



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SEPTIEMBRE 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 septiembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a doscientos cincuenta (250) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 161 de forma virtual y 89 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

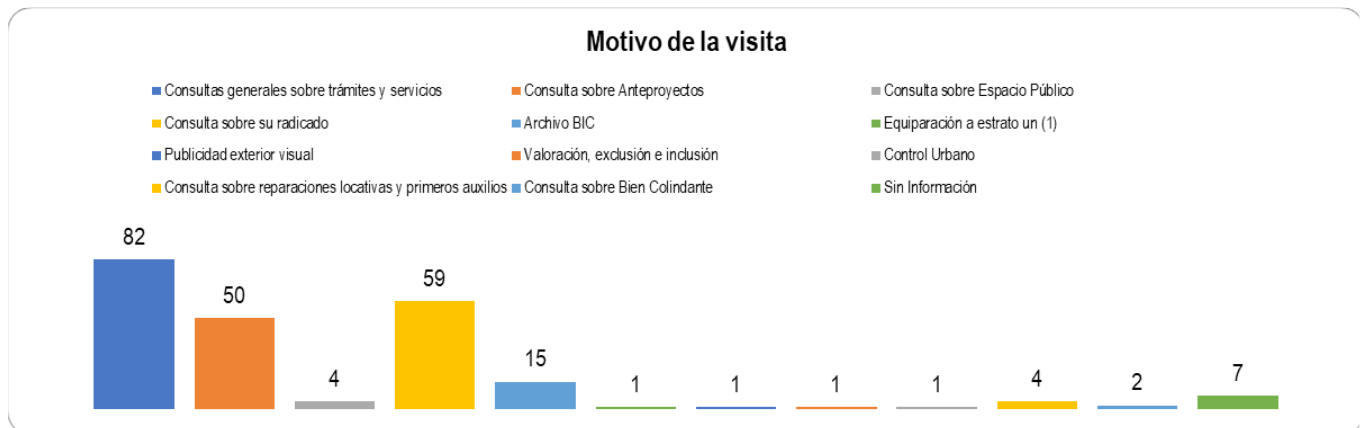
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 227 (91%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 60 respuestas de forma virtual y, se respondieron 167 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

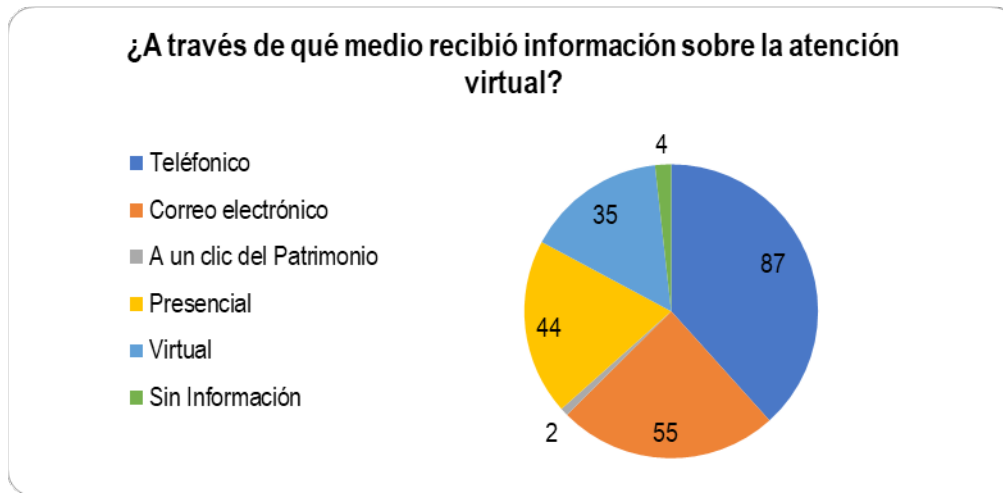
Ochenta y dos (82) ciudadanos correspondientes al 35%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 50 ciudadanos (22%) solicitaron **consulta de anteproyectos**, 4 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 59 ciudadanos correspondientes al 24%, requirió **consulta sobre radicado**, 15 (7%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 4 ciudadanos correspondiente al 2%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 1 ciudadano correspondientes al 1% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto a la consulta sobre **Publicidad exterior**, fue consultada por 1 ciudadano correspondiente al (1%); al igual que **Valoración, inclusión y exclusión y Control Urbano. Bien Colindante** fue consultado por 2(1%) ciudadanos y 7 (3%) ciudadanos **No brindaron información**.





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

Ochenta y siete (87) ciudadanos, correspondientes al 38% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 55 de ellos correspondientes al 24% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 2 de ellos, correspondiente al 1% recibieron información a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio**, 44 (19%) ciudadanos recibieron información de manera **presencial**; 35 ciudadanos correspondientes al 15% de forma **virtual** y 4 ciudadanos correspondientes al 2% **no brindaron información**.



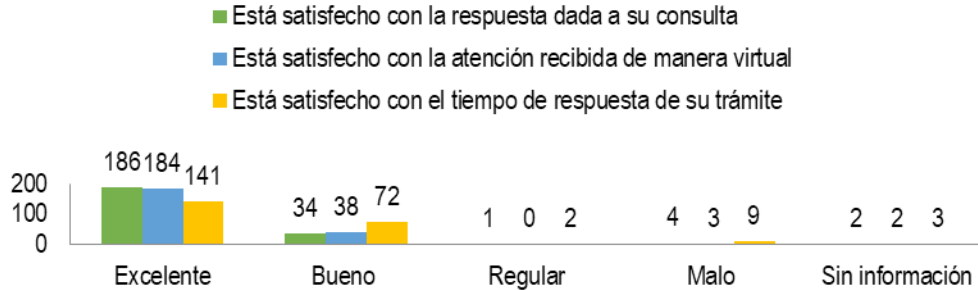
3. Satisfacción con el servicio:

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: 186 ciudadanos correspondientes al 82%, calificaron esta característica como **excelente**, 34 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 4 de ellos, correspondiente al 2% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 184 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 38 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 4 de ellos, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 141 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 72 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 9 de ellos, correspondiente al 4% calificaron esta característica como **mala** y 3 (1%) de ellos **no brindaron información**.



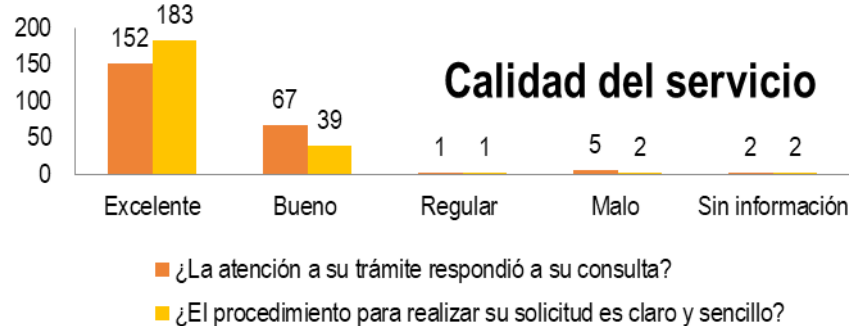
Satisfacción del servicio



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:

- a) ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 152 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 67 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.
- b) Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 183 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 39 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.

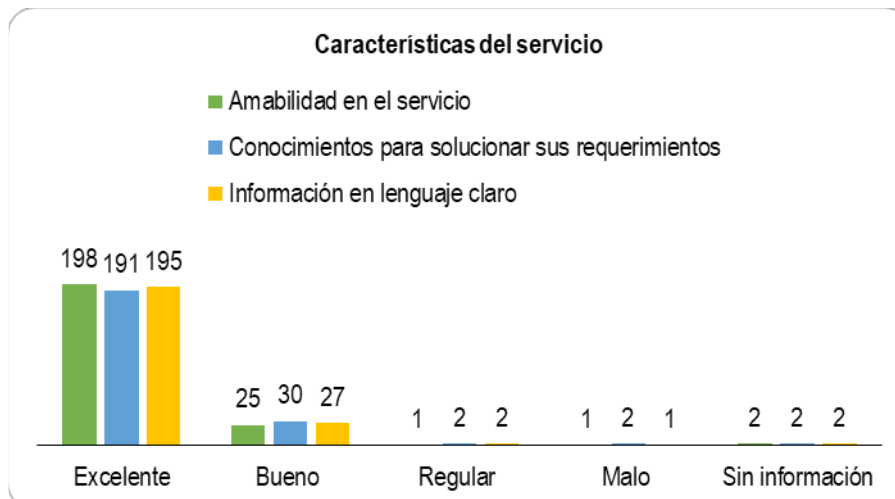




5. Características del servicio

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:

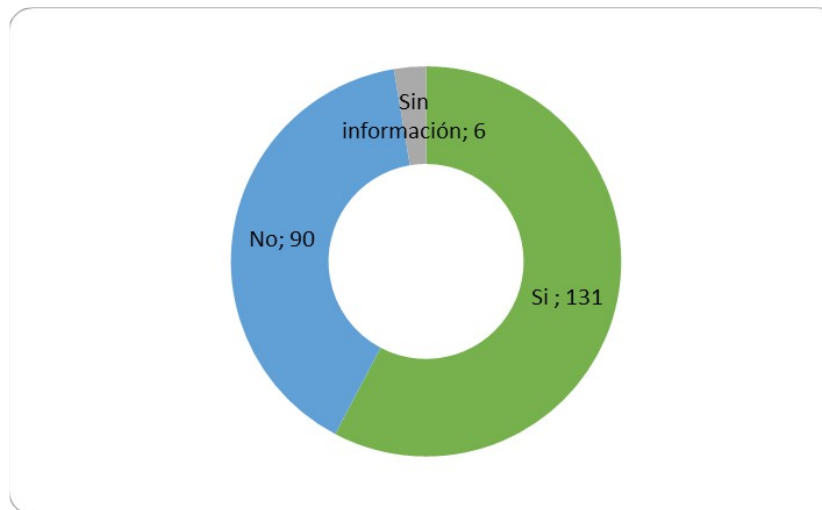
- a. Amabilidad y actitud del servicio: 198 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 10% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 191 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 30 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 195 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**, 27 de ellos correspondientes al 11% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**





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

Ciento treinta y un (131) ciudadanos, correspondientes al 58% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, noventa (90) de ellos, correspondientes al 39%, prefiere la atención de forma presencial y 6 de ellos correspondientes al 3% no brindaron información.



II.

, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía

Observaciones

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

- 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

- 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 el mes de septiembre, se brindó reconocimiento a los siguientes servidores:

- Laura Mejía: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Diego Meneses: 16 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Rodolfo Parra: 15 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 13 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Fernández: 11 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 10 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lizeth López: 8 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Julieth Rodríguez: 6 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Karem Céspedes: 6 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Eliana Salazar: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Yira Navarro: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Germán Romero: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Paula Ayala: 3 ciudadanos brindaron reconocimiento



- Omar Patiño: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Sergio Valencia: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Jimena Pérez: 1 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Julián Jiménez: 1 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Manuel Martín: 1 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lisseth Mendoza: 1 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Sara Moreno: 1 ciudadanos brindaron reconocimiento

Documento 20215100158773 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 02-11-2021 07:04:34

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 02-11-2021 15:14:12

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



9d9e0d1186724aa0d4dad37461e27c7822f9a683ed203d44b6f1499e4e9ce5a4

7ed06