



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA III TRIMESTRE 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 los meses de julio, agosto y septiembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a ochocientos veintiún (821) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 732 de forma virtual y 89 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 estos meses se recibieron 567 (69%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 175 respuestas de forma virtual y, se respondieron 392 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Ciento setenta y tres (173) ciudadanos correspondientes al 30%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 146 ciudadanos (24%) solicitaron **consulta sobre un radicado**, 122 ciudadanos (21%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre Anteproyectos**, 25 ciudadanos correspondientes al 4%, requirió **consulta sobre Reparaciones Locativas y Primeros auxilios**, 20 (4%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 13 ciudadanos correspondiente al 2%, solicitaron **consulta sobre Equiparación a estrato uno (1)**, 10 ciudadanos correspondientes al 2% realizaron **consulta sobre Espacio Público**. Respecto a la **consulta sobre norma**, fue consultada por 9 ciudadanos correspondiente al 2 %; **Consulta sobre Bien Colindante** fue consultada por 5 (1%) ciudadanos, **Enlucimiento de Fachadas y Control Urbano**, por 4 ciudadanos respectivamente correspondientes al 1%, **Consulta sobre Valoración, exclusión e inclusión** por 3(1%) ciudadanos, **Consulta al Centro de documentación y Publicidad exterior** 1 (1%) ciudadano respectivamente y 31 (5%) ciudadanos **No brindaron información**.



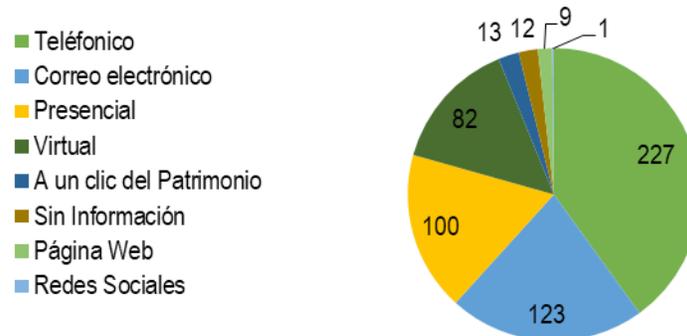
Motivo de la visita



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

Doscientos veintisiete (227) ciudadanos, correspondientes al 40% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 123 de ellos correspondientes al 21% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 100 (18%) ciudadano, recibió información de forma **presencial**; 82 de ellos, correspondiente al 14% recibieron información de forma **virtual**, 13 (2%) ciudadanos recibieron información a través de la plataforma **A un clic del patrimonio**; 9(2%) a través de la **página web**, 1 ciudadano correspondientes al 1% a través de **redes sociales** y 9 ciudadanos correspondientes al 2% **no brindaron información**.

¿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:



- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 431 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 112 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, 6 (1%) ciudadanos como **regular**, 7 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 11 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 429 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 118 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, 3 (1%) ciudadanos como **regular**, 5 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 12 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 362 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 169 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 5 (1%) ciudadanos como **regular**, 12 ciudadanos correspondientes al 2% calificaron esta característica como **mala** y 19 de ellos, correspondiente al 3% **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:

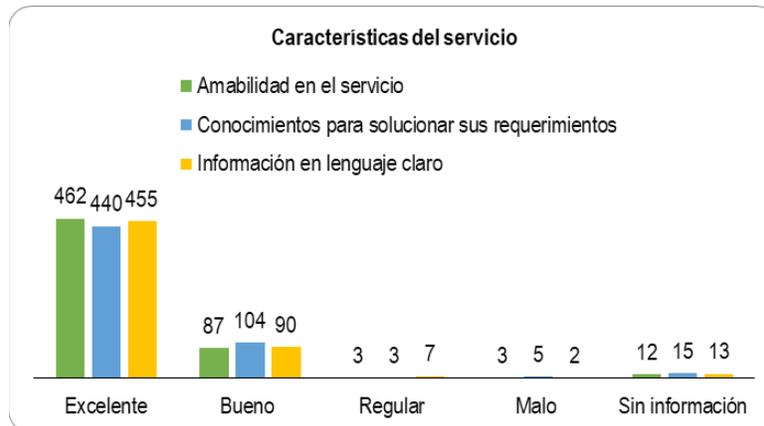
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 391 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 149 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, 6(1%) ciudadanos como **regular**, 7 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 14 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 418 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 127 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**, 5(1%) ciudadanos como **regular**, 3 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 14 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.



5. Características del servicio

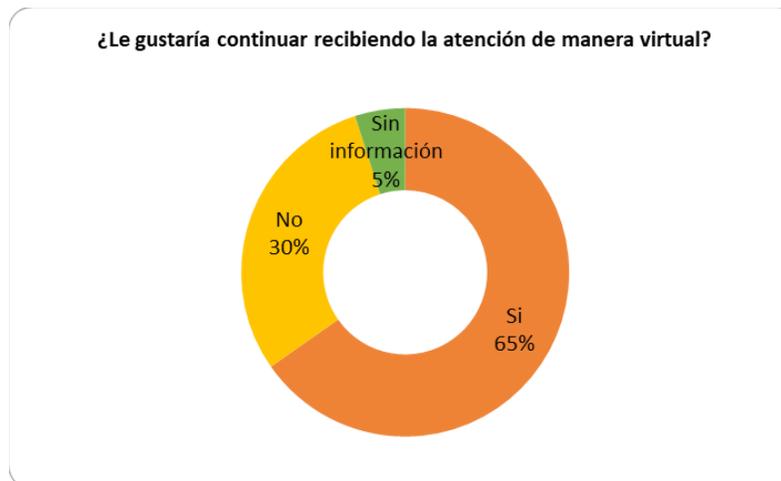
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 462 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 87 de ellos correspondientes al 15% calificaron esta característica como **buena**, 3 (1%) ciudadanos como **regular**, 3 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 12 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 440 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 104 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, 3 (1%) ciudadanos como **regular**, 5 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 15 de ellos, correspondiente al 3% **no brindaron información**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 455 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**, 90 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 7 (1%) ciudadanos como **regular**, 2 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 13 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.



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

Trescientos setenta (370) ciudadanos, correspondientes al 65% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**, ciento sesenta y nueve (169) de ellos, correspondientes al 30%, prefiere la atención de forma **presencial** y 28 (5%) ciudadanos **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:

Julio

- “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)*
- *"Trámite 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)*

Agosto

- *"Que sea más ágil la revisión de los documentos"*
- *"Que haya una plataforma más sencilla"*
- *"Contratar más personal para que no se demoren los tiempos de respuesta"*
- *"Que el asesor tenga conocimiento, no me gusto la atención del profesional"*
- *"Que no se demoren tanto los términos"*
- *"Que el trámite no sea tan demorado"*
- *"Que sea más ágil la revisión de los documentos"*
- *"No me conecte, pero me parece muy bueno el servicio"*
- *"Que contesten los correos"*
- *"Que las respuestas a los radicados fueran en tiempo corto"*
- *"Debería haber consultores especializados para ayudar al ciudadano y apoyo más cercano cuando este quiera realizar un proyecto"*
- *"Acortar tiempos en entrega de resoluciones"*
- *"Que los proyectos que ya están con resolución aprobada no sean afectados por resoluciones posteriores que causen traumatismos y demoras en la radicación ante curaduría"*
- *"Los tiempos para proyectos de modificación son demasiado extensos"*



- *"Los tiempos de respuesta sobre los procesos que se adelantan con esta entidad"*
- *"Que contestar los teléfonos y responder los radicados a tiempo"*

Septiembre

- *Que las respuestas no se demoren*
- *Respondan los correos oportunamente*
- *Que faciliten la información*
- *Mejorar el tiempo de respuesta*
- *Información más clara al respecto canales de comunicación*
- *Facilitar el material sin tanto tramite*
- *Los tiempos de respuesta sean más cortos a las solicitudes*
- *Tiempo de respuesta a los tramites*
- *El material de consulta lo entreguen sin tanto preámbulo*
- *Realmente es tan indignante saber qué conceptos tan vacíos evalúen un proyecto que ayuda a generar una nueva cara al entorno donde se esté desarrollando y tan solo por no contemplar o hacer un buen trámite no ayudan a que se pueda llegar a una negociación.*
- *No entregan respuestas para solucionar las problemáticas de fondo*
- *Debería estar la opción de cita personalizada*
- *Los tiempos de respuesta de los trámites para obtención de aprobación de los proyectos son demasiado extensos.*
- *Sugiero muy respetuosamente que se agilicen las respuestas a los radicados*
- *Modificar las normas, están obsoletas*
- *Una valoración más realista de la ciudad y los sectores de interés cultural.*
- *Mas celeridad en la solicitud de visitas*
- *En la página web definir cada una de las áreas de los servicios que prestan. Por ejemplo, control urbano no identifique que se refiere a obras que se estén realizando en el justo momento de la petición y aclarar que ustedes no tienen actuaciones administrativas y dirigir al usuario a la entidad que si tiene ese poder. Gracias*
- *La recepcionista es algo grosera*
- *Definitivamente el tiempo tan largo para un tramite*
- *Que los conceptos sean emitidos con mayor rapidez y las citas dos veces por semana para consulta*
- *Que puedan ser tratables los profesionales y que puedan evidenciar que el estar del otro lado no solo implica impartir una revisión de calidad sino una revisión contemplando todos los aspectos*
- *Sería muy importante que se acortara el tiempo de respuesta entre la solicitud y la atención por parte del (los) funcionario(s).*
- *Sí, deberían confirmar las citas de manera telefónica*

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

Julio

- *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.*

**Agosto**

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención los tiempos de entrega de las resoluciones

Septiembre

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención los tiempos de respuesta de los trámites y servicios y el cumplimiento de los mismos.
- Revisar desde el Proceso de Atención a la ciudadanía la posibilidad de divulgación sobre las opciones de recepción de la cita: virtual, telefónica 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 que contribuya a mejorar su bienestar y su relación con el Instituto, las personas y la ciudadanía. Para los meses de julio, agosto y septiembre se brindó reconocimiento a los siguientes servidores:

- Rodolfo Parra: 31 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Meneses: 26 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Fernández: 26 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 23 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 19 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Karem Céspedes: 15 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Yira Navarro: 15 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lizeth López: 14 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 13 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Julieth Rodríguez: 10 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Germán Romero: 10 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Omar Patiño: 5 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Eliana Salazar: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Paula Ayala: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Sergio Valencia: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lisseth Mendoza: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Viviana Gutiérrez: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Oscar Becerra: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Jimena Pérez: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Julián Jiménez: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Manuel Martín: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sara Moreno: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Karen Forero: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Laura Mejía: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Mildred Moreno: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sahidy Pastrana: 1 ciudadano brindó reconocimiento

Documento 20215100158763 firmado electrónicamente por:



CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 02-11-2021 07:02:39

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 02-11-2021 15:13:11

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



908aa6d79fb5604db6a5bbba6897c744797e83f6cc26ec8bd0e074bbae88188e

8cff5