

RESUMEN OPINIÓN CIUDADANA

I SEMESTRE 2020

Para el II semestre de 2020 (Julio – Noviembre 15), se atendieron 642 ciudadanos, de los cuales 357 (56%) dieron respuesta a la encuesta de satisfacción.



INSTITUTO
DISTRITAL DE PATRIMONIO
CULTURAL



SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA Y COMENTARIOS FRENTE A LA ATENCIÓN

- Los trámites son muy demorados.
- Que en la solicitud de la cita, se realicen las preguntas o inquietudes para que se asigne al personal calificado y se tenga a la mano los posibles documentos necesarios para responder con claridad y anexarlos de manera inmediata vía correo electrónico.
- Rapidez en la respuesta, pasó más de un mes para conocer la respuesta. No hubo mayor atención virtual, solamente el envío de los documentos.
- Tenía la expectativa que la consulta daría respuestas precisas, pero las respuestas remiten a diferentes normas y decretos, lo cual hace que quede en el mismo punto de inicio, con las mismas dudas e incluso con más.
- La atención virtual es deficiente. Parece que la plataforma meet de la persona que atendió falló y no es lo mismo hacer estos trámites por teléfono que presencial. Eso no le da seguridad a uno que va a ser eficiente. Deberían dar una autorización protocolaria para realizar obras de primeros auxilios y no poner a la gente a esperar 2 meses.
- Algunos aspectos para mayor entendimiento requieren atención física.
- En mi caso, lo que me hubiera servido bastante es haber encontrado un copilado de normas como lo hace una UPZ, en donde las normas sean claras y precisas, es de anotar que nuestras normas NO son directas y enlazan un decreto con otro, con decretos, y el uno depende de otro... de hecho en las UPZ, debería de estar la información al alcance de todos, para luego poder presentar un proyecto más sólido ante ustedes.
- Los profesionales tengan más conocimientos, que la norma sea más clara para el ciudadano y que el arquitecto tenga clara la norma. Los tramites tardan mucho en ser respondidos.

FELICITACIONES FRENTE AL SERVICIO

- No solo fue la atención virtual, sino que se emplearon diferentes formas, como la charlada por celular, conferencia virtual, etc. También fui atendido por el arquitecto David Cortés. Muchas gracias”.
- Han realizado atención de manera rápida, me parece excelente la atención de manera virtual.
- El arquitecto fue muy claro, me pareció muy buena la atención.
- Se indicó claramente donde obtener respuesta.
- Que el Arq. Diego Fernández siga en el IDPC .
- El servicio me parece excelente, y me agrado que me hicieran la encuesta de esta forma telefónica.
- Han realizado atención de manera rápida, me parece excelente la atención de manera virtual.
- Me parece excelente la atención de manera virtual.
- La virtualidad es muy ágil y es muy bueno el servicio así y es más directo.
- Excelente atención.
- Los tiempos en respuesta son demorados.
- Le parece excelente la atención virtual, y pide que sigan atendiendo por ese medio.
- Excelente profesional. Muy clara la información útil asesoría brindada.

Recomendaciones frente a los comentarios de la ciudadanía sobre la prestación del servicio de cara al ciudadano

- Es importante confirmar el agendamiento de la cita no sólo por correo electrónico, sino también a través de llamada para evitar inconvenientes sobre la información.
- Divulgar la información sobre radicación a la ciudadanía. Continuar con el proceso de mejora de la plataforma A un clic del Patrimonio sobre los procesos ya existentes e indagar la posibilidad de habilitar trámites y servicios como Evaluación de Anteproyectos.
- Es importante, que la ciudadanía cuente con un seguimiento frente a sus procesos de forma constante. La respuesta a este tipo de consultas debe ser certera y confiable.
- Buscar la posibilidad de continuar con el agendamiento virtual más días a la semana y no sólo el martes.