

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA I 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 enero, febrero y marzo de 2021, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a cuatrocientos noventa (490) ciudadanos.

El informe consta de tres componentes:

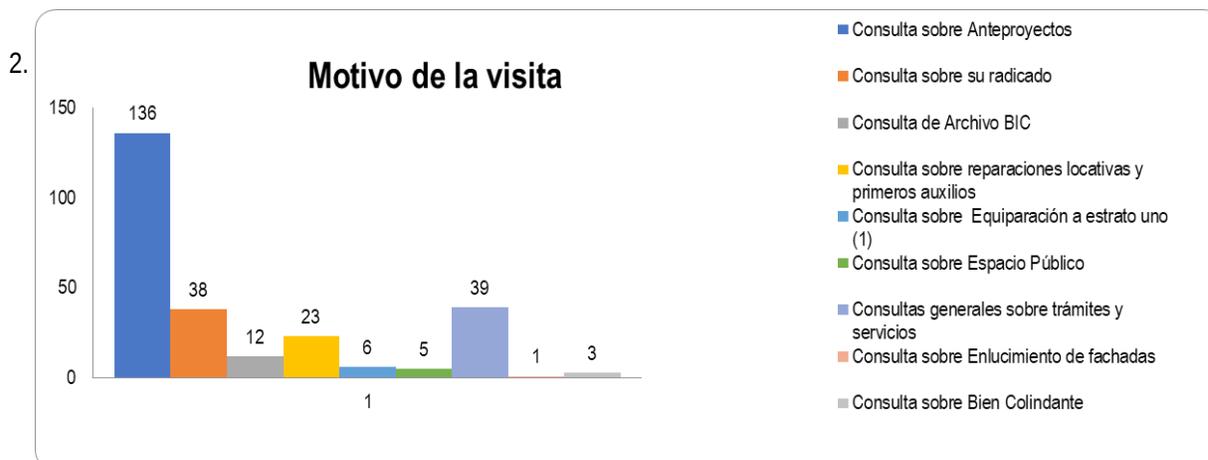
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para estos meses se recibieron 263 (54%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 47 respuestas de forma virtual y, se respondieron 216 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

Ciento treinta y seis (136) ciudadanos correspondientes al 51%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 5 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 38 ciudadanos correspondientes al 14%, requirió **consulta sobre radicado**, 12 (5%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 23 ciudadanos correspondiente al 9%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 6 ciudadanos correspondientes al 2% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto al servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**, 39 ciudadanos correspondientes al 15% realizaron la solicitud. 1 ciudadano correspondiente al 1%, realizó; **consulta de Bien Colindante** y 3 de ellos, correspondientes al 1%, realizaron **consulta de Enlucimiento de fachadas**.

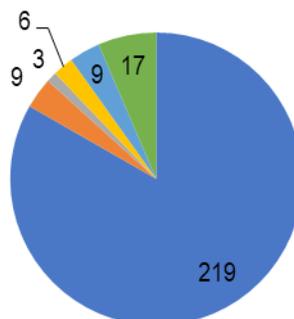


¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

Doscientos diecinueve (219) ciudadanos, correspondientes al 83% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 9 de ellos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 6 (2%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; 3 ciudadanos correspondientes al 1% , realizaron consulta de forma virtual, 9 (3%)de ellos, realizaron la solicitud a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio** y 17 ciudadanos y ciudadanas, correspondientes al 6% de forma **virtual**.

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

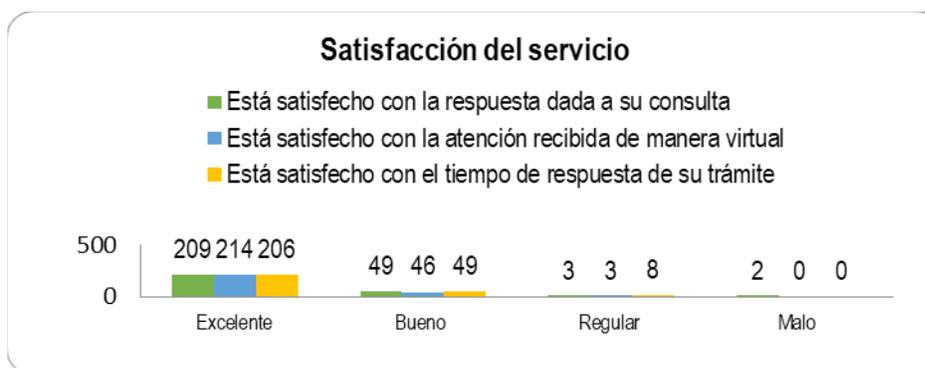
- Telefónico
- Correo electrónico
- Presencial
- Página Web
- A un clic del Patrimonio
- Virtual



### 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:

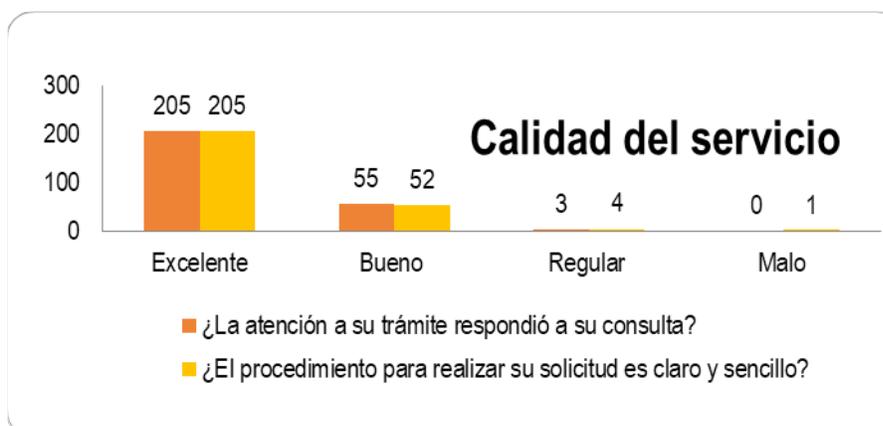
- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 209 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 49 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 2 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 214 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 46 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 3 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 206 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 49 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena** y 8 de ellos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular**.



#### 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:

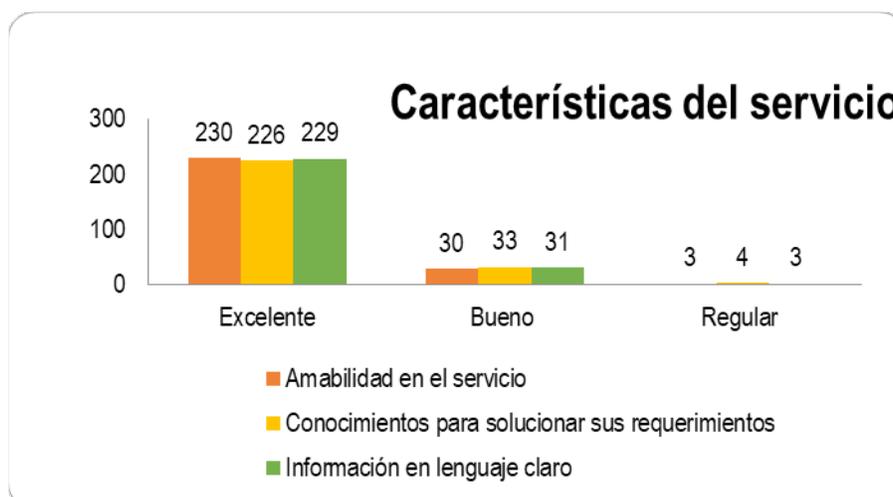
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 205 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 55 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena** y 3 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 205 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 52 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular** y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificó esta característica como **mala**.



## 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: 230 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 30 de ellos correspondientes al 11% calificaron esta característica como **buena**, y 3 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 226 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 12% calificaron esta característica como **buena**, y 4 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 229 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 12% calificaron esta característica como **buena**, y 3 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.

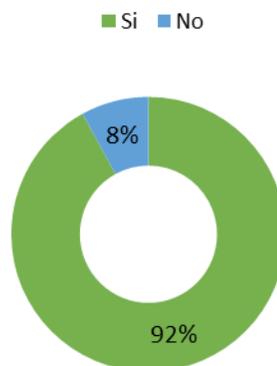


## 6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Doscientos cuarenta y dos (242) ciudadanos, correspondientes al 92% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, veintiún (21) de ellos, correspondientes al 8%, prefiere la atención de forma presencial.



## ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?



### 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:

#### Enero

- *Es un servicio excelente. No tengo problema con la atención virtual, pero sería bueno que atendieran dos días a la semana.*
- *Unificación de formularios para evitar procesos innecesarios*
- *La bibliografía es muy escasa. Debe haber más contacto con las organizaciones sociales sobre el impacto del urbanismo sobre los sujetos patrimoniales y sobre los proyectos en curso*
- *Que no sea tan demorada la respuesta a trámites de primeros auxilios y reparaciones locativas. Que examinen el caso en forma ágil y generen una respuesta temporal, donde autoricen reparaciones urgentes, mientras sale la respuesta definitiva. Y que esta respuesta temporal se emita en 2 o 3 días. Porque hay obras que son urgentes.*
- *La señorita Michell Suárez es amable y responde a tiempo. Pero, es muy demorada la respuesta del concepto técnico para primeros auxilios u obras locativas. Y a veces la gente necesita tomar decisiones rápidas o aspectos de reparación urgente que no dan espera. Esperar 35 días es demasiado. Debería ser en 2 o 3 días. Dar una autorización temporal, mientras sale la respuesta definitiva.*
- *Los tiempos en dar respuesta son muy demorados, y en radicación son muy demorados en enviar el número de radicado.*
- *Que se amplíen los días de asesoría.*

#### Febrero

- *Como servidores públicos, por respeto deberían activar las cámaras al momento de brindar la asesoría.*
- *Demoran mucho en revisar los tramites, llevamos meses y no hemos visto ningún avance.*
- *Demoran mucho en revisar los tramites y en dar respuesta.*
- *Tener un acceso más fácil a las líneas telefónicas o la información de los tramites*
- *Muy buena la atención, pero prefiero la atención de manera presencial.*



- Fue muy buena la atención.
- En la mañana me atendió el arquitecto German y en la tarde el arquitecto Rodolfo Parra, pero ambos se contradijeron en la información y quede embolado.
- Tuve problemas para conectarme.
- Mucha demora en los tramites.
- Que no pongan tanto problema para realizar algún tipo de intervención.
- Me fue excelente en la atención, estoy muy feliz con todo.
- Muy buena atención.
- Atención de arquitectura muy buena, pero el proceso se ha visto retrasado por la revisión de ingeniería y jurídica.
- Mucha demora en los tramites.
- Un directorio con los funcionarios y contratistas según consulta.
- Mas días disponibles para las asesorías
- Tratar de disminuir los tiempos de verificación de documentación para el permiso de ejecución de obras en espacio públicos en zonas de protección cultural. Sobre otro aspecto, no recibimos atención de centro de documentación cuando se solicita cita, ya tres oportunidades
- Más información de contacto virtual y agilidad de respuesta
- En la medida de lo posible acelerar las respuestas.
- Resulta complicado que solo estén dando citas para un solo día a la semana y las tres veces que solicitamos cita, en dos ocasiones la pedimos en la tarde y la dieron en la mañana, lo cual nos obligó a modificar las citas que ya teníamos, solo una vez la solicitamos en la mañana y ahí sí al dieron en la mañana. Ojalá tuvieran un horario más flexible sobre todo que las citas están siendo virtuales, y que coincida lo que uno solicita con el horario que se pacta.

#### Marzo

- Demasiados requisitos para poder radicar los documentos a fin de acceder al estudio de la solicitud.
- Sería interesante durante la consulta que el asesor del IDPC compartiera la pantalla y explicara los documentos de esta forma para evitar confusiones
- Revisar la pertinencia de todos los requerimientos
- Excelente la atención, solicito que se implemente la atención presencial.
- Excelente la atención de manera virtual y solicito que se mantenga.
- Tienen mucha demora en tramites, no ha sido posible obtener una asesoría clara porque todos los arquitectos cambian los términos y requisitos.
- Sería importante que la arquitecta manejara un lenguaje menos técnico para poder entender los términos que explica.
- Los tramites son muy demorados.
- Muy buena atención, puntualidad y la explicación fue muy completa.
- Realizar atención de manera presencial, para que los arquitectos puedan revisar los planos.
- La atención virtual es muy eficiente, me parece excelente la atención, el arquitecto colaboro bastante.
- Cuando venía presencial, era muy complicado acceder a la atención, y atención de mala manera. Ahora atención pertinente, atenciones virtuales excelentes, se acoraron los tiempos y demás.
- El arquitecto no me supo dar razón del trámite que debía hacer porque no era de su competencia, tuve que hacer una nueva solicitud de cita con enlucimiento de fachadas.



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

#### Enero

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención más días a la semana.
- Revisar el cumplimiento en los tiempos de respuesta con la Subdirección de Protección e Intervención y formularios que eviten reprocesos.

#### Febrero

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención más días a la semana.
- Revisar el cumplimiento en los tiempos de respuesta con la Subdirección de Protección e Intervención y formularios que eviten reprocesos.

#### Marzo

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención de forma presencial.
- Desde el Proceso de Atención a la ciudadanía, es importante reiterar los protocolos de atención a la ciudadanía, para lograr satisfacción total en la forma de interacción con la ciudadanía.

#### Documento 20215100067283 firmado electrónicamente por:

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 13-04-2021 15:24:11

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 13-04-2021 15:48:09

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



1b7220ed75c88958d1a92ef8974270a3607262bf2ad67b1e66d364189fea7bc0

50e99