

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MAYO 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 mayo, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento cuarenta y siete (147) 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

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 97 (66%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 41 respuestas de forma virtual y, se respondieron 56 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

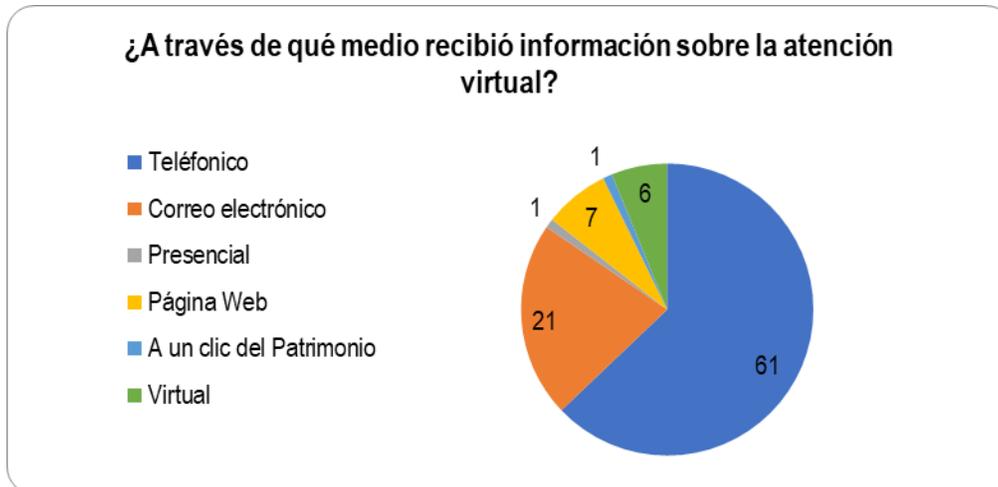
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Treinta y seis (36) ciudadanos correspondientes al 37%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 3 ciudadanos (3%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 25 ciudadanos correspondientes al 26%, requirió **consulta sobre radicado**, 1 (1%) ciudadanos consultaron sobre **Consulta sobre Bien Colindante**, 6 ciudadanos correspondiente al 6%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**, 7 (7%) solicitaron **Consulta de norma**. Respecto al servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; fue consultado por 12 (12%) ciudadanos, 2(2%) ciudadanos solicitaron **Consulta de Bien Colindante** y 4 de ellos correspondientes al 4% **no brindaron información**.



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

Sesenta y un (61) ciudadanos, correspondientes al 63% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 21 de ellos correspondientes al 22% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 7 (7%) ciudadanos, recibió información a través de **la página web**; 1 (1%) ciudadano recibió información a través de **Presencial**, de igual manera a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**. Respecto al medio **virtual**, fue consultado por 6 (6%) ciudadanos y ciudadanas respectivamente.



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: 85 ciudadanos correspondientes al 88%, calificaron esta característica como **excelente**, 11 de ellos correspondientes al 11% calificaron esta característica como **buena** y 1 ciudadano correspondiente a 1%, calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 82 ciudadanos correspondientes al 85%, calificaron esta característica como **excelente**, 14 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 79 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 18% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente a 1%, calificó esta característica como **mala**.



#### 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:

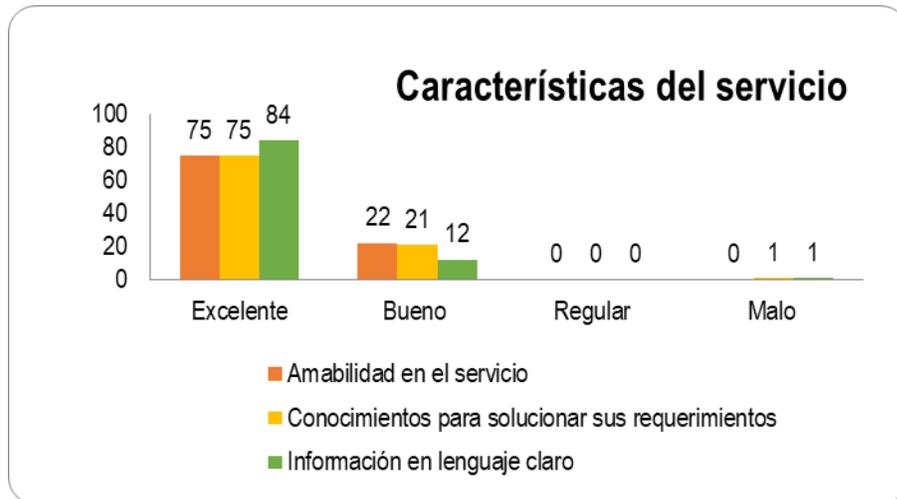
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 78 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 77 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 1 de ellos, correspondiente al 1% calificó esta característica como **mala**.



#### 5. Características del servicio

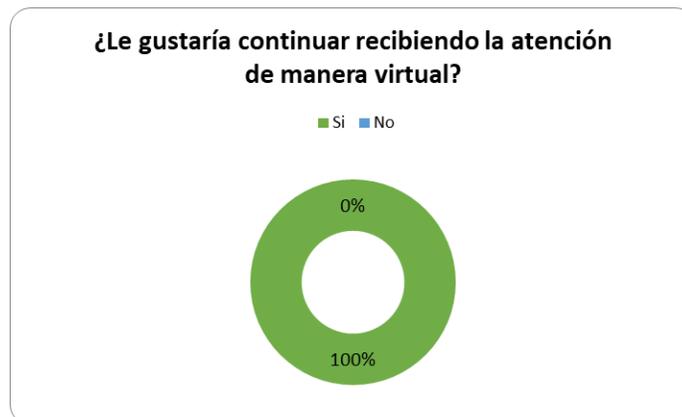
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 75 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente** y 22 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 75 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 21 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 84 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 12 de ellos correspondientes al 12% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.



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

El total de la ciudadanía encuestada, desea continuar recibiendo 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:

- *El arquitecto no prendió la cámara en toda la atención*
- *Mas puntualidad en la hora de conexión*
- *Mas días de atención*
- *Excelente servicio, aunque me hubiera gustado que prendieran la cámara en la atención.*
- *El arquitecto no se conectó puntual*
- *Revisión más rápida de los trámites*
- *Mucha demora en los tramites*
- *La arquitecta no se conectó con puntualidad y no prendió la cámara.*
- *Porque se han demorado tres meses y medio para una simple modificación*
- *Me piden en un correo que especifique el motivo de mi consulta para "asignarme con el más experto", me conceden una cita con alguien que no tiene idea de lo que le estoy preguntando, me da respuestas ambiguas entre las cuales me sugiere consultar en otro lado (de nuevo, sin ser específico ni claro, y como por safarse de la responsabilidad, quizá por desconocimiento al tema en cuestión), quien queda de averiguar y mandarme por correo información al respecto, cosa que nunca sucedió. Finalmente, solicito otra cita con alguien que sí sepa del tema, pero nunca recibí respuesta. Es el colmo, se trata del IDPC: se supone que ustedes son quienes más deberían ser eficientes y conocedores de una consulta que TIENE que ver CON PATRIMONIO.*
- *Mejorar en eficiencia, ser capaces de dar respuestas, tener conocimiento en los diferentes temas y trámites a seguir en cumplimiento a su labor de velar por el Patrimonio del Distrito.*
- *Más servicios virtuales, como por ejemplo recibir los documentos de declaratoria de los predios consultados.*
- *Solicité consulta con archivo y no recibí agendamiento.*

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

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la importancia de tener unos protocolos mínimos para la atención virtual como por ejemplo la puntualidad al ingresar a las citas y encender la cámara para brindar atención en caso de que la ciudadanía así lo requiera.
- Es importante brindar atención clara y con conocimiento pleno frente a lo que la ciudadanía consulta. En caso de comprometerse a enviar información sobre la cual no se tiene el conocimiento, hay que cumplir con dicho compromiso.

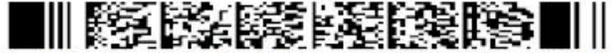


**Documento 20215100090893 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 01-06-2021 12:30:59

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 01-06-2021 13:57:17

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



f498ba3f648d77d1a98222e8ab98b6599e44554f275a6b97f9eaa6614717152f

450ef