



500

Bogotá

Apreciados Ciudadanos:

Para el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural 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”, en los siguientes términos:

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. *“Que se pudiera consultar los fines de semana en el Centro de Documentación”.*

El IDPC ha puesto a disposición del público el catálogo virtual del Centro de Documentación, el cual lo invitamos a consultar en el siguiente link <https://issuu.com/patrimoniobogota>,

b. *“El tiempo de espera es largo, la página web no informa que hay que pedir cita”.*

Me permito informar que en el mes de octubre fue actualizada la información en nuestro sitio WEB, la cual podrá encontrar en la pestaña “Quiénes Somos” – “Horarios y Sedes de Atención. En particular sobre el servicio de Asesoría Técnica Personalizada, podrá consultar los horarios y novedades del mismo en el siguiente link <http://idpc.gov.co/tramites/>.

De igual forma, lo invitamos a consultar la Guía de Trámites y Servicios del portal de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde encontrará información relativa a las novedades en el servicio y a los pasos para acceder al servicio de Asesoría Técnica Personalizada, como también para los demás servicios que hacen parte de nuestra oferta institucional.

c. *“Un solo día a la semana para revisión de planos y asesoría es absurdo”.*

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



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

d. *“Valdría la pena ampliar el área de espera”.*

Con relación a este tema, me permito informarle que el Instituto amplió el mobiliario existente destinado para la atención a la ciudadanía en la sede Palomar del Príncipe.

2. Respuesta a las sugerencias ciudadanas:

- a. *“Si bien la atención, respuestas, información, asesoría es excelente, los tiempos de respuesta del IDPC después de radicar un proyecto son muy largos exceden los 45 días hábiles”.*
- b. *“Se sugiere que los trámites para autorizar instalación de gas natural no sean hasta 45 días para obtener una respuesta de autorización”.*
- c. *“Que ojala puedan contar más personas para la revisión de ingeniería ya que el proyecto no ha tenido acta de observaciones por falta de revisión de ingeniero y hay solo uno para todos los proyectos”.*

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. *“Sería importante identificar los turnos según el profesional responsable para agilizar el sistema”.*
- e. *“Me gustaría que la atención fuese todos los días está muy lleno”.*
- f. *“Ser ágil”.*

Con relación a esta situación, a finales del mes de septiembre pasado el IDPC implementó un sistema de programación de citas previas, con el fin de agilizar las asesorías y poder aumentar la cobertura de atención.

g. *“Que sólo atiendan las citas”.*

Teniendo en cuenta que el IDPC debe garantizar el acceso a los servicios a toda la ciudadanía, emitió un aviso informativo en el que se informaron los lineamientos a tener en cuenta en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada. Los invitamos a consultar la información en el siguiente link <http://idpc.gov.co/archivos-pdf/2017/Documentos%20subidos%20septiembre/aviso%20palomar.pdf>

h. *“Favor actualizar la información en la página web acerca del agendamiento de citas para atención personalizada ahora es posible vía teléfono”.*

Me permito informar que en el mes de octubre fue actualizada la información en nuestro sitio WEB, la cual podrá encontrar en la pestaña “Quiénes Somos” – “Horarios y Sedes de Atención. En particular sobre el servicio de Asesoría Técnica Personalizada, podrá consultar los horarios y novedades del mismo en el siguiente link <http://idpc.gov.co/tramites/>.



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

De igual forma, lo invitamos a consultar la Guía de Trámites y Servicios del portal de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde encontrará información relativa a las novedades en los servicios y a los pasos para acceder al servicio de Asesoría Técnica Personalizada, como a los demás servicios que hacen parte de nuestra oferta institucional.

3. Felicitaciones:

- a. *“Gracias por lo servicios”.*
- b. *“Destaco el servicio a los ciudadanos, en especial la actitud tan servicial”.*
- c. *“Me pareció muy bueno, lo único fue que no informan sobre cita previa, pero igual me solucionaron”.*
- d. *“Excelente atención de la arquitecta, buena experiencia en la consulta”.*

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.

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