



## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OCTUBRE 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 octubre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a doscientos seis (206) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 125 de forma virtual y 81 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

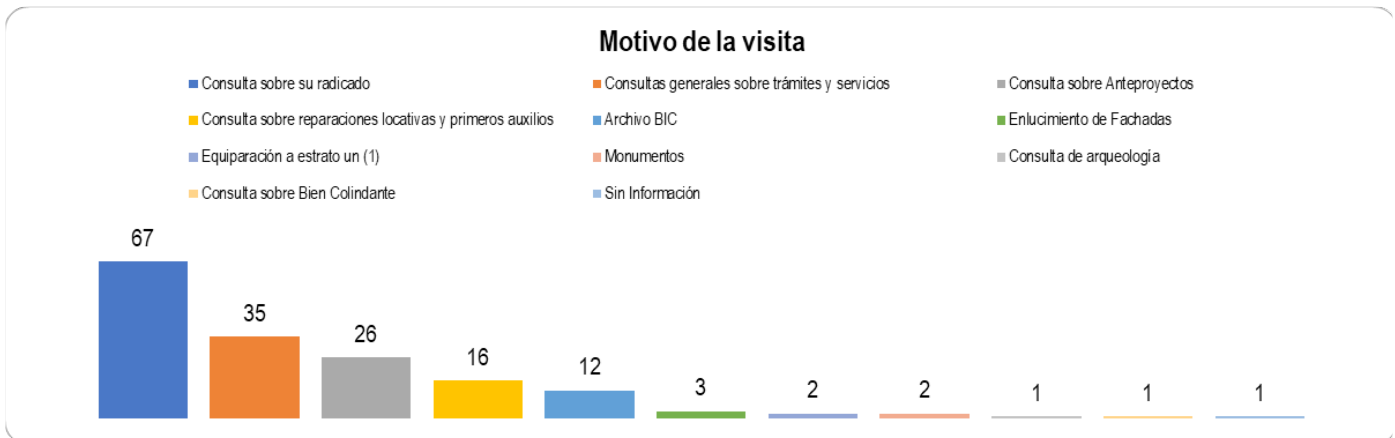
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 166 (81%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 32 respuestas de forma virtual y, se respondieron 134 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

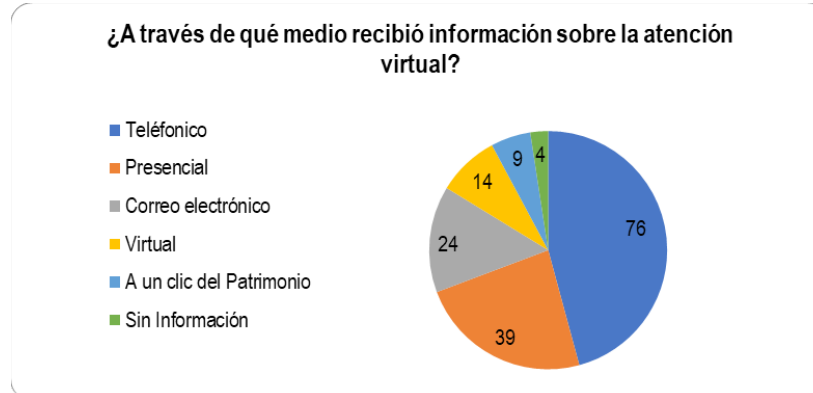
Sesenta y siete (67) ciudadanos correspondientes al 40%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**, 35 ciudadanos (21%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 26 ciudadanos (16%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto**, 16 ciudadanos correspondientes al 10%, requirió **Consulta sobre reparaciones locativas y primeros auxilios**, 12 (7%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 3 ciudadanos correspondiente al 2%, solicitaron **Consulta sobre Enlucimiento de Fachadas**, 2 ciudadano correspondientes al 1% realizaron **Consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto a la consulta sobre **Monumentos**, fue consultada por 2 ciudadano correspondiente al (1%); **Consulta sobre Arqueología y Consulta sobre Bien Colindante** fue consultado por 1(1%) ciudadanos respectivamente. 1 (1%) ciudadanos **No brindaron información**.





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

Setenta y seis (76) ciudadanos, correspondientes al 46% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 39 de ellos correspondientes al 23% de los ciudadanos encuestados, de forma **presencial**; 24 de ellos, correspondiente al 14% recibieron información a través de **correo electrónico**; 14 (8%) ciudadanos recibieron información de forma **virtual**; 9 ciudadanos correspondientes al 5%, a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio** y 4 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:

- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 116 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, 47 de ellos correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 122 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 104 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 56 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondiente al 2% calificaron esta característica como **regular**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 1 (1%) de ellos **no brindaron información**.



4. Calidad

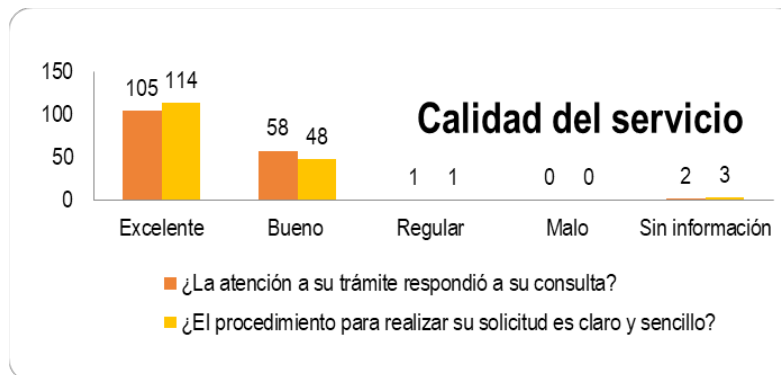


del

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?: 105 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 58 de ellos correspondientes al 35% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- b) Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 114 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 48 de ellos correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%) de ellos **no brindaron información**.

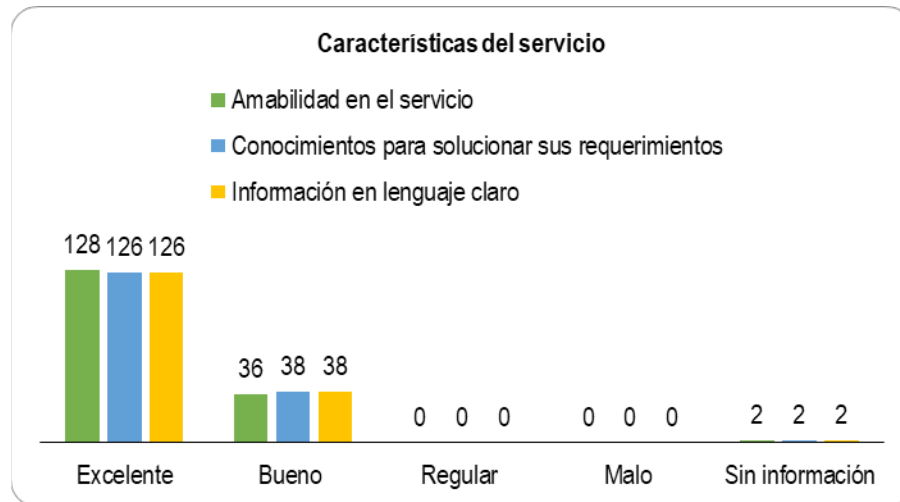


5. Características del servicio

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:

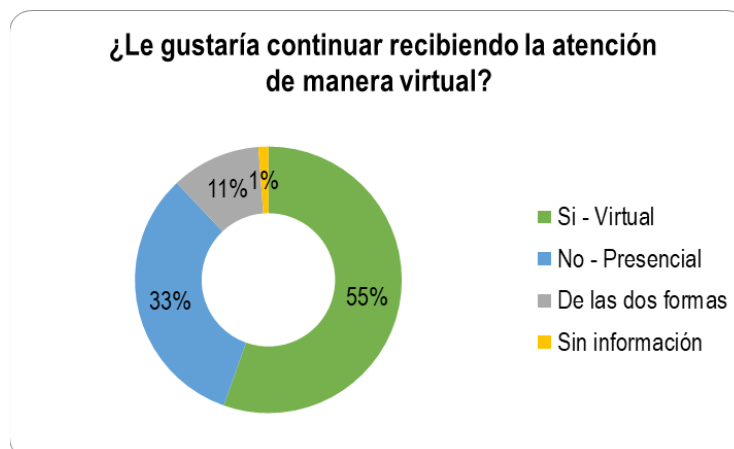


- a. Amabilidad y actitud del servicio: 128 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 36 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 126 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 38 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 126 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 38 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**



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

Noventa y dos (92) ciudadanos, correspondientes al 55% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, cincuenta y cuatro (54) de ellos, correspondientes al 33%, prefiere la atención de forma presencial, 18 de ellos podría recibir la asesoría de cualquiera de las dos formas y 2 de ellos correspondientes al 1% no brindaron información.





## 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:

- *Los tiempos de tramite son demasiado largos*
- *excelente todo*
- *Buena atención, pero quedo pendiente el envío de la información de la Ficha técnica del inmueble*
- *Excelentes profesionales que brindan una atención amable y clara pero los tiempos de tramite son excesivamente largos*
- *cumplimiento responsabilidad en el manejo del tiempo*
- *Definitivamente activar las citas presenciales, son vitales.*
- *Agilizar los trámites*
- *Sería excelente con la asesoría se pudiera iniciar trámite a los requerimientos relacionados*
- *Que los requerimientos y normatividad para aplicar a equiparación de estrato 1, en bienes de interés cultural, deberían ponerlos en la página web del IDDP. Porque la gente se ilusiona con poder hacer la gestión y que ésta sea efectiva y en mi caso resultó que, por normatividad del nuevo POT, no podemos aplicar para equiparación a estrato 1 de servicios públicos. Y otra cosa, es que en los requisitos para reparaciones locativas (en la página web del IDDP) no está el certificado de libertad y uno no sabe si adjuntarlo o no.*
- *A pesar que el IDPC, cuenta con un nivel de asesoría muy alto y eficiente, los procesos con los anteproyectos no son iguales, deberían mejorar este tipo de aspectos en relación a sus dinámicas y tiempos de respuesta.*
- *Trámites más rápidos*
- *Tener más manejo en el tema*
- *Los tiempos de respuesta sean más cortos*
- *Puntualidad en la cita*
- *Los tiempos de respuesta sean más cortos*
- *Los tramites se agilicen*
- *Deberían de entregar el material el día de la consulta*
- *Cambiar el menú de las opciones de las sedes*
- *Todo el equipo es excelente*
- *Coherencia con el procedimiento y no lo dilaten tanto a algo que es muy sencillo.*

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

- Se debe analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de entregar unos folletos o hacer algún tipo de pieza informativa sobre los trámites y servicios en general, con información clara, amable y en lenguaje claro de cara a la ciudadanía.

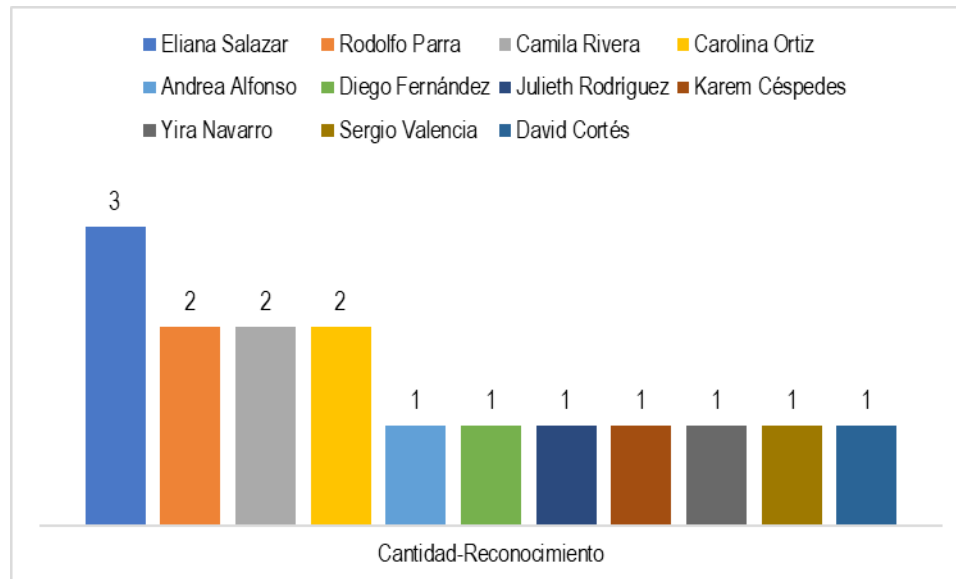
## IV. Reconocimiento al mejor servidor

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 que contribuya a mejorar su



bienestar y su relación con el Instituto, las personas y la ciudadanía. Para el mes de **octubre**, se brindó reconocimiento a los siguientes servidores:

- Eliana Salazar: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Rodolfo Parra: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Diego Fernández: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Julieth Rodríguez: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Karem Céspedes: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Yira Navarro: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sergio Valencia: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- David Cortés: 1 ciudadano brindó reconocimiento



**Documento 20215100169213 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 17-11-2021 08:23:54

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 17-11-2021 11:06:53

Revisó: **ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA** - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



28b7391a247512e23a198e82b5879f2394e003471ea1a618fc5314f396786341



b733b

