

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MARZO 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 marzo, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento ochenta y seis (186) 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 69 (37%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 7 respuestas de forma virtual y, se respondieron 62 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

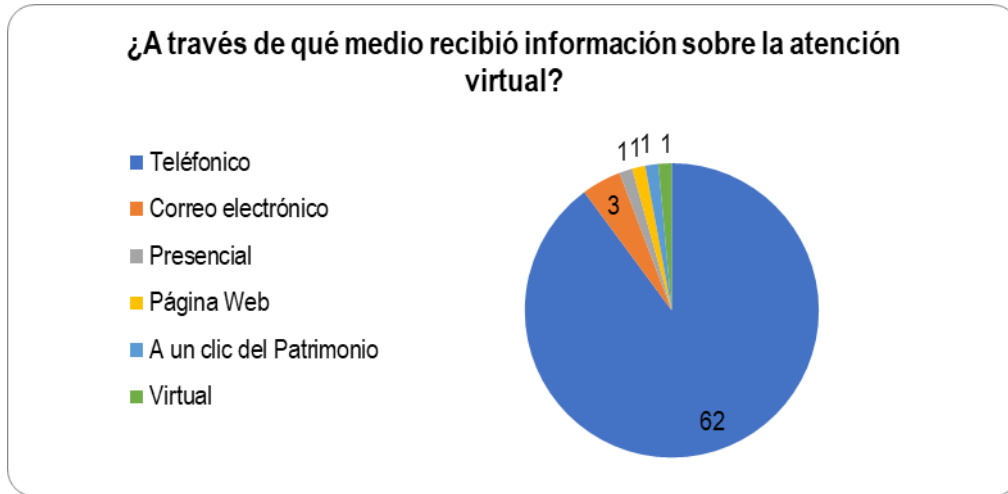
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Treinta y nueve (39) ciudadanos correspondientes al 57%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 2 ciudadanos (3%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 15 ciudadanos correspondientes al 22%, requirió **consulta sobre radicado**, 4 (6%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 4 ciudadanos correspondiente al 6%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, y 2 ciudadanos correspondientes al 3% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**. Respecto de los servicios de **consultas generales sobre trámites y servicios**; **consulta de Bien Colindante** y **consulta de Enlucimiento de fachadas** fueron consultados por 1 (1%) ciudadano respectivamente.



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

Sesenta y dos (62) ciudadanos, correspondientes al 90% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 3 de ellos correspondientes al 4% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 1 (1%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; al igual que de forma **virtual**, a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio** y de manera **presencial**.



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:

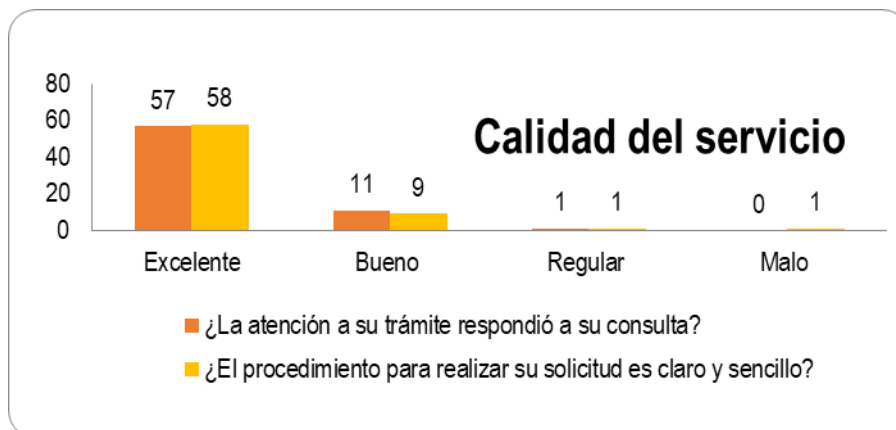
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 57 ciudadanos correspondientes al 83%, calificaron esta característica como **excelente**, 11 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 59 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**, 9 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 59 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**, 9 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron 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:

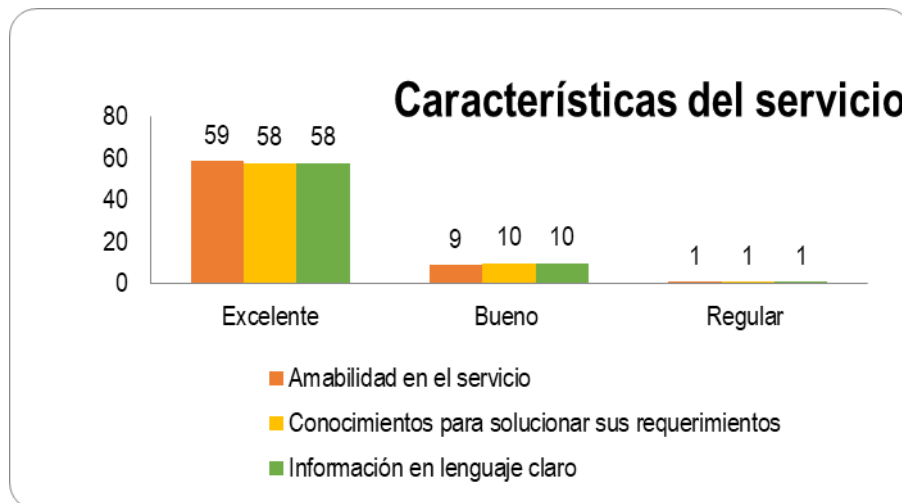
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 57 ciudadanos correspondientes al 83%, calificaron esta característica como **excelente**, 11 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 58 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 9 de ellos correspondientes al 13% 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:

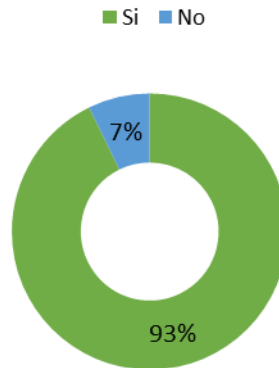
- Amabilidad y actitud del servicio: 59 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**, 9 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 58 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 10 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 58 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 10 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.



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

Sesenta y cuatro (64) ciudadanos, correspondientes al 93% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, cinco (5) de ellos, correspondientes al 7%, 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:

- *Demasiados requisitos para poder radicar los documentos a fin de acceder al estudio de la solicitud*
- *Seria 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.*

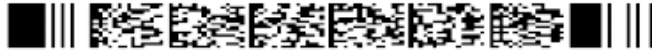
III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía

- 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 20215100066803 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 12-04-2021 13:59:32

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión C, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 13-04-2021 10:22:19



6800ed521c81a129223e9d7c493e546510f29bbff74fbc298f18c95f2852ead8

51fea