

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DICIEMBRE 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 diciembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a ciento treinta y un (131) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 90 de forma virtual y 41 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

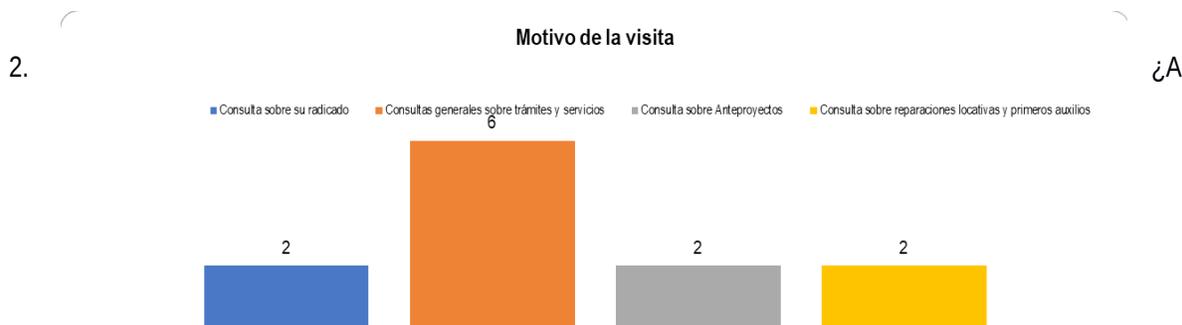
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 12 (9%) respuestas a la encuesta de satisfacción de forma virtual. Los resultados arrojados son los siguientes:

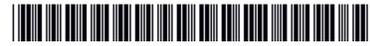
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Dos (2) ciudadanos correspondientes al 17%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**, 6 ciudadanos (50%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 2 ciudadanos (17%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto**, y 2 ciudadanos correspondientes al 17%, requirió **Consulta sobre reparaciones locativas y primeros auxilios**.

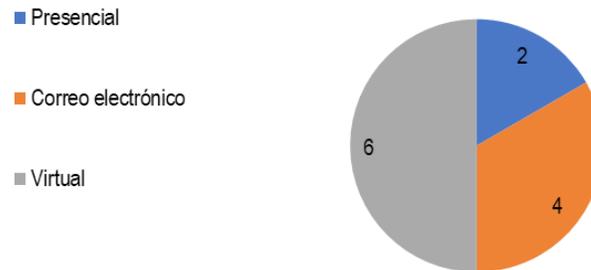


través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

Dos (2) ciudadanos, correspondientes al 17% de las personas encuestadas, recibieron información de forma **presencial**; 4 de ellos, correspondiente al 33% recibieron información a través de **correo electrónico**; y 6 (50%) ciudadanos recibieron información de forma **virtual**.



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

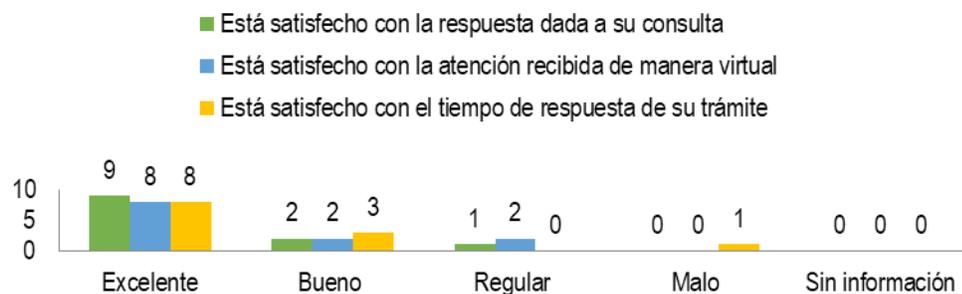


3. Satisfacción con el servicio:

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: 9 ciudadanos correspondientes al 75%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 8% calificaron esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 8 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 2 de ellos, correspondiente al 17% calificaron esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 8 ciudadanos correspondientes al 65%, calificaron esta característica como **excelente**, 3 de ellos correspondientes al 35% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificaron esta característica como **mala**.

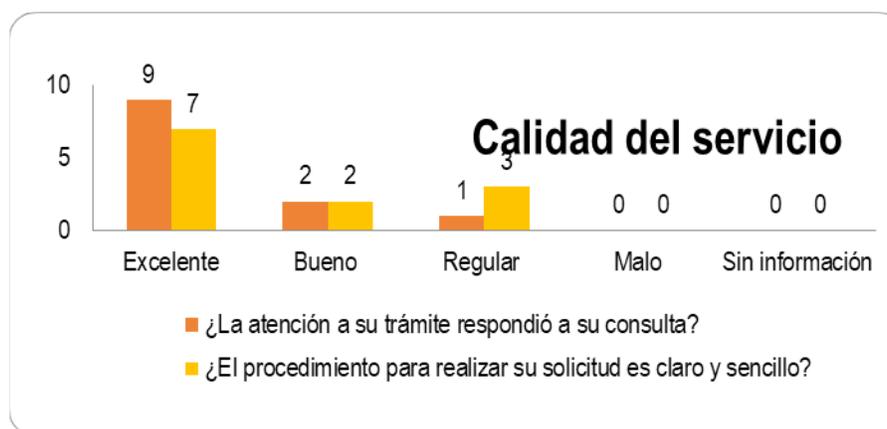
Satisfacción del servicio



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:

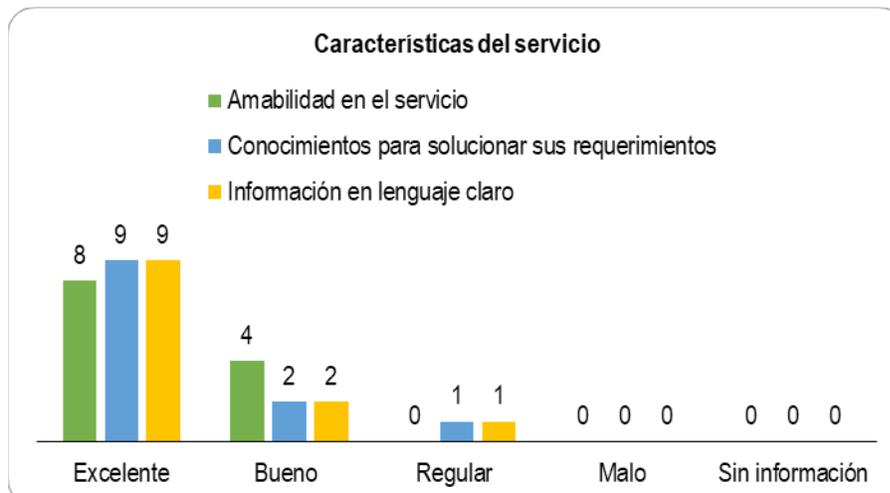
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 9 ciudadanos correspondientes al 75%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondiente al 8% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 7 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondiente al 25% calificaron esta característica como **regular**.



5. Características del servicio

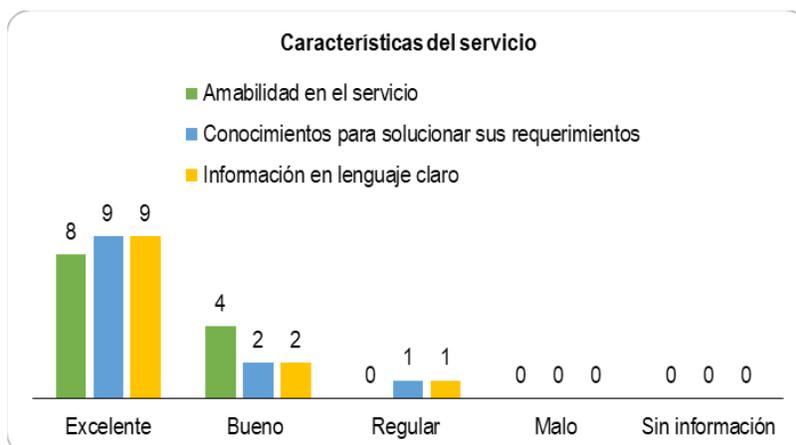
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 8 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, y 4 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 9 ciudadanos correspondientes al 75%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 1 (8%) de ellos calificó esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 9 ciudadanos correspondientes al 75%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 1 (8%) de ellos calificó esta característica como **regular**.



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

Diez (10) ciudadanos, correspondientes al 83% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**, y dos (2) de ellos, correspondientes al 17%, prefiere la atención de forma **presencial**.



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:

- *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

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

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

Documento 20225100003993 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 14-01-2022 16:46:13

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 15-01-2022 14:21:31

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



465b1d5f1bd2f25f83f11f5a38539722a4750547a7ffea70ecfbc7b785842c9c

f3f95