

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA NOVIEMBRE 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 noviembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento cincuenta y siete (157) ciudadanos.

El informe consta de tres componentes:

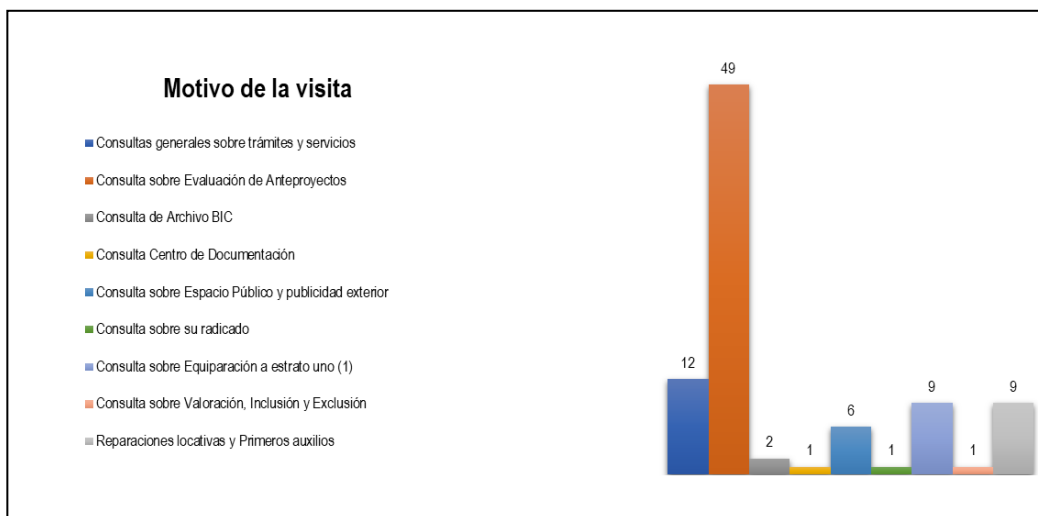
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 90 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 16 respuestas de forma virtual y, se respondieron 74 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

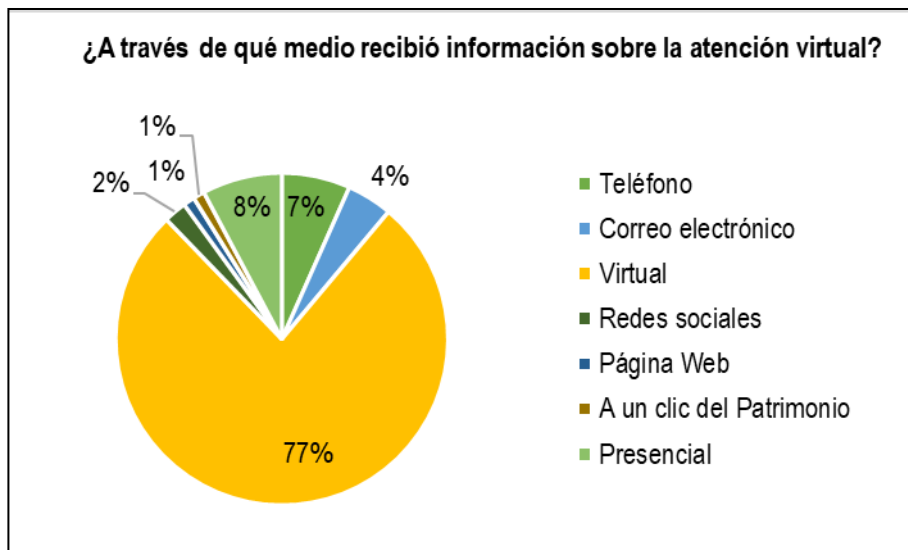
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Doce (12) ciudadanos, correspondientes al 13% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 49 ciudadanos correspondientes al 55%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **evaluación de anteproyectos**, 2 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta de Archivo BIC**, 1 ciudadano correspondiente al 1%, requirieron **consulta en el Centro de documentación**, 6 (7%) ciudadano consultó sobre **espacio público**, 1 ciudadano correspondiente al 1%, solicitó **consulta sobre su radicado**; 9 (10%) ciudadanos consultaron sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, 1 (1%) ciudadano realizó consulta sobre **Valoración, Inclusión y Exclusión**. Frente a la consulta de **Reparaciones localitvas y primeros auxilios**, consultaron 9 (10%) ciudadanos.



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

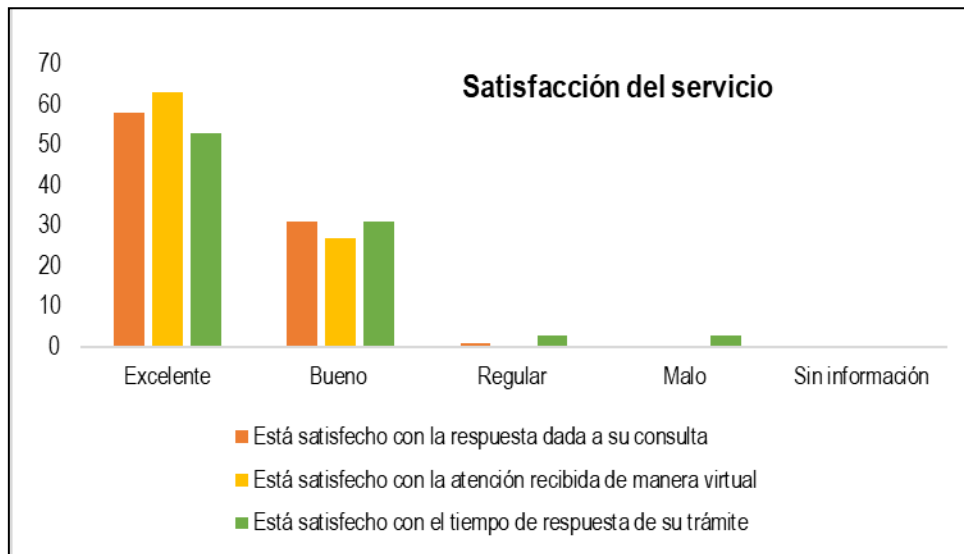
Seis (6) ciudadanos, correspondientes al 7% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 4 de ellos correspondientes al 4% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 69 (77%) personas, recibieron información de forma **virtual**; dos (2) de ellos, correspondiente al 2% por medio la **redes sociales**; uno (1) de ellos, correspondiente al 1% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; uno (1) de ellos, correspondiente al 1% a través de **la página web** y siete (7) de ellos correspondiente al 8% 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:

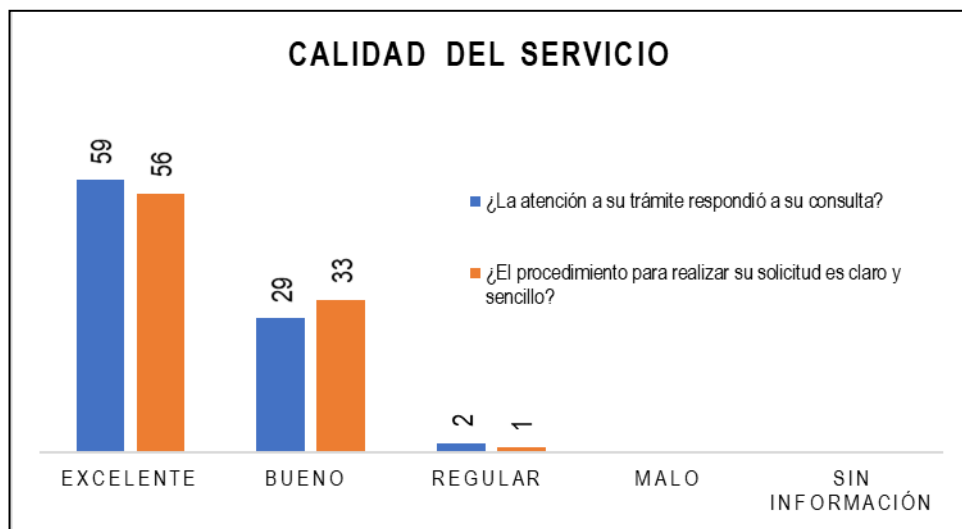
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 58 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano, correspondientes al 1% calificó esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 63 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, y 27 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 53 ciudadanos correspondientes al 59%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 3 ciudadanos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular** y 3 ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados 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:

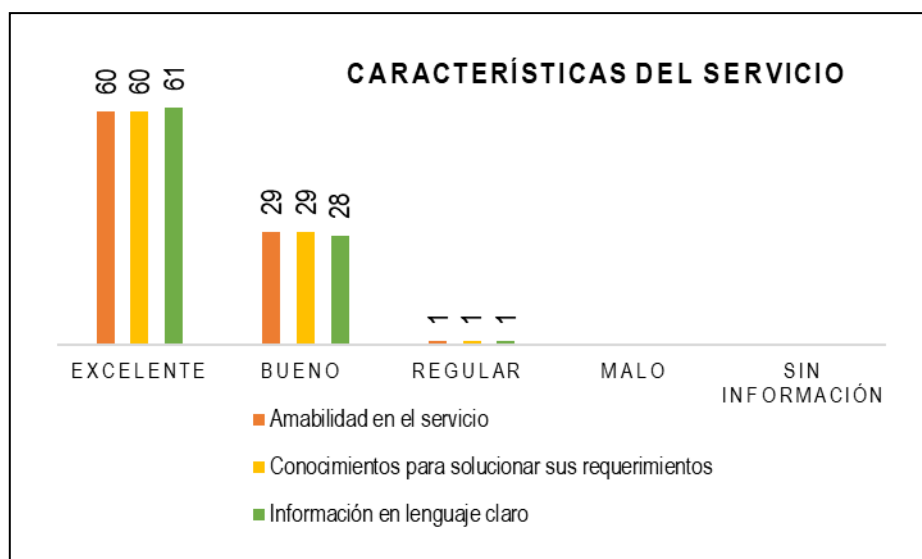
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 59 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, y 2 ciudadanos correspondiente al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 56 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 37% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular**.



5. Características del servicio

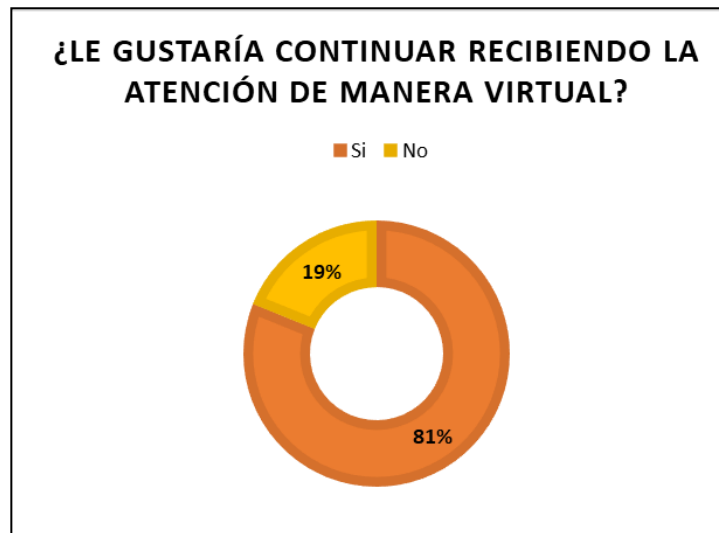
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 60 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 60 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 61 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**, 28 de ellos correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.



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

Setenta y tres (73) ciudadanos, correspondientes al 81% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, diecisiete (17) de ellos, correspondientes al 19%, prefiere la atención de forma presencial.



II. Observaciones, 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:

- *Los tiempos de respuesta son muy demorados anteriormente se demoraban 4 meses en emitir respuesta. Tengo un trámite y hasta el momento no ha dado respuesta alguna 20205110031632 - calle 12b bis #1-27.*
- *Excelente atención y excelente servicio.*
- *Los tiempos en respuesta son demorados.*
- *El tema de modificaciones a obras por materiales nuevos aun no está siendo aprobado lo cual impide hacer cambios que benefician las propiedades.*
- *Mi radicación lleva 6 meses sin que haya salido oficio con observaciones para poder seguir con el trámite de licencia de construcción.*
- *Lastimosamente no había sistema para confirmar el precio si pertenecía al centro histórico*
- *Autorizar uso de productos nuevos, livianos con vida útil más larga, reemplazar teja de barro por teja de PVC.*
- *Que contesten más los teléfonos, ya que toca dejar timbrar como 20 minutos para que alguien conteste.*
- *Me prestaron un excelente servicio*
- *Mejorar los tiempos de respuesta a los trámites de proyectos, fundamental para apoyar la intervención de recuperación del patrimonio inmueble*
- *si si se detalla un error favor corregirlo y enviar nuevamente*
- *Es demorada la contestación del conmutador por el volumen de llamadas*
- *Es demorada la contestación del conmutador por el volumen de llamadas*
- *Que los tiempos de revisión de los proyectos efectivamente tomen el tiempo que se dice desde el inicio, y no exceda el trámite completo esos tiempos*
- *Ampliar el tiempo de consulta para temas que involucren colectivos comunitarios*
- *Contar con el sistema para consultar los predios.*
- *Que haya más días de atención virtual al público, no solo los martes.*

III. Recomendaciones:

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención un día adicional al martes.
- Realizar revisión con la Subdirección de Protección e Intervención en compañía del Defensor de la ciudadanía, los tiempos de respuesta de los trámites y servicios, cumpliendo con estos de forma correcta.

*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 