



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IV 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 octubre, noviembre y diciembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a quinientos cincuenta y ocho (558) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 353 de forma virtual y 205 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 323 (58%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 74 respuestas de forma virtual y se respondieron 249 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**.



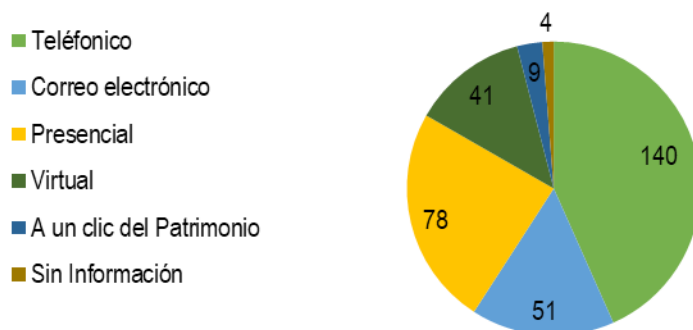
Motivo de la visita



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

Ciento cuarenta (140) ciudadanos, correspondientes al 43% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 51 de ellos correspondientes al 16% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 78 (24%) ciudadano, recibió información de forma **presencial**; 41 de ellos, correspondiente al 13% recibieron información de forma **virtual**, 9 (3%) ciudadanos recibieron información a través de la plataforma **A un clic del patrimonio**; 9(2%) a través de la **página web**, y 4 ciudadanos correspondientes al 1% **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:



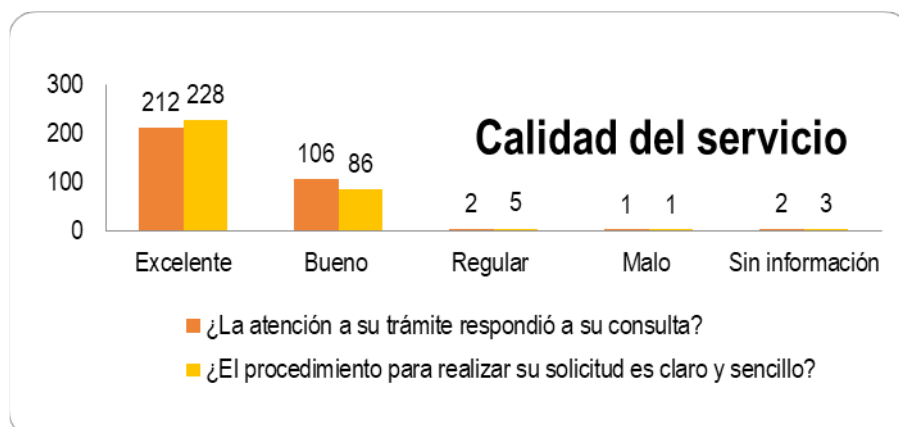
- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 234 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**, 84 de ellos correspondientes al 26% calificaron esta característica como **buena**, 2 (1%) ciudadanos como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 240 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, 78 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**, 2 (1%) ciudadanos como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 206 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 109 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 4 (1%) ciudadanos como **regular**, 2 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 de ellos, correspondiente al 1% **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:

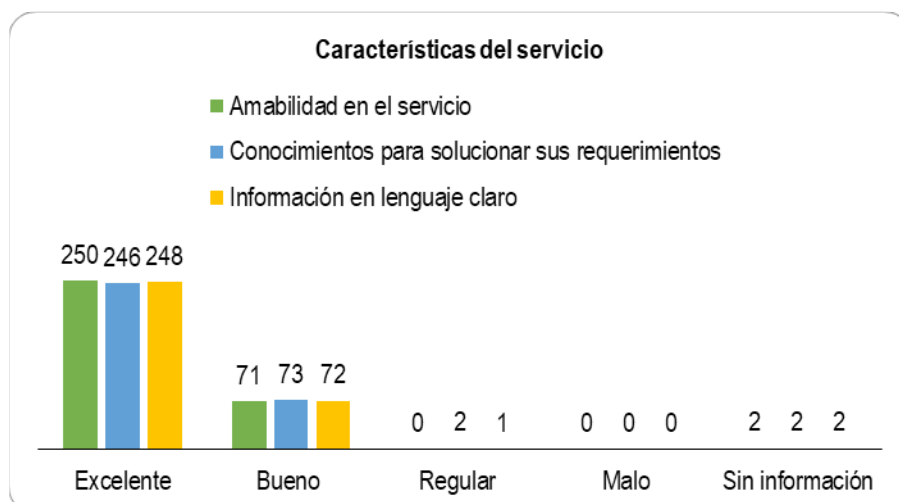
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 212 ciudadanos correspondientes al 65%, calificaron esta característica como **excelente**, 106 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 2(1%) ciudadanos como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 2 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 228 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, 86 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, 5(2%) ciudadanos como **regular**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.



5. Características del servicio

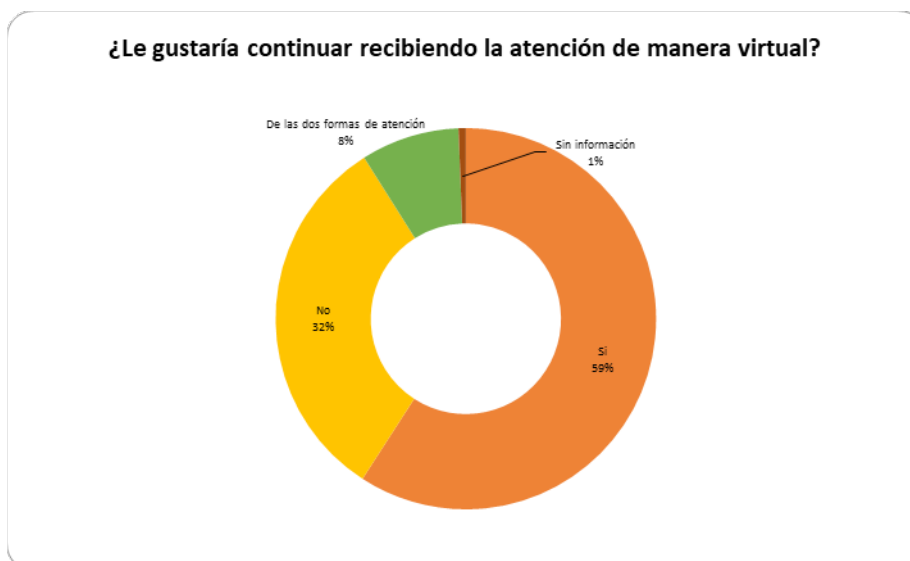
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 250 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 71 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 246 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 73 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, 2 (1%) ciudadanos como **regular**, y 2 de ellos, correspondiente al 1% **no brindaron información**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 248 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**, 72 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 1 (1%) ciudadanos como **regular**, y 2 de ellos, correspondiente al 2% **no brindaron información**.



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

Ciento noventa y un (191) ciudadanos, correspondientes al 59% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**, ciento tres (103) de ellos, correspondientes al 32%, prefiere la atención de forma **presencial**, 27 (8%) ciudadanos no tienen preferencia en la forma en la que reciben atención y 2 (2%) ciudadanos **no brindaron información**.



II.

Observa

ciones, 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:

Octubre

- "Los tiempos de tramite son demasiado largos" (SIC)
- "excelente todo" (SIC)
- "Buena atención, pero quedo pendiente el envío de la información de la Ficha técnica del inmueble" (SIC)
- "Excelentes profesionales que brindan una atención amable y clara pero los tiempos de tramite son excesivamente largos" (SIC)
- "Cumplimiento responsabilidad en el manejo del tiempo" (SIC)
- "Definitivamente activar las citas presenciales, son vitales" (SIC)
- "Agilizar los trámites" (SIC)
- "Sería excelente con la asesoría se pudiera iniciar trámite a los requerimientos relacionados" (SIC)
- "Que los requerimientos y normatividad para aplicar a equiparación de estrato 1, en bienes de interés cultural, deberían ponerlos en la página web del IDPC. 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 IDPC) no está el certificado de libertad y uno no sabe si adjuntarlo o no" (SIC)

- "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" (SIC)
- "Trámites más rápidos" (SIC)
- "Tener más manejo en el tema" (SIC)
- "Los tiempos de respuesta sean más cortos" (SIC)
- "Puntualidad en la cita" (SIC)
- "Los tiempos de respuesta sean más cortos" (SIC)
- "Los tramites se agilicen" (SIC)
- "Deberían de entregar el material el día de la consulta" (SIC)
- "Cambiar el menú de las opciones de las sedes" (SIC)
- "Todo el equipo es excelente" (SIC)
- "Coherencia con el procedimiento y no lo dilaten tanto a algo que es muy sencillo" (SIC)

Noviembre

- "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)

Diciembre

- "Más colaboración, menos burocracia" (SIC)
- "Los canales no sirven si no hay nadie quien los atienda, un PBX con docenas de opciones donde al final no hay respuesta hace sentir que no hay intención real por atender al público. La virtualización de servicios es ideal, por favor re habiliten la página "a un click de patrimonio". La reducción de tramites, requerimientos y tiempos debería ser un objetivo principal de la entidad. Deberían existir canales de comunicación entre el IDPC y las curadurías, alcaldías locales, para evitar el circulo vicioso burocrático que existe en el momento, de nada sirve el visto bueno de IDPC si este no es suficiente para otras entidades, y esto implica reiniciar proceso con la consecuente pérdida de tiempo, dinero y bienestar de los ciudadanos" (SIC)
- "Difundir más este tipo de servicio, que mejora la calidad de vida de los ciudadanos" (SIC)

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

Octubre

- 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

**Noviembre**

- 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.

Diciembre

- Se deben analizar las formas de divulgación de los canales de atención, disponibles para 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 los meses de octubre, noviembre y diciembre se brindó reconocimiento a los siguientes servidores:

Octubre

- 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

Noviembre

- 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

Diciembre

- Tatiana Navarro: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Diego Fernández: 1 ciudadano brindó reconocimiento
- Helena Fernández: 1 ciudadano brindó reconocimiento

Documento 20225100030503 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 28-01-2022 15:23:11

Aprobó: CAMILA ACERO TINOCO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



8ed7b6e6c200e0c1084d5349f3ae4e22392a4f99e2ce2711765eea82df3b33eb

44f0e