

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA NOVIEMBRE 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 noviembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a doscientos veintiún (221) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 138 de forma virtual y 83 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

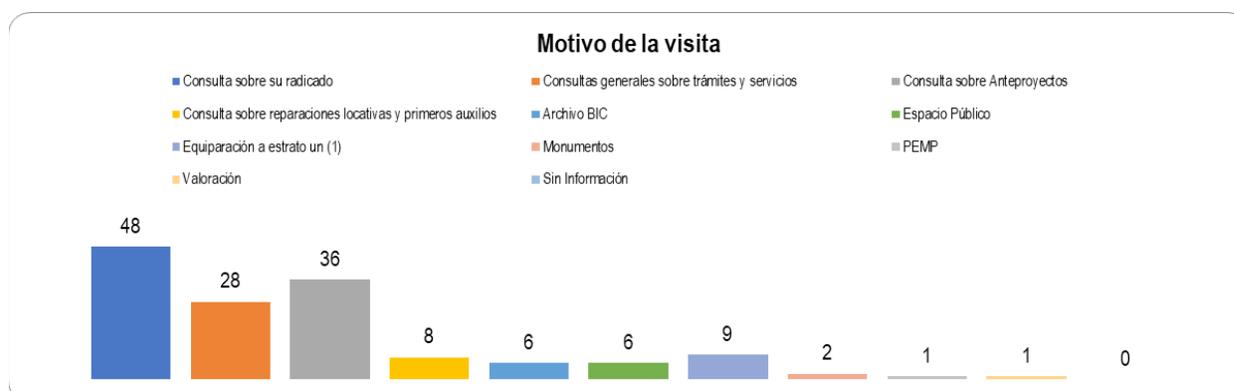
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 145 (66%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 30 respuestas de forma virtual y, se respondieron 115 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Cuarenta y ocho (48) ciudadanos correspondientes al 33%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**, 28 ciudadanos (19%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 36 ciudadanos (25%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto**, 8 ciudadanos correspondientes al 6%, requirió **Consulta sobre reparaciones locativas y primeros auxilios**, 6 (4%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 6 ciudadanos correspondiente al 4%, solicitaron **Espacio Público**, 9 ciudadano correspondientes al 6% realizaron **Consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto a la consulta sobre **Monumentos**, fue consultada por 1 ciudadano correspondiente al 1%, **Consulta sobre PEMP** fue consultado por 1(1%) ciudadano y **Consulta sobre Valoración, Inclusión y Exclusión** fue consultada por 1 (1%) ciudadano.

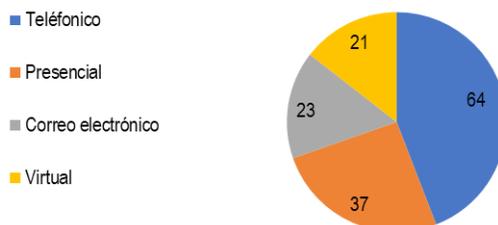


¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?



Sesenta y cuatro (64) ciudadanos, correspondientes al 44% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 37 de ellos correspondientes al 26% de los ciudadanos encuestados, de forma **presencial**; 23 de ellos, correspondiente al 16% recibieron información a través de **correo electrónico**; y 21 (14%) ciudadanos recibieron información de forma **virtual**.

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

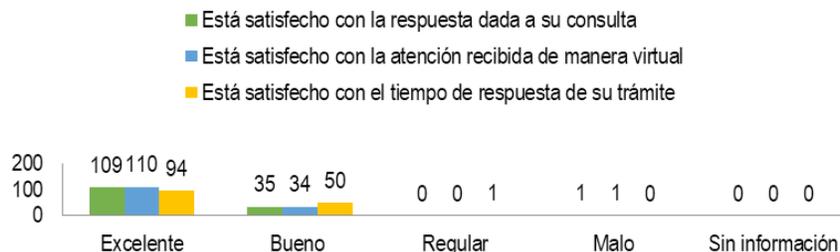


3. Satisfacción con el servicio:

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: 109 ciudadanos correspondientes al 75%, calificaron esta característica como **excelente**, 35 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 110 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 34 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 94 ciudadanos correspondientes al 65%, calificaron esta característica como **excelente**, 50 de ellos correspondientes al 35% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.

Satisfacción del servicio

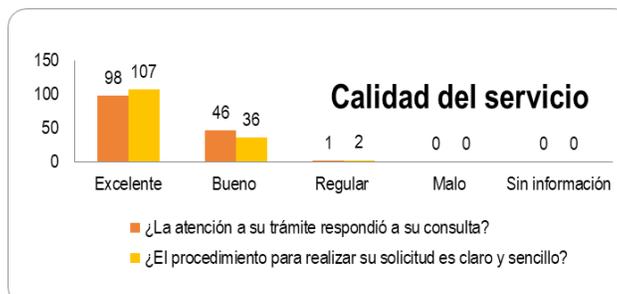


4. Calidad del Servicio:



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:

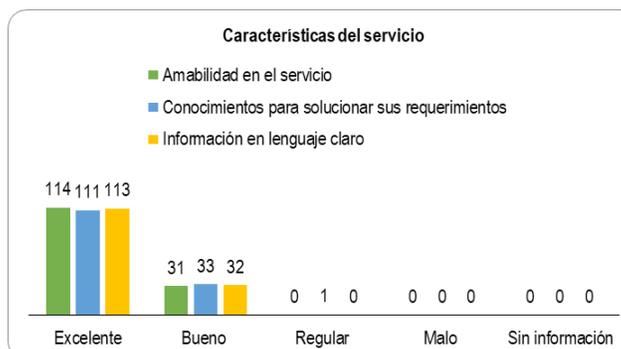
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 98 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 46 de ellos correspondientes al 35% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 107 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 36 de ellos correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.



5. Características del servicio

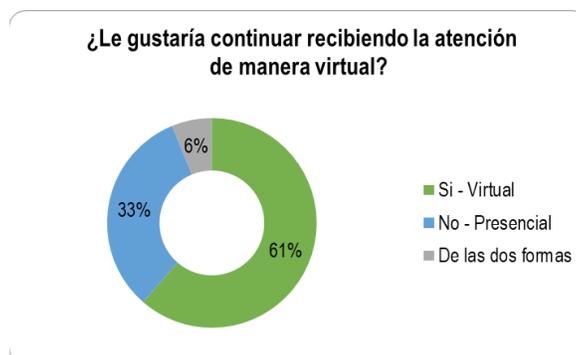
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 114 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, y 31 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 111 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, y 1 (1%) de ellos calificó esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 113 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, y 32 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**.



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

Ochenta y nueve (89) ciudadanos, correspondientes al 61% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**, cuarenta y siete (47) de ellos, correspondientes al 32%, prefiere la atención de forma **presencial**, 9 de ellos podría recibir la asesoría de **cualquiera de las dos formas** correspondientes al 6%.



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:

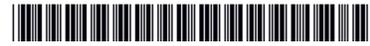
- *Cumplir con el horario establecido en cada cita, y enviar por correo los temas tratados en la consulta (SIC)*
- *Incorporar los trámites en una sección más visible en la página web del instituto (SIC)*
- *Agilizar las aprobaciones (SIC)*
- *Conexión con la alcaldía para solucionar temas de construcción y un buzón de sugerencias que ayude a poner en duda leyes antiguas de conservación arquitectónica, que no tienen en cuenta derechos y necesidades actuales de los hogares (SIC)*
- *Mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes radicadas (SIC)*

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.
- Realizar divulgación sobre los buzones de sugerencia por parte del Proceso de Atención 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 **noviembre**, se brindó



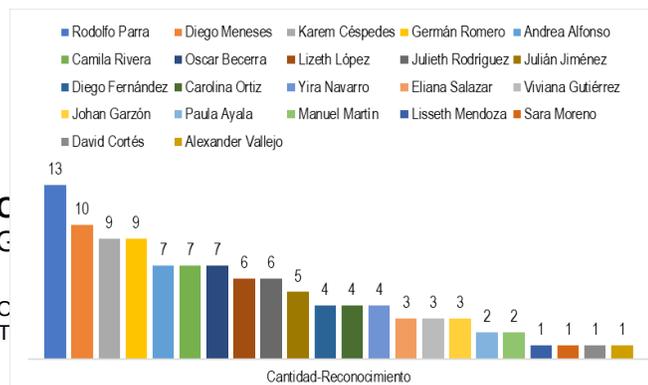
reconocimiento a los siguientes servidores:

- Rodolfo Parra: 13 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Meneses: 10 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Karem Céspedes: 9 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Germán Romero: 9 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Oscar Becerra: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lizeth López: 6 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Julieth Rodríguez : 6 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Julián Jiménez: 5 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Fernández: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Yira Navarro: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Eliana Salazar: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Viviana Gutiérrez: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Johan Garzón: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Paula Ayala: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Manuel Martín: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lisseth Mendoza: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sara Moreno: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- David Cortés: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Alexander Vallejo: 1 ciudadano brindó reconocimiento

Documento
20215100191523
electrónicamente

JUAN FERNANDO AC
SUBDIRECCIÓN DE C

Aprobó: ÁNGELA MARÍA C
Proyectó: CAMILA ACERO T



firmado
por:

CORPORATIVA,
1 10:47:44

encia



37db64b1955de41a6658e8edada6c23f048c6a2c5fc38c0723fe5258b810fccb

6489b

