



## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JULIO DE 2021

Con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la atención brindada, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural aplica la encuesta de satisfacción ciudadana. Debido a la contingencia decretada por el Gobierno Nacional por el Covid-19, se priorizó la atención virtual y telefónica. En el mes de julio, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a doscientos setenta y seis (276) ciudadanos y ciudadanas.

El informe consta de tres componentes:

- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 91 (35%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 63 respuestas de forma virtual y, se respondieron 28 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

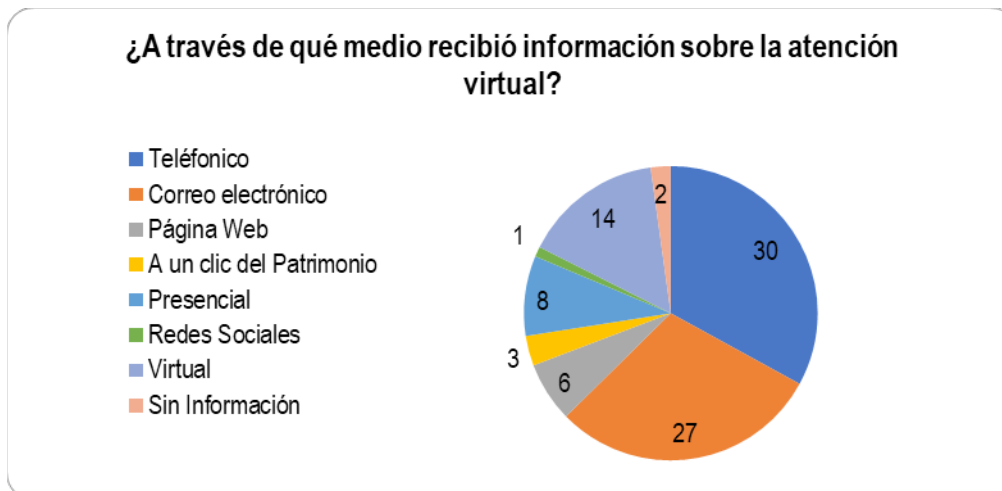
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Veintinueve (29) ciudadanos correspondientes al 32%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 8 ciudadanos (9%) solicitaron **consulta de anteproyectos**, 2 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 19 ciudadanos correspondientes al 21%, requirió **consulta sobre radicado**, 1 (1%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 6 ciudadanos correspondiente al 7%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 6 ciudadanos correspondientes al 7% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**, 9 ciudadanos correspondientes al 10% solicitaron **consulta de norma**. Respecto a las **Valoración, Enlucimiento de Fachadas, Consulta en el Centro de Documentación y Consulta de Bien Colindante**, fueron consultados por 1 (1%) ciudadano respectivamente y 7 (8%) ciudadanos **No brindaron información**



2. ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

Treinta (30) ciudadanos, correspondientes al 33% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 27 de ellos correspondientes al 30% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 6 (7%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; 3 de ellos, correspondiente al 3% recibieron información a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio**, 8 (9%) ciudadanos recibieron información de manera **presencial**; 1(1%) a través de **redes sociales**, 14 ciudadanos correspondientes al 15% de forma **virtual** y 2 ciudadanos correspondientes al 2% **no brindaron información**.



3. Satisfacción con el servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la respuesta oportuna y actitud de servicio. La ciudadanía encuestada evaluó la Satisfacción del servicio así:

- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 65 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta



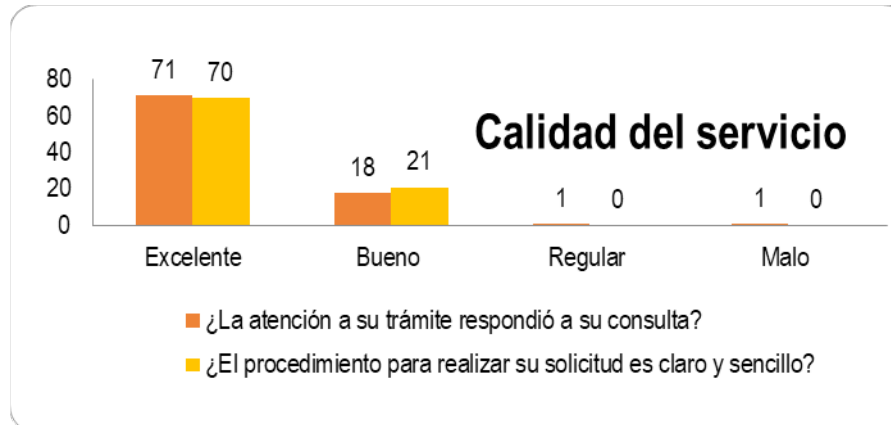
- característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 69 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 21 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 72 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala**.



#### 4. Calidad del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la calidad del servicio en cuanto si la atención al trámite respondió a lo solicitado por el ciudadano. La ciudadanía encuestada evaluó la Calidad del servicio así:

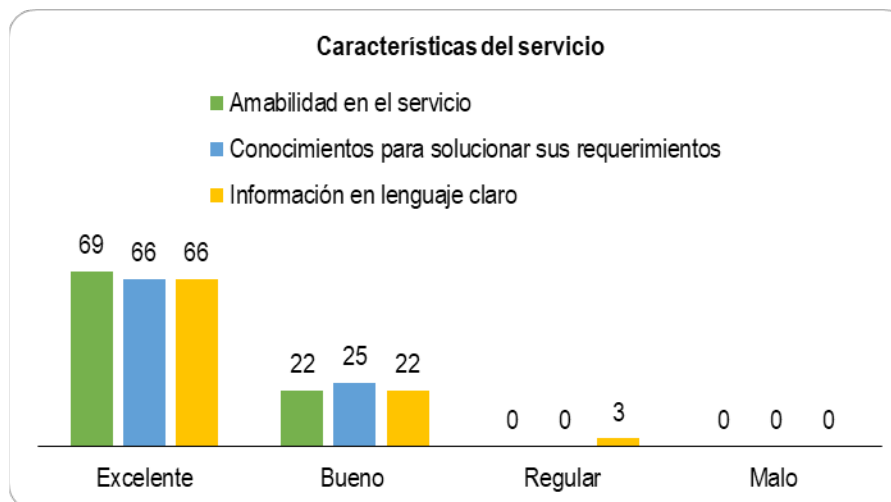
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 71 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 1 (1%) de ellos, calificó esta característica como **mala**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 70 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, y 21 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**.



### 5. Características del servicio

En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

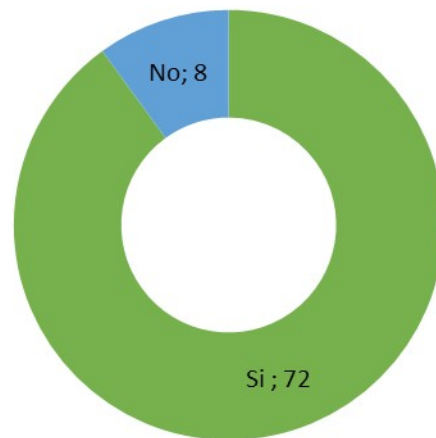
- a. Amabilidad y actitud del servicio: 69 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, y 22 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 66 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, y 25 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 66 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, 22 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**, y 3 (2%), calificaron esta característica como **regular**.





6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Setenta y dos (72) ciudadanos, correspondientes al 79% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, ocho (8) de ellos, correspondientes al 9%, prefiere la atención de forma presencial.



II.

Observaciones,

**quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía**

Frente a las respuestas en regulares y/o malas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- “En página web tener una ventana que permita consultar los estados de los radicados” (SIC)
- “Prontitud en citas programadas y reprogramadas” (SIC)
- “Que sean diligentes, respondan los correos y cumplan con las fechas y horas previstas para dar las respuestas, o las fechas y horas a las que se comprometen” (SIC)
- “Mayor tiempo para la consulta” (SIC)
- “No, agradecemos la resolución asertiva y completa de las dudas” (SIC).



- *“Reducir tiempo para tener resolución” (SIC)*
- *“Me gustaría que fuera un poco más rápido los tramites con la entidad y las citas fueran más días no solo los martes” (SIC)*
- *“Dar ejemplos de los trámites” (SIC)*
- *“Continúan con esa dinámica eficiente y de excelente atención al público, acompañado de rapidez y celeridad en la entrega de información” (SIC)*
- *“Ninguna la atención fue excelente” (SIC)*
- *“La cita fue muy puntual y el instituto estuvo siempre atento a brindarme la atención correcta” (SIC)*
- *“Tiempos de atención muy demorados, los procesos se demoran demasiado” (SIC)*
- *“Demorados los tiempos” (SIC)*
- *“Me atendieron rápido y encontré la información que necesitaba” (SIC)*
- *“Excelente atención” (SIC)*
- *“No se conectó ese día, pero me ayudó por correo electrónico” (SIC)*
- *“El trámite se ha demorado mucho esto fue radicado el 15 de marzo del año en curso y aún no ha salido la respuesta. La respuesta que da la arquitecta es que esta a la espera de un documento oficial por parte del IDPC para terminar el trámite” (SIC)*
- *“Tramite muy demorado” (SIC)*
- *“La a arquitecta quedo en enviarle un concepto por correo electrónico, y aun no le han enviado nada” (SIC)*
- *“La arquitecta llego tarde a la cita, el que me colaboro mejor fue el celador. Me atendieron en casa Gemelas. La recepcionista de la sede Palomar, me llamo y fue grosera al momento de explicarme que la arquitecta se demoraba y me quería cancelar la cita” (SIC)*
- *“La recepcionista, me indico que el único medio por el cual se solicitaban las citas era a través de la página web del IDPC, sin embargo, hice esta solicitud y después de una semana me confirmaron el agendamiento de la cita” (SIC)*
- *“Que se pueda fotocopiar la información de los expedientes en ese mismo momento” (SIC)*

### III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía

- Garantizar la atención virtual a la ciudadanía que ha realizado el agendamiento de su cita previamente.
- Garantizar la claridad de la información que se da a la ciudadanía con respecto a los canales de atención virtual y presencial.

### IV. Reconocimiento al mejor servidor

Desde el mes de julio, se implementó la campaña de reconocimiento al mejor servidor de atención a la ciudadanía a través de la puesta en marcha de una intervención positiva. Para el mes de julio, se brindó reconocimiento a los siguientes servidores por parte de la ciudadanía:

- Rodolfo Parra: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Karem Céspedes: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Tatiana Navarro: 3 ciudadanos dieron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 1 ciudadano brindó reconocimiento



- Viviana Gutiérrez: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Diego Fernández: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Karen Forero: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Omar Patiño: 3 ciudadanos dieron reconocimiento
- Laura Mejía: 1 ciudadano brindó reconocimiento

**Documento 20215100125253 firmado electrónicamente por:**

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 20-08-2021 12:11:15

Aprobó: CAMILA ACERO TINOCO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



47cfe51238300f40c6375ab1739e2f0c0e0d0c88dc92487544cad00867feeab0

6e3e8