



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