



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 noviembre 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. *Tuvo que esperar 40 minutos.*

Le informamos que el Instituto desde el mes de septiembre implementó el sistema de citas previas con el fin de agilizar y optimizar los tiempos de atención en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, la invitamos a agendar su cita en la línea de atención 3411466 o al correo electrónico atencionciudadania@idpc.gov.co. Lamentamos los inconvenientes que esta situación le haya podido ocasionar

b. *No se solucionó porque me faltan documentos para radicar.*

c. *Solicitamos aprobación para sitio y solo aprobaron 4 sin dar razón alguna.*

d. *Hay información de predios consultados que no está actualizada.*

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.

2. Respuesta a las sugerencias ciudadanas:

a. *En el proceso de estudio me gustaría recibir más información para que los plazos no se venciera.*



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

- b. *Que no se demoren en los estudios, toda vez que me demoraron 10 meses para darme un visto bueno.*
- c. *Mejorar los 2 meses y medios para brindar una respuesta.*
- d. *¿Porque tanta demora en el trámite? Una vez aprobado fue casi un mes para firmar. ¿Se puede agilizar?*
- e. *Yo siento que es muy engorroso el papeleo o el tener que ir a la curaduría y a lo mejor pagar para poder mejorar el medio de vida en la vivienda no me parece.*
- f. *Mucho tiempo, la resolución salió el 20 de octubre, por correo llego en noviembre 9, 20 días después.*
- g. *Manejar expedientes digitales para salvaguardar la información*
- h. *Permitir el acceso a la consulta por medio de un índice o fichero electrónico*
- i. *Ojala pudieran ampliar el horario de consulta*

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.

- a. *El desplazamiento para tomar copias es inadecuado, sugiero tener un centro de copiado en las instalaciones para los usuarios.*
- b. *Disponer de mayor insonorización y de acuerdo a ello tener más área de atención*
- c. *Disponer de un mejor espacio para notificar y atender al ciudadano*
- d. *Sugiero unas sillas de espera y recibo de documentos*
- e. *Mejorar el lugar para notificar*

Con relación a estas sugerencias, el Instituto está realizando las acciones pertinentes para mejorar las condiciones de espacio y servicio dispuestos para la atención a la ciudadanía.

3. Felicitaciones:

- a. *La atención mejoró mucho.*
- b. *Gran servicio y profesionalismo.*
- c. *Los tiempos son los necesarios y al estar claro desde el principio es adecuado*
- d. *Gracias por la información muy completa.*
- e. *Continúen así.*
- f. *Muy buena la atención y las explicaciones.*
- g. *Muy buena atención y aclaración de inquietudes*



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

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.

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