



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 octubre 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. *No es clara la metodología de consulta, pues depende de una persona únicamente. Buscaba una especie de catálogo que me informara si había lo que necesitaba.*
  - b. *El trámite en total requiere mucho tiempo, seguramente podría ser más corto.*
  - c. *Los procedimientos toman bastante tiempo y en algunos casos los documentos son confusos.*

Actualmente el IDPC viene actualizando 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.

- d. *La actitud de la arquitecta no fue la mejor durante todo el tiempo que duro la consulta.*

Desde el área de Transparencia y Atención a la Ciudadanía se están actualizando los Protocolos de Atención a la Ciudadanía, con el fin de brindar una guía que busca ordenar y mejorar la interrelación de los servidores públicos y los ciudadanos.

2. Respuesta a las sugerencias ciudadanas:
  - a. *Agilizar el proceso de revisión de los trámites y expedientes.*
  - b. *Muy buena atención, pero pienso que los trámites deberían tomar menos tiempo para su aprobación o desprotección.*
  - c. *Por favor agilizar el tiempo en contestar los trámites solicitados.*
  - d. *Con mayor coordinación los procesos se pueden mejorar y en lo posible hacer simultáneo con el ministerio de cultura*

- e. *Que sean más puntuales en la asignación de las citas.*

*Actualmente el IDPC viene actualizando 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*

- f. *Para la entrega de los documentos por favor especificar los documentos que nos solicitan con anterioridad.*  
g. *Informar en el momento de solicitud de la cita lugar de la misma.*

Con relación a estas sugerencias, los invitamos a que consulten, en el portal web [www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co), en la pestaña de Asesoría y Protección del Patrimonio, toda la información para acceder a nuestro servicio de asesoría técnica personalizada, así como la documentación requerida para adelantar sus trámites ante el IDPC.

- h. *Tal vez un poco de mantenimiento a la sede a pesar de que está en buen estado los acabados pueden mejorar para una mejor presentación del Instituto.*

Me permito informarle que el IDPC tiene previsto dentro de su programación anual de actividades el mantenimiento preventivo de sus sedes.

### 3. Felicitaciones:

- a. *Muy buena la Atención*  
b. *Muchas gracias por la información, aclaró las dudas acerca del tema.*  
c. *Todo excelente*  
d. *Excelente*  
e. *Muy bueno su asesoramiento*  
f. *Todo excelente, muchas gracias*  
g. *Muy oportuna la atención*  
h. *Felicitarnos por la labor que presentan y la agilidad en el servicio de trámites de aprobación de anteproyecto arquitectónico.*  
i. *La notificación del acto administrativo es ágil y práctica.*

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 una atención al Ciudadano 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:** Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

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