



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA AGOSTO 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 agosto, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a doscientos noventa y cinco (295) 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

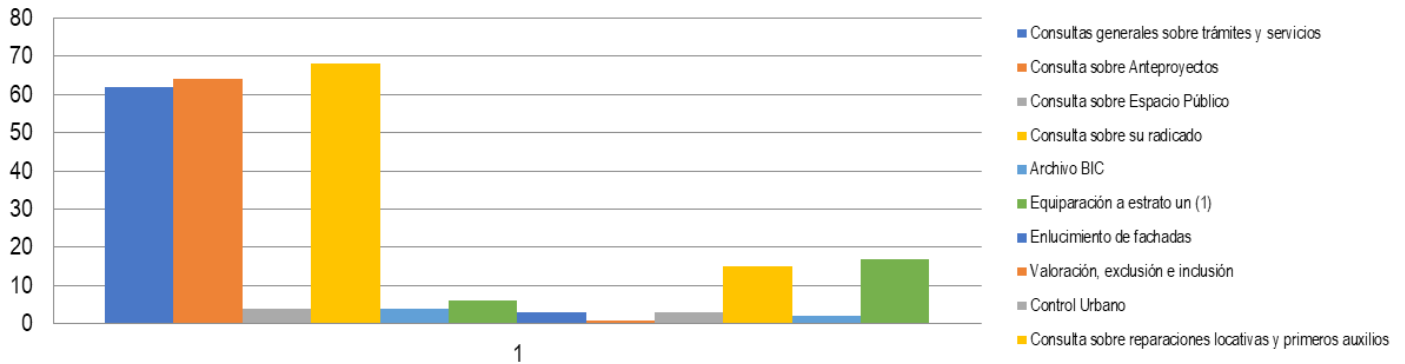
Para este mes se recibieron 249 (84%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 52 respuestas de forma virtual y, se respondieron 197 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Seenta y dos (62) ciudadanos correspondientes al 25%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 64 ciudadanos (26%) solicitaron **consulta de anteproyectos**, 4 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 68 ciudadanos correspondientes al 27%, requirió **consulta sobre radicado**, 4 (2%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 15 ciudadanos correspondiente al 6%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 6 ciudadanos correspondientes al 2% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto a la consulta sobre **Valoración, Inclusión y Exclusión**, fue consultada por 1 ciudadano correspondiente al (1%); **Enlucimiento de fachadas y Control Urbano** fueron consultados por 3 (1%) ciudadanos respectivamente, **Consulta sobre Bien Colindante** por 2(1%) ciudadanos y 17 (7%) ciudadanos **No brindaron información**



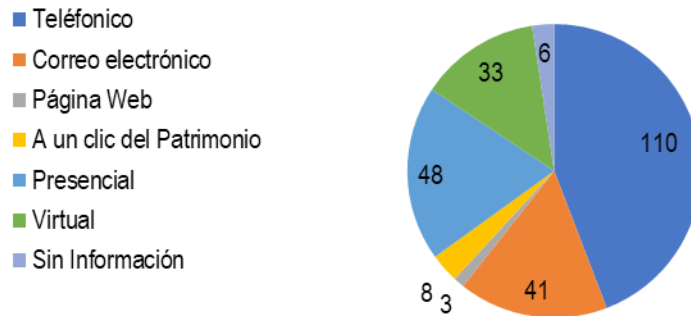
Motivo de la visita



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

Ciento diez (110) ciudadanos, correspondientes al 45% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 41 de ellos correspondientes al 16% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 3 (1%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; 8 de ellos, correspondiente al 3% recibieron información a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio**, 48 (19%) ciudadanos recibieron información de manera **presencial**; 33 ciudadanos correspondientes al 14% de forma **virtual** y 6 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: 180 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**, 53 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondiente al 2% calificaron esta característica como



- regular**, 3 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 9 (4%) de ellos **no brindaron información**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 176 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, 59 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 10 (4%) de ellos **no brindaron información**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 149 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 79 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 16 (6%) 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:

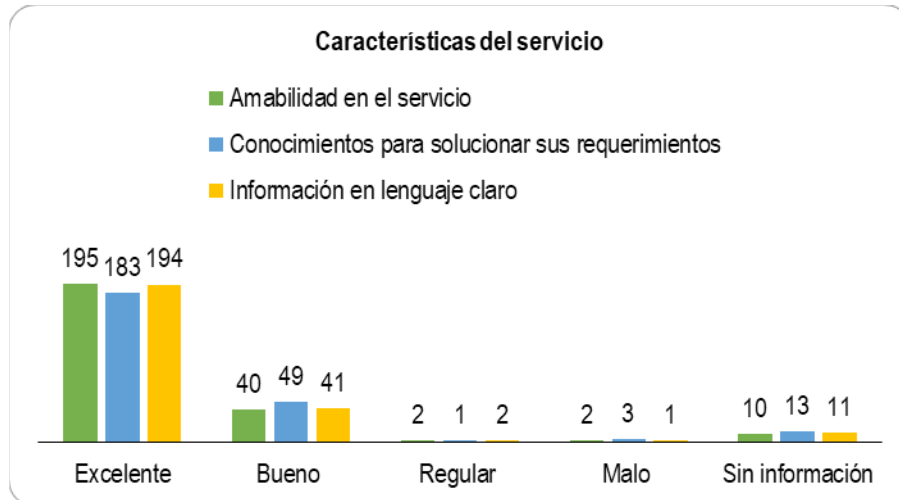
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 168 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 64 de ellos correspondientes al 26% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondiente al 2% calificaron esta característica como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 12 (5%) de ellos **no brindaron información**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 165 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 67 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondiente al 2% calificaron esta característica como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 12 (5%) 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: 195 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 40 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 10 (4%) de ellos **no brindaron información**.
- b. Conocimientos para solucionar sus requerimientos: 183 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, 49 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 3 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 13 (5%) de ellos **no brindaron información**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 194 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 41 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**, 1 ciudadano correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 11 (4%) de ellos **no brindaron informa**



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

Ciento sesenta y siete (167) ciudadanos, correspondientes al 67% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**, setenta y uno (71) de ellos, correspondientes al 29%, prefiere la atención de forma **presencial** y 11 (4%) 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:

- *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.*

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 entrega de las resoluciones

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 agosto, se brindó reconocimiento a los siguientes servidores:

- Diego Fernández :14 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Rodolfo Parra: 14 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Camila Rivera: 11 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Diego Meneses: 10 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Yira Navarro: 8 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Germán Romero: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Karem Céspedes: 7 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Lizeth López: 6 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Andrea Alfonso: 5 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Carolina Ortiz: 5 ciudadanos brindaron reconocimiento



- Julieth Rodríguez: 4 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Oscar Becerra: 2 ciudadanos brindaron reconocimiento
- Liseth Mendoza: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Mildred Moreno: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sahidy Pastrana: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Sergio Valencia: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Viviana Gutiérrez: 1 ciudadano brindó reconocimiento

Documento 20215100139843 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 21-09-2021 12:01:13

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 21-09-2021 15:44:12

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



b1bdc2556bb27006afeff424940ad0954ec0568bb3623673e2cdea10551f1ecd

ed4b2