 - a. *La atención es muy buena, pero sería excelente de ser posible que los procesos se solucionaran de manera más eficaz en términos de tiempos*
 - b. *El trámite de anteproyecto fue demasiado largo*
 - c. *El trámite para llegar a la resolución deben ser mejor*
 - d. *El trámite es muy largo, la mayoría en procesos solo de correspondencia o firmas*

Es importante reiterar que el IDPC en el marco del proceso de mejora continua viene adelantando la actualización de los procedimientos que sustentan los trámites y los procedimientos administrativos, con el propósito de hacer más eficientes los procesos de atención y respuesta a las solicitudes y requerimientos presentados por la ciudadanía.

- *Que los arquitectos atiendan las consultas con mejor actitud*
- *Puntualidad*

Desde el área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se realizó la actualización de los Protocolos de Atención a la Ciudadanía, con el fin de una guía que mejorare la interrelación de los servidores públicos y los ciudadanos.

- *Aumentar el número de días de la semana para consulta*

Con relación a esta sugerencia, el IDPC implementó un sistema de programación de citas previas, con el fin de agilizar las asesorías y poder aumentar la cobertura de atención.

- *Es importante que tanto patrimonio, curaduría y las alcaldías locales estén verificando permanentemente que los inmuebles de conservación se respeten*

Agradecemos su sugerencia y lo invitamos a poner en conocimiento de las posibles irregularidades en Bienes de Interés Cultural a través de nuestros canales de comunicación.

3. Felicitaciones:

- Todo muy bien*
- Muy buena la atención*
- Servicio e información prestada excelente*
- Muy buena la atención, muchas gracias*
- Muy bien atendidos*

En el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, el servicio a la ciudadanía es un pilar fundamental de la gestión institucional, por lo cual nuestras políticas han sido creadas con el propósito de garantizar al ciudadano una atención transparente, cordial, oportuna, eficiente y efectiva, con base en una comunicación asertiva, el auto control, la autogestión y el compromiso en común de cada uno de nuestros servidores en ofrecer a la ciudadanía un servicio de excelencia, dignificando cada día más nuestra labor.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC agradece el tiempo que ha dispuesto para comunicarnos su satisfacción; para nosotros es muy gratificante conocer la percepción de los ciudadanos, quienes son la razón de ser de la gestión en nuestra entidad.

Cordial saludo,

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Defensor del Ciudadano

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

defensordelciudadano@idpc.gov.co

Revisó: Sandra Romo – Subdirección de Gestión Corporativa

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