

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA II 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 abril, mayo y junio de 2021, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a cuatrocientos ochenta y siete (487) 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 341 (70%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 168 respuestas de forma virtual y, se respondieron 173 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

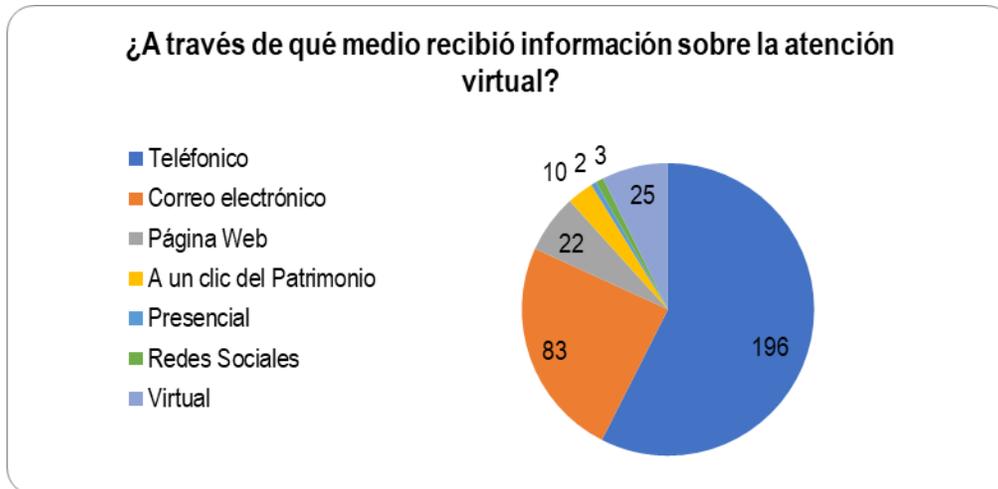
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Noventa (90) ciudadanos correspondientes al 26%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 12 ciudadanos (4%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 107 ciudadanos correspondientes al 31%, requirió **consulta sobre radicado**, 5 (1%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 11 ciudadanos correspondiente al 3%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 6 ciudadanos correspondientes al 2% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**, 1 ciudadano correspondiente al 1% consultaron **Control Urbano**, 18 ciudadanos correspondientes al 5% realizaron **Consulta de norma**. Respecto al servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**, 69 ciudadanos correspondientes al 20% realizaron la solicitud, 6 ciudadanos correspondientes al 2%, realizó; **consulta de Bien Colindante**; 2 ciudadanos correspondientes al 1% de los ciudadanos encuestados, realizaron **Consulta de Publicidad Exterior**, de igual manera que **Valoración, inclusión y exclusión**. Finalmente, 14 (4%) ciudadanos **No brindaron información**.



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

Ciento noventa y seis (196) ciudadanos, correspondientes al 57% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **Telefónico**, 83 de ellos correspondientes al 24% de los ciudadanos encuestados, a través de **Correo electrónico**; 22 (6%) ciudadano, recibió información a través de **Página web**; 25 ciudadanos correspondientes al 7% , realizaron consulta de forma **virtual**, 10 (3%)de ellos, realizaron la solicitud a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio** y 3 ciudadanos y ciudadanas, correspondientes al 1% de forma **Redes sociales**.



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:

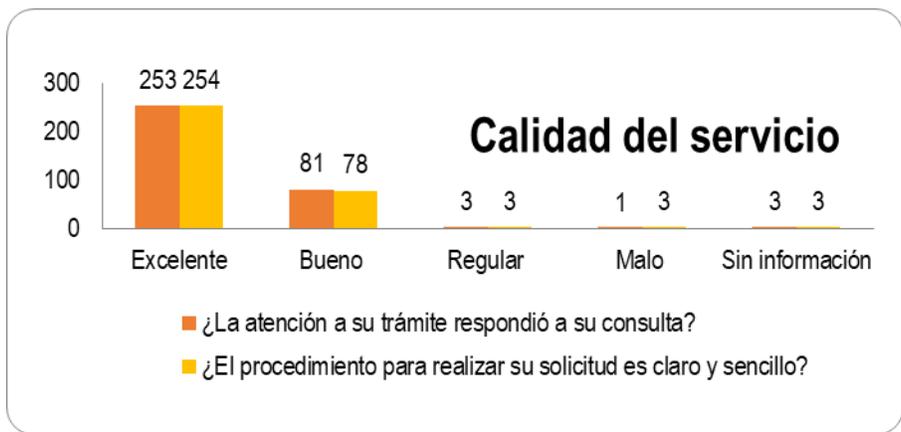
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 268 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 68 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** , 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 286 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 48 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 264 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 68 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena** , 4 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**, 2 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes 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:

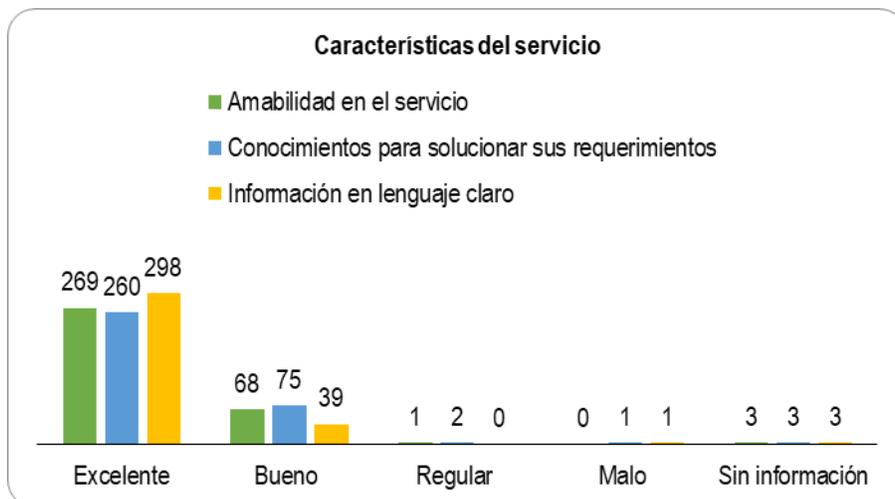
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 253 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 81 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**, 1 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 254 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 78 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**, 3 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes 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: 269 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 68 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 260 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 75 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**, 1 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 298 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**, 39 de ellos correspondientes al 10% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala** y 3 de ellos correspondientes al 1% **no brindaron información**.

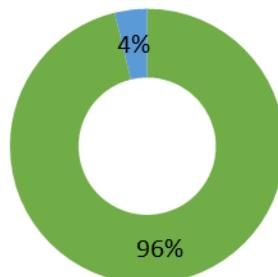


## 6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Trescientos veintiocho (328) ciudadanos, correspondientes al 96% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, trece (13) de ellos, correspondientes al 4%, prefiere la atención de forma presencial.

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

■ Si ■ No



### 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:

Abril

- *Que el arquitecto prenda la cámara.*
- *Mas días de atención.*
- *Asesorías más largas.*
- *Las respuestas se demoran mucho tiempo en correspondencia y en firmas de la coordinación y subdirección entorpeciendo el trámite.*
- *Demasiados requisitos para lograr la exclusión de un predio que lo único que genera es un gasto permanente*
- *Las reuniones son muy escasas y las respuestas a radicados son largas*
- *Mejorar la confirmación y acceso a la consulta virtual*
- *Volver a las consultas presenciales*
- *Conservar los logros actuales sobre este particular y usar las nuevas plataformas de comunicación que permitan consultar ayudas visuales más interactivas*
- *Eliminar la cantidad de historiales sobre la construcción del barrio, su hábitat natural, estado físico total del entorno, cronología de la construcción de la casa; este gran trabajo debe ser llevado a cabo por una entidad.*
- *Sugiero que mejoren los tiempos de respuesta a los trámites.*
- *Los tramites internos con áreas como jurídica son lentos*
- *Disminuir los requisitos a los verdaderamente INDISPENSABLES*
- *Ampliar las citas virtuales mínimo dos días por semana y acortar tiempos en respuesta de radicados*

Mayo

- *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 zafarse 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.*

## Mayo

- *Llevo 2 años y medio en trámites y por elevación de categoría en PEMP debería volver a empezar todo.*
- *Buen conocimiento del tema, nos aclaró muchas dudas*
- *No hay conocimiento de los requisitos de IDU*
- *Disponer en la página web de la entidad el listado de BIC y las fichas correspondientes para consulta*
- *Todo está muy ordenado*
- *Mas profesionales con el mismo nivel técnico y de amabilidad excelente servicio*
- *Mejorar tiempos de respuesta*
- *Que no sea solo los martes. Sino habilitar otro día*
- *Mayor material didáctico*
- *Sugerimos que en la página de la entidad pueda revisarse el estado del trámite y agendar reuniones de seguimiento, para tener un mayor control del proceso.*
- *Aumentar a 2 o 3 los días de atención al público en la semana. Un solo día de atención retrasa todos los procesos.*
- *Que los tiempos de los tramites sean menores, la atención y asesoría son super buenos, pero los tiempos de los tramites están definidos para periodos de tiempo muy largos*
- *Que fuera más fácil acceder a la información del inmueble de (fichas)*
- *Conciliar la óptica entre patrimonio y curaduría*
- *Tener un contacto telefónico directo con la persona que lleve el caso*
- *Más rápido los trámites que luego toca radicar en curaduría y esto se vuelve eterno además que deberían coordinar más con curaduría para evitar doble trámite*

- *La atención fue oportuna y clara*

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

Abril

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención de forma presencial o alargar los tiempos de consulta.
- Se requiere revisar con la Subdirección de Protección e Intervención la ampliación de los días de atención.

Mayo

- 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.

Junio

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención de forma presencial y habilitar otros días de atención.
- Revisar desde el Proceso de Atención a la ciudadanía junto con la Subdirección de Protección e Intervención si se puede incluir en la página web un espacio con el listado de Bienes de Interés Cultural.

**Documento 20215100109193 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 14-07-2021 12:40:08

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 16-07-2021 16:02:45

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



4ce95be122d62813c58039a25618abe693408593ce2fd0a8998877d75bcf1289

b8bb0