



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA II TRIMESTRE DE 2022

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. Para el mes de junio se brindó atención a 945 ciudadanos y ciudadanas: 600 de forma virtual y 345 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

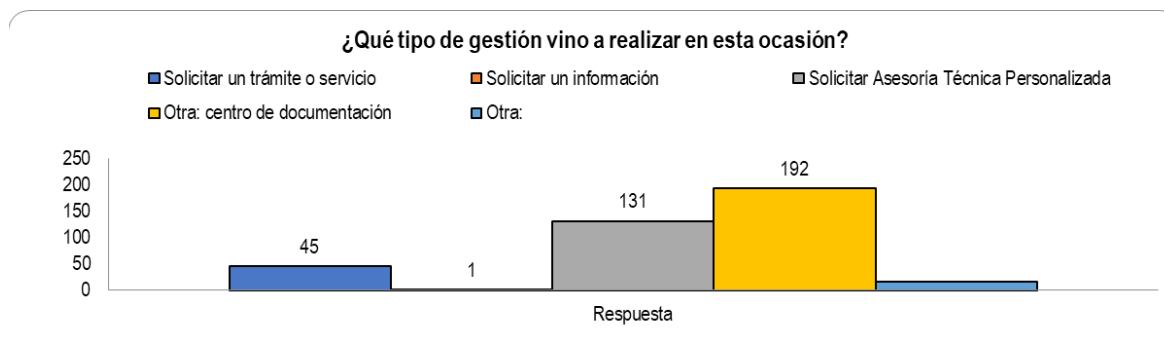
Encuesta de satisfacción

I. Resultados obtenidos

Para este trimestre, se recibieron 385 (41%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 112 de forma virtual y 273 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

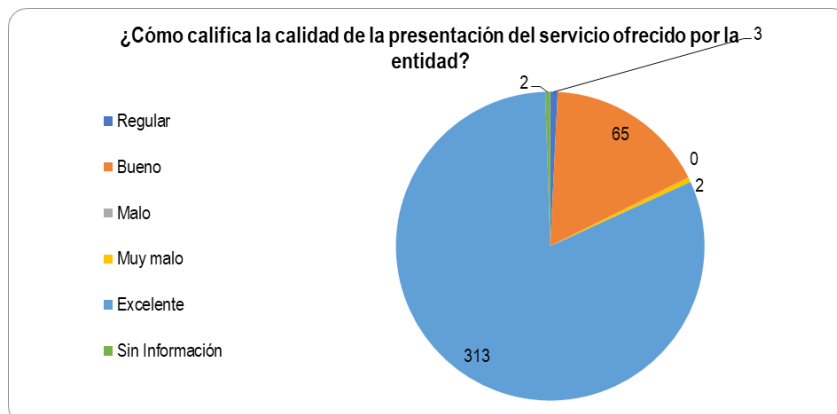
1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Ciento noventa y dos (192) ciudadanos correspondientes al 49% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 131 (34%) **Solicitud de Información**, 45 (12%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio**, presentar una **Queja o Reclamo** 1 (1%) y 16 (4%) realizaron otro tipo de solicitud: centro de documentación.



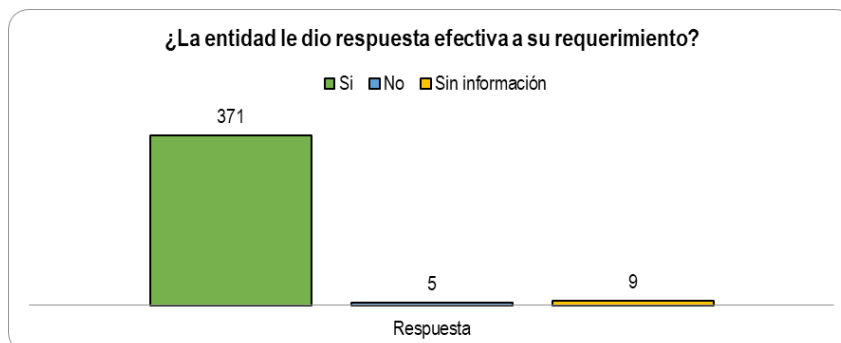
2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Trescientos trece (313) ciudadanos, correspondiente al (80%) de los encuestados calificó el servicio que recibió como **Excelente**; sesenta y cinco (65) ciudadanos, correspondientes al 17% lo calificaron como **bueno**, tres ciudadanos, correspondientes al 1% como **regular**, 2 (1%) como **muy malo** y dos (2) de ellos correspondiente al 1% calificaron como **muy malo**.



3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 371 personas (97%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, cinco (5) ciudadanos correspondientes al 1% afirmaron que **no** y nueve (2%) de ellos **no brindaron información**.

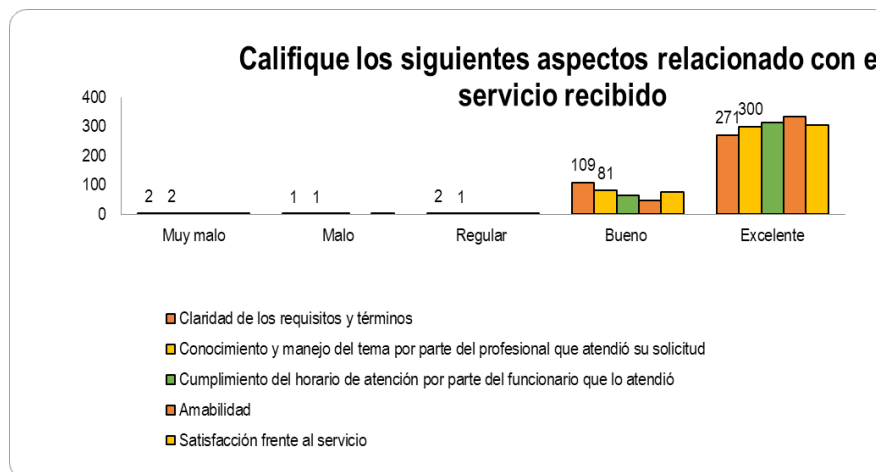


4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 271 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**; 109 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**; 2 (1%) como **regular**, 1 (1%) como **mala** y 1 (1%) como **muy mala**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 300 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; 81 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**, 1 (1%) como **mala** y 2 (1%) como **muy mala**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 315 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**; 64 de ellos, correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**; 3 (1%) como **regular**, 1 (1%) como **mala** y 2 (1%) como **muy mala**.



- d. Amabilidad: 333 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**; 47 de ellos, correspondientes al 12% calificaron esta característica como **buena**; 3 (1%) como **regular**, y 2 (1%) como **muy mala**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 306 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**; 75 de ellos, correspondientes al 18% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**, 1 (1%) como **mala** y 2 (1%) como **muy mala**.



II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía

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

Abril

- Excelente atención (SIC)
- Se atendieron oportunamente mis inquietudes (SIC)
- Muy claro (SIC)
- Me guio los pasos a seguir (SIC)
- Resolvió las dudas, revisó la documentación (SIC)
- La consulta no era de su competencia (SIC)
- En las fichas de valoración no se aclara nada sobre los parámetros y/o características arquitectónicas del predio. Solicitaría excepción del BIC (SIC)
- Me toca volver a hacer el trámite, perjuicio de mi disposición y tiempo. Me parece ineficiente tener que volver a radicar documentos por una norma que cambió en el centro histórico.
- Tengo derecho a que se respete mi tiempo (SIC)
- Me ofreció las respuestas indicadas (SIC)

Mayo

- Entendí la respuesta. Gracias (SIC)
- Información completa (SIC)
- La información está en el Centro de Documentación (SIC)
- Se resolvieron todas las inquietudes (SIC)
- Las observaciones fueron resueltas (SIC)
- Nos resolvieron todas las dudas para realizar el trámite (SIC)
- Me fui con la información para seguir con el proyecto (SIC)



- Se dio respuesta a preguntas de forma precisa (SIC)
- Amabilidad, buena disposición es lo más relevante (SIC)
- Muy atentos, diligentes y claros (SIC)
- Se requería profesional para asesoría jurídica, el cual fue contactado por la arquitecta (SIC)
- Nos aclararon las dudas con respecto al PEMP (SIC)
- Información clara, atención inmediata, amabilidad (SIC)
- Aunque hay poco material aerofotográfico (SIC)
- Me remitieron a dónde había que continuar el trámite (SIC)

Junio

- Se aclararon dudas sobre pasos o requisitos que se deben cumplir en la obra (SIC)
- Resolvió las dudas de norma, tiempos y proyecto (SIC)
- Encontré la guía que necesitaba (SIC)
- Claridad, conocimiento, amabilidad (SIC)
- Aclaró las dudas concretas (SIC)
- Nos explicó muy bien lo que teníamos que hacer (SIC)
- Me informó la normatividad y me dio asesoría sobre licencias (SIC)
- Se comprometió a dar pronta respuesta a la solicitud puntual (SIC)
- Nos presentaron claridad en la norma para el proyecto (SIC)
- Amabilidad (SIC)
- Respondió satisfactoriamente el requerimiento (SIC)
- Respuestas claras y soluciones y alternativas variadas (SIC)
- Se dio respuesta a las inquietudes sobre el radicado (SIC)
- Puntualidad y atención clara (SIC)

III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía

Abril

Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía y otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, el Reconocimiento “Ciudadanía y Transparencia” que se entregará al mejor equipo de trabajo y al mejor servidor o colaborador, que contribuyan desde su área misional con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Distrital de Patrimonio. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.

Por otro lado; es importante, brindar información clara a la ciudadanía respecto a los cambios en las normatividades frente a los trámites y servicios del IDPC y adelantar las medidas correctivas relacionadas con aquellas manifestaciones realizadas por la ciudadanía que dejan ver algún tipo de molestia frente a dicha situación.

Para el caso específico del mes de abril, frente al numeral dos (2) sobre la calidad en la prestación del servicio, una ciudadana señaló este aspecto como muy malo. Por parte del Defensor de la Ciudadanía, se realizó la búsqueda de dicha encuesta con el fin de conocer el motivo principal de su molestia la cual fue generada debido a que por cambios en la normatividad el ciudadano debe volver a radicar su proceso de equiparación. Así las cosas, se realizó contacto a través de correo electrónico con el ciudadano, para identificar si fue clara la explicación del por qué debía radicar nuevamente su solicitud.



Con respecto al numeral tres (3), la entidad dio respuesta efectiva al 95% de los ciudadanos encuestados; sin embargo, 5 de ellos correspondientes al 4% informaron a través de la encuesta de satisfacción que no fue así. Para ello, se realizó contacto a través de correo electrónico con estos ciudadanos para conocer el motivo de su insatisfacción.

Mayo

Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía y otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, el Reconocimiento "Ciudadanía y Transparencia" que se entregará al mejor equipo de trabajo y al mejor servidor o colaborador, que contribuyan desde su área misional con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Distrital de Patrimonio. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.

Cabe resaltar que durante el mes de mayo ninguna de las áreas que formularon y tienen encuesta de satisfacción aprobada ha remitido al área de Atención a la Ciudadanía la tabulación de sus encuestas en este sentido no están acatando lo establecido en el procedimiento MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES.

Para el caso específico del mes de mayo, frente al numeral dos (2) sobre la calidad en la prestación del servicio, una ciudadana señaló este aspecto como muy malo. Por parte del Defensor de la Ciudadanía, se realizó la búsqueda de dicha encuesta y se contactó con la ciudadana para conocer su inconformidad.

Con respecto al numeral tres (3), la entidad dio respuesta efectiva al 99% de los ciudadanos encuestados; sin embargo, 2 de ellos correspondientes al 1% no brindaron información con respecto a su malestar con la respuesta que esperaban del Instituto.

Junio

Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía y otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, el Reconocimiento "Ciudadanía y Transparencia" que se entregará al mejor equipo de trabajo y al mejor servidor o colaborador, que contribuyan desde su área misional con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Distrital de Patrimonio. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.

Para el caso específico del mes de junio, frente al numeral cuatro (4), un ciudadano señaló los aspectos de claridad, conocimiento, cumplimiento, amabilidad y satisfacción como muy malos. Por parte del Defensor de la Ciudadanía, se realizó la búsqueda de dicha encuesta y se contactó con el ciudadano para conocer su inconformidad.



Documento 20225100101633 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 21-07-2022 11:50:11

EUGENIA ARBOLEDA, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 22-07-2022 10:02:32

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 22-07-2022 14:49:22



2c6e944b0aa17712900fe3644a04b20af663a2117c7aaefd93e1dc3ddccfb5d3