

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DICIEMBRE DE 2020

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 diciembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento cincuenta y cuatro (154) ciudadanos.

El informe consta de tres componentes:

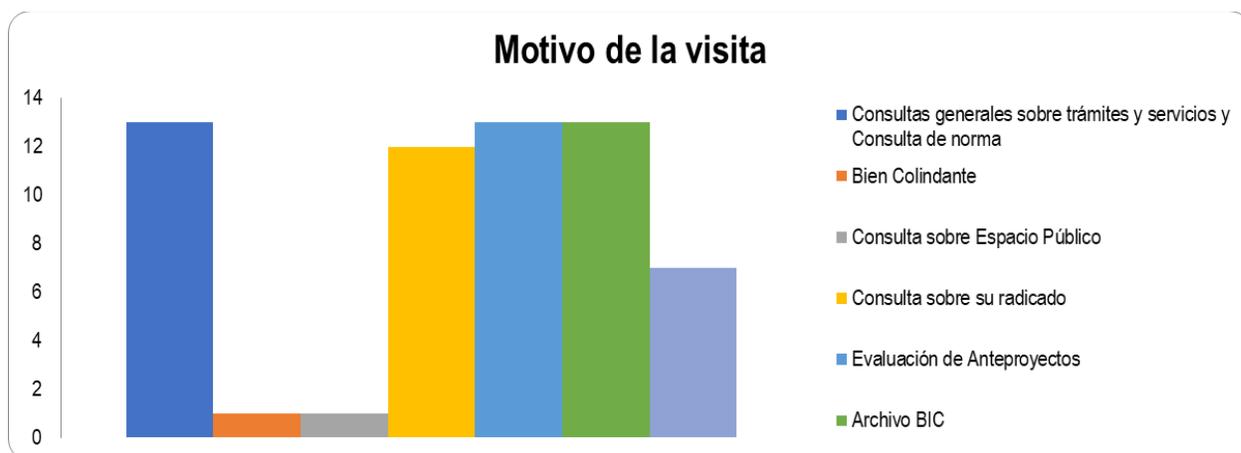
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 60 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 10 respuestas de forma virtual y, se respondieron 50 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

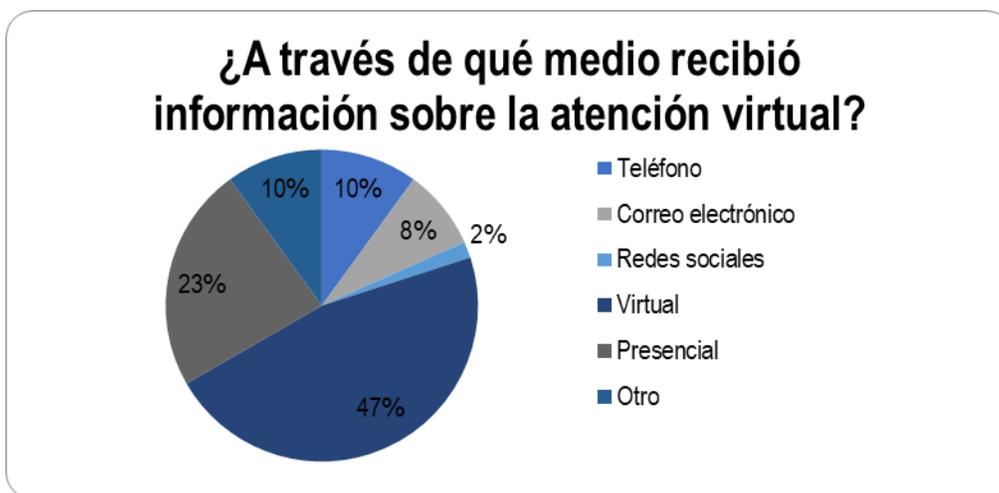
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Trece (13) ciudadanos, correspondientes al 22% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 13 ciudadanos correspondientes al 22%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **evaluación de anteproyectos**, 13 ciudadanos (22%) se comunicaron para realizar **consulta de Archivo BIC**, 1 ciudadano correspondiente al 2%, requirieron **consulta sobre bien colindante**, 1 (2%) ciudadano consultó sobre **espacio público**, 12 ciudadano correspondiente al 20%, solicitó **consulta sobre su radicado**. Frente a la consulta de **Reparaciones locativas y primeros auxilios**, consultaron 7 (10%) ciudadanos.



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

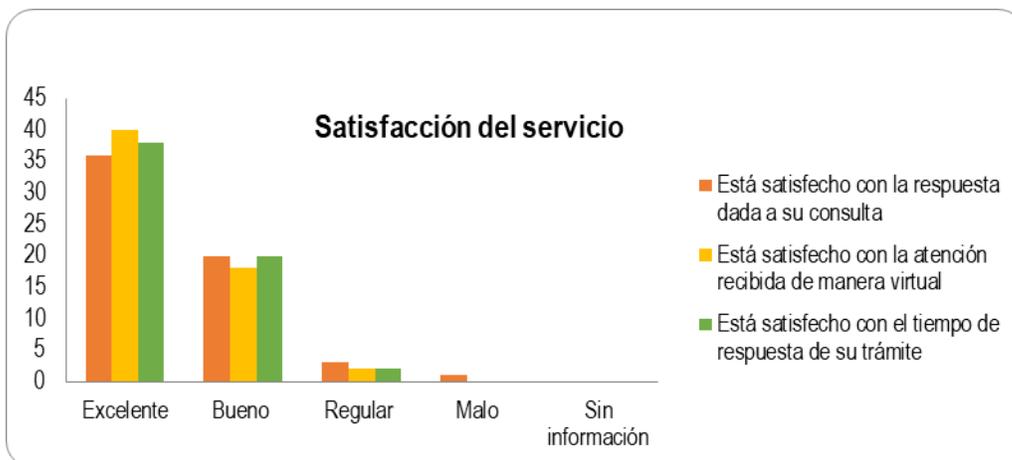
Seis (6) ciudadanos, correspondientes al 10% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 5 de ellos correspondientes al 8% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 28 (47%) personas, recibieron información de forma **virtual**; uno (1) de ellos, correspondiente al 2% por medio la **redes sociales**; seis (6) de ellos, correspondiente al 10% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y catorce (14) de ellos, correspondiente al 23% de forma **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:

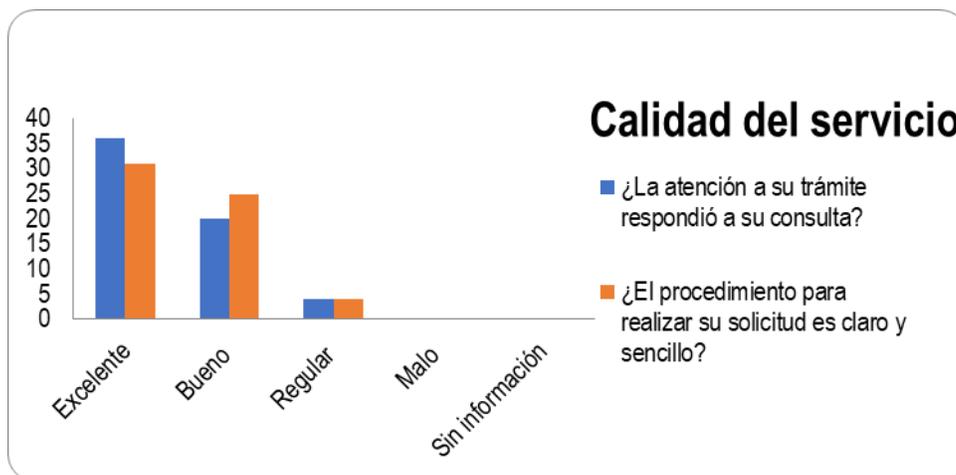
- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 36 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 20 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 3 ciudadanos, correspondientes al 5% calificó esta característica como **regular** y 1 de ellas correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 40 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular**.
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 38 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 20 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, y 2 ciudadanos, 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:

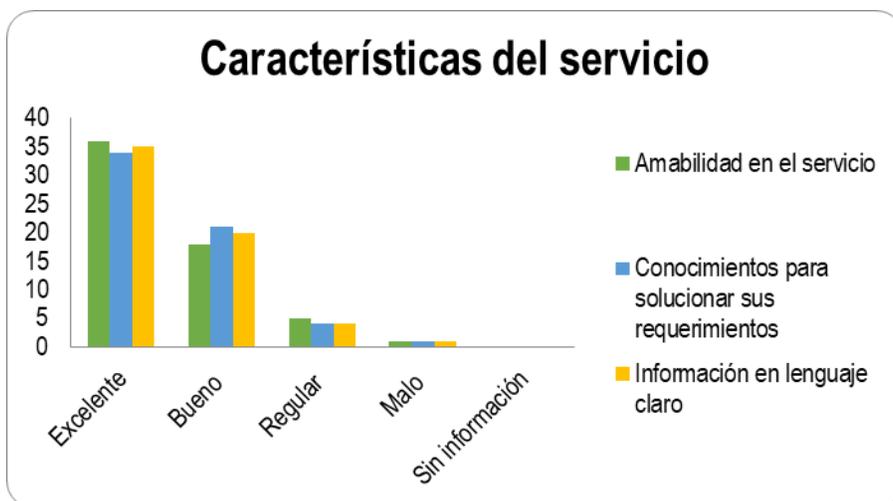
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 36 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 20 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, y 4 ciudadanos correspondiente al 7% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 31 ciudadanos correspondientes al 51%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 42% calificaron esta característica como **buena**, y 4 ciudadano correspondiente al 7% calificaron esta característica como **regular**.



5. Características del servicio

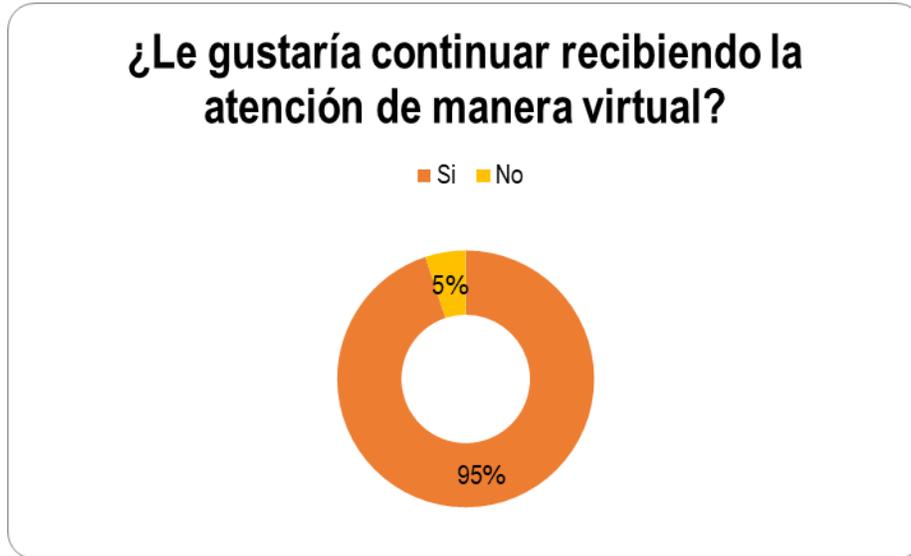
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 36 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 5 ciudadanos correspondiente al 8% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 34 ciudadanos correspondientes al 57%, calificaron esta característica como **excelente**, 21 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 4 ciudadanos correspondientes al 7% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 35 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 20 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta características como **buena**, 4 ciudadanos correspondientes al 7% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.



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

Cincuenta y un (51) ciudadanos, correspondientes al 85% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, nueve (9) de ellos, correspondientes al 15%, prefiere la atención de forma presencial.



**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:

- Desde la recepcionista el trato es bastante displicente y poco resolutivo teniendo en cuenta que la pandemia dificulta las cosas. Sugiero una contratación de personal calificado, resolutivo y colaborador, de igual manera que capaciten a los empleados empezando por la recepcionista Michel en atención al público. Teniendo en cuenta la dificultad por la pandemia, estas personas son poco colaborativas para resolver las solicitudes. Gracias
- Como entidad que interactúa con otras entidades públicas, no tienen ninguna conexión, por lo que el perjudicado es el usuario, no es posible que, si Planeación emite respuesta favorable para una consulta exigida por Patrimonio, Patrimonio exija nuevamente un concepto sobre si un inmueble es permanente o no, al final la respuesta que enviara Planeación reafirmara el concepto y quedará en evidencia, que los procesos no son claros y vuelvo a decirlo, perjudican a los usuarios
- Definitivamente, ser más eficientes, y COLABORAR realmente con el usuario, mejorar la comunicación entre PLANEACIÓN Y PATRIMONIO, para no quedar en medio de conceptos, definiciones, y trámites que hacen tan engorroso los trámites con PATRIMONIO.
- Presencial es importante
- Unificación de formularios para evitar procesos innecesarios
- El trámite no es sencillo. Se me hace dispendioso.
- 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

- *La atención del arquitecto es buena, pero solicitan muchos documentos para un trámite y se demoran mucho. En planeación dan una información y en el IDPC otra diferente.*
- *Felicita por la atención prestada.*
- *Se demoraron 16 días en responderme que debía radicar un documento y ahora debo esperar más de 15 días para recibir una respuesta otra vez.*
- *No tengo problema con la atención virtual, pero sería bueno que atendieran dos días a la semana.*

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

- Es importante revisar los protocolos de atención con todas las personas que hacen parte del proceso, para evitar malentendidos con la ciudadanía y mejorar la percepción frente a la atención en general.
- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención dos días a la semana.

*Original firmado*

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

*Original firmado*

**EDNA CAMILA ACERO TINOCO**  
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

CC. Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Revisó: Ángela María Castro Cepeda - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa  
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa 