

INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IV TRIMESTRE 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, la atención presencial quedó suspendida, razón por la cual se dio continuidad en la prestación de servicio de forma virtual y telefónica. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se brindó atención a 526 ciudadanos y se recibieron 258 encuestas de satisfacción de la siguiente manera: sesenta y tres (63) de forma virtual y 195 de forma telefónica.

El informe consta de tres componentes:

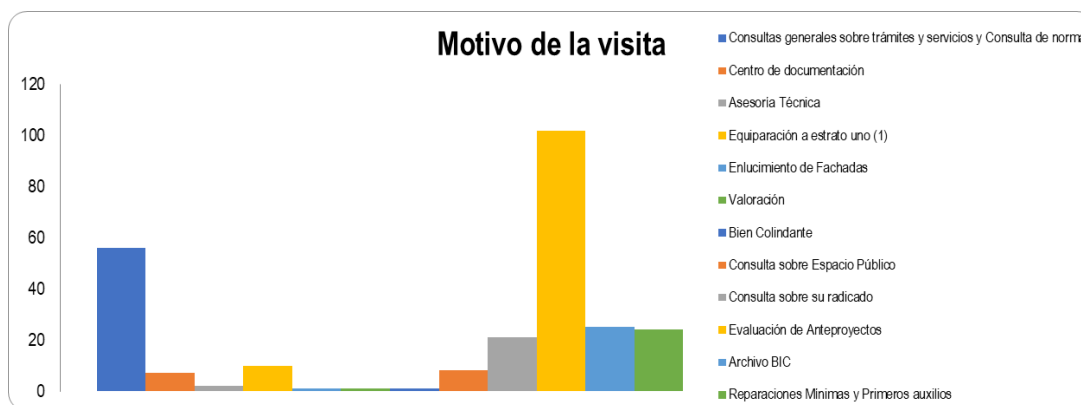
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.¹
- II. Observaciones, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones generales frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las seis (6) preguntas que contiene la encuesta. Las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información para mejorar la prestación del servicio.

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

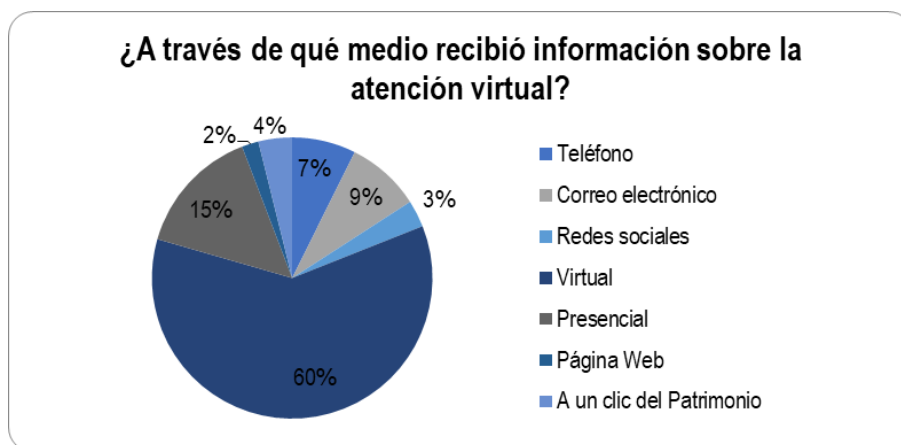
Cincuenta y seis (56) ciudadanos correspondientes al 22% de las personas encuestadas, consultaron sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 56 (22%) de ellas realizaron **Consulta de norma**, 7 (3%) de ellas consultaron el **Centro de documentación**, 2 (2%) de ellas consultaron sobre **Asesoría Técnica**, diez (10) de ellos, correspondientes al 4% consultaron sobre **Equiparación a estrato uno (1)**, 1 de ellos realizaron consulta sobre **Enlucimiento de Fachadas**, 1 ciudadano **Bien Colindante**, 8 (3%) de los encuestados, realizaron **Consulta sobre Espacio Público**, 21 de ellos correspondientes al 8%, realizaron **consulta sobre su radicado**, 102 (40%) de ellos, solicitaron consulta sobre **Evaluación de Anteproyectos**, la consulta sobre **Archivo BIC**, fue solicitada por 25 (10%) ciudadanos y **Reparaciones Mínimas y Primeros auxilios**, fue consultada por 24 ciudadanos correspondientes al 9%.



¹ Todas las gráficas presentes en el informe son de autoría del IDPC

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

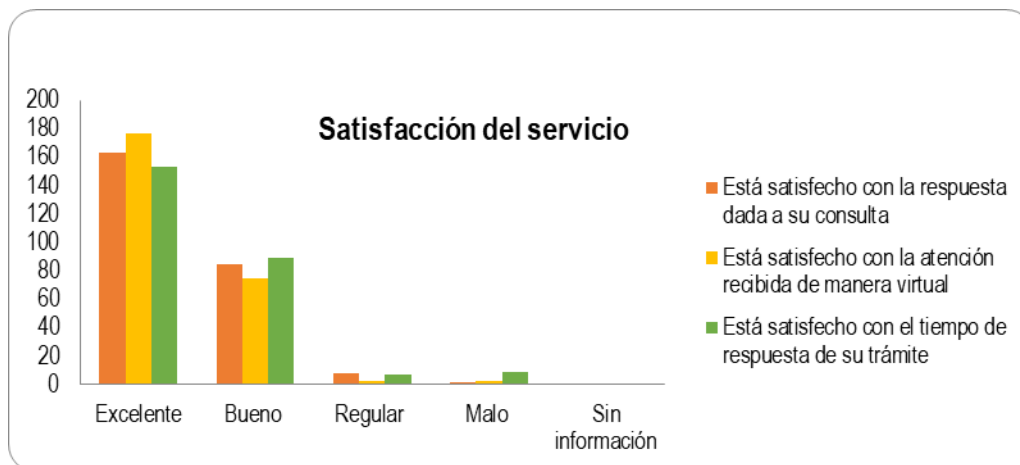
Diescinueve (19) ciudadanos, correspondientes al 7% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**; veintidós (22) de ellas, correspondiente al 9% recibieron información a través de **correo electrónico**, ocho (8) de ellos, correspondiente al 3% a través de **redes sociales**; ciento cincuenta y seis (156) de ellos, correspondiente al 60% por medio **virtual**; treinta y ocho (38) de ellos, correspondiente al 15% de forma **presencial**; cinco (5) de ellos, correspondiente al 2% a través de la **página web** y diez (10) de ellos correspondiente al 4% a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**.



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:

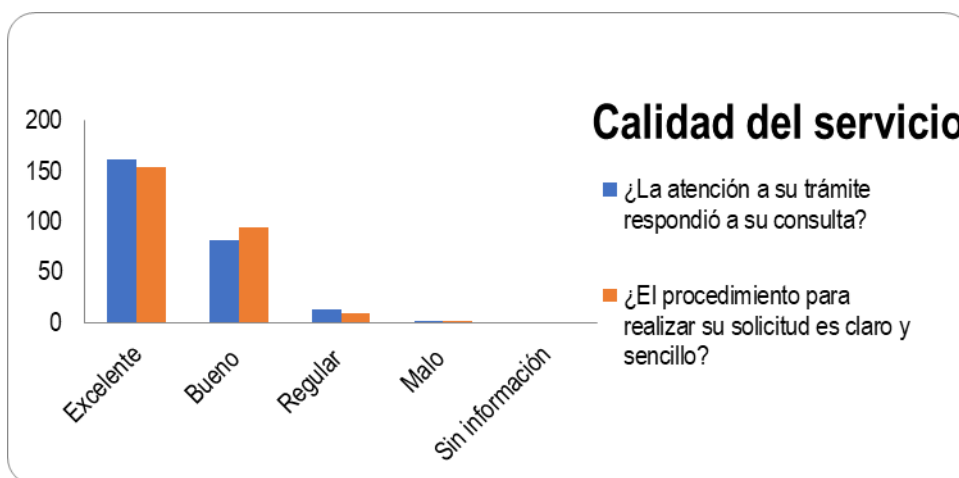
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 163 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 85 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, ocho (8) ciudadanos correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular**, y dos (2) ciudadanos correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 177 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 75 de ellos correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**, tres (3) ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y tres (3) ciudadanos correspondientes al 1% de los ciudadanos calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 153 ciudadanos correspondientes al 59%, calificaron esta característica como **excelente**, 89 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, siete (7) ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y nueve (9) ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos 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:

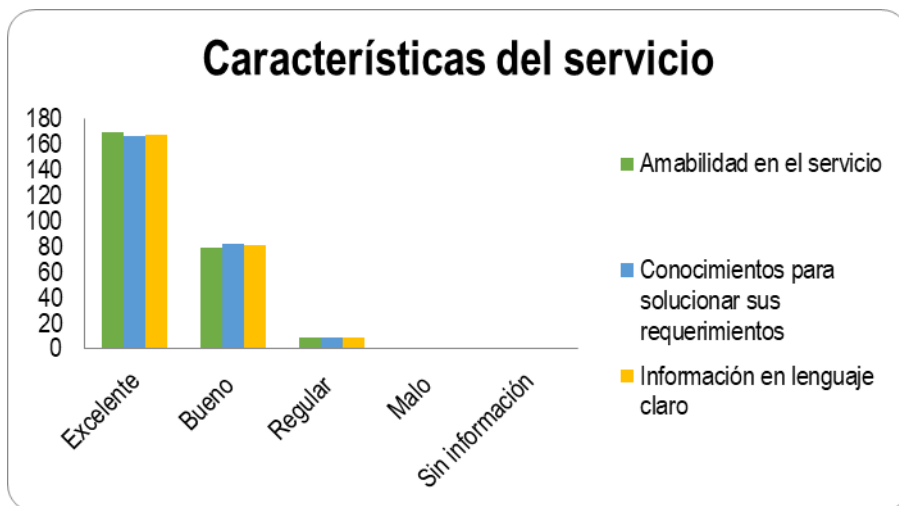
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 162 ciudadanos correspondiente al 63% calificó esta característica como **excelente**, ochenta y uno (81) ciudadanos correspondientes al 31%, calificaron esta característica como **buena**, tres (13) correspondiente al 5% como **regular** y dos (2) ciudadanos correspondientes al 1%, calificaron esta característica como **mala**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 154 ciudadanos correspondiente al 60% calificó esta característica como **excelente**, noventa y cuatro (94) ciudadanos correspondientes al 36%, calificaron esta característica como **buena**, nueve (9) correspondientes al 3% como **regular** y un (1) ciudadano correspondiente al 1%, calificaron 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. Los ciudadanos encuestados evaluaron las características del servicio así:

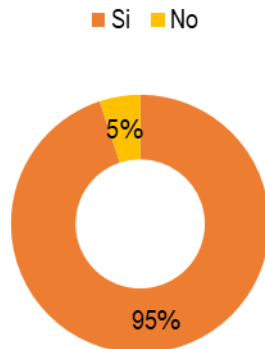
- a. Amabilidad y actitud del servicio: 169 ciudadanos, correspondiente al 66% calificó esta característica como **excelente**; setenta y nueve (79) ciudadanos, correspondientes al 31% calificó esta característica como **buena**, nueve (9) ciudadanos correspondientes al 3% calificó esta característica como **regular** y un (1) ciudadano correspondiente al 1%, calificó esta característica como **mala**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 166 ciudadanos, correspondiente al 64% calificó esta característica como **excelente**; ochenta y dos (82) ciudadanos, correspondientes al 32% calificó esta característica como **buena**, nueve (9) ciudadanos correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular** y un (1) ciudadano correspondiente al 1%, calificó esta característica como **mala**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 167 ciudadanos, correspondiente al 65% calificó esta característica como **excelente**; ochenta y uno (81) ciudadanos, correspondientes al 31% calificó esta característica como **buena**, nueve (9) ciudadanos correspondientes al 3% calificó esta característica como **regular** y un (1) ciudadano correspondiente al 1%, calificó esta característica como **mala**.



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

216 ciudadanos, correspondientes al 84% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, 42 de ellos, correspondiente al 16%, prefiere la atención de forma presencial.

¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?



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:

Octubre

- *La atención le parece buena, per se demoran mucho en responder a los trámites.*
- *"Hizo una solicitud inicial por la VUC y después le respondieron que se tenía que comunicar telefónicamente para solicitar cita."*
- *"La información que me dio la arquitecta no fue clara, ella me mandó para curaduría y de allá me mandaron para el IDPC. No dan permisos para nada y se demoran mucho en responder. Frenan el arreglo de casas. Patrimonio no deja avanzar el centro de Bogotá. Las citas son rápidas y la atención muy buena."*
- *Los tiempos en respuesta son demorados.*
- *La arquitecta lo atendió bien, pero el trámite tarda mucho en firmas de las directivas."*
- *Los profesionales tengan más conocimientos, que la norma sea más clara para el ciudadano y que el arquitecto tenga clara la norma. Los trámites tardan mucho en ser respondidos."*
- *Que se demoren menos en emitir respuesta.*
- *"Que el arquitecto tenga acceso a la información que uno solicita y que tengan más precisión en las respuestas."*
- *"Mejor comunicación con Secretaria de Planeación porque el trámite se demora mucho. "*
- *"La virtualidad es muy ágil y es muy bueno el servicio así y es más directo."*
- *Excelente atención.*
- *"Que los arquitectos estén más del lado del ciudadano y que no pongan problema por todo."*
- *"Poner a la entrada un letrero el cual indique horarios de atención de archivo y cómo consultarlo."*
- *Los tiempos en respuesta son demorados.*
- *Le parece excelente la atención virtual, y pide que sigan atendiendo por ese medio*

- *Que se demoren menos en emitir respuesta*
- *La persona que tomaba la decisión de mi consulta se conectó 1 minuto y luego no pudo estar porque no tenía señal de internet, a la fecha no he recibido respuesta formal*
- *Que revisen las políticas del tema de enlucimiento de fachadas ya que el objetivo final es que la candelaria sea el lugar más bonito de Bogotá y los residentes podamos contribuir a esto*
- *Excelente profesional. Muy clara la información útil asesoría brindada*
- *Alternar el servicio virtual y personal*
- *Los plazos anunciados para el trámite de permisos me parecen muy largos, teniendo en cuenta que debo hacer trámites también en curaduría.*
- *Sería bueno que se pueda realizar un seguimiento al trámite*
- *Quizás poder ver el material fotográfico en línea para realizar la selección*

Noviembre

- *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 aún 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 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.*

Diciembre

- *En la respuesta, no indicó que sería virtual, decía asistir puntual a la sede. Llegué muy temprano a la sede y por eso alcancé a devolverme para conectarme por Meet.*
- *Se debiera de enviar por escrito, un ejemplo real de otro proyecto con el fin de tener una guía a la solicitud que ustedes exigen. Gracias*

- *Se nos presente el inconveniente que las personas en nuestro caso no contaban con acceso al archivo debido a la situación que se presenta actualmente ya que debía ser consultado y comparado con referencia a una licencia ya aprobada.*
- *Sería bueno el informarme constantemente sobre el proceso hasta finalizar el trámite.*
- *La respuesta no fue al 100% . Tener la opción de enviar la consulta al arquitecto, para que sepa el tema a tratar.*
- *El tiempo de espera, cuando se tratan de trámites tan urgentes, deberían darle prioridad a este tipo de tramites.*
- *Que sean dos días de atención al ciudadano.*
- *La curaduría está muy lejos del IDPC, cuando deberían estar más cerca o tener a una persona de curaduría que trabaje en las oficinas del IDPC. Las respuestas son muy lentas, se demoran mucho en emitir todo tipo de respuesta.*
- *Que se demoren menos en responder los correos atencionciudadania@idpc.gov.co.*
- *Han realizado atención de manera rápida, le parece excelente la atención de manera virtual. Poner un tiempo de cita más largo.*
- *El trámite aún sigue en revisión, y fue radicado desde enero. Me parece excelente la atención de manera virtual.*
- *Que sea más rápido la revisión de trámites, y que sean más días de atención.*
- *La arquitecta dijo que no tenía acceso a la información acerca del trámite.*
- *Me parece mejor la atención de manera virtual, ya que presencial era muy demorado.*
- *El servicio le parece excelente, y me agrado que me hicieran la encuesta de esta forma.*

III. Recomendaciones generales realizadas por el Proceso de Atención a la ciudadanía frente a la calidad en la prestación del servicio.

Con relación a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano, se recomienda:

Octubre:

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de presencialidad para algunos ciudadanos y ciudadanas que así lo requieran.
- Realizar revisión frente a los tiempos de respuesta de los trámites y servicios, cumpliendo con estos de forma correcta. De igual manera es importante revisar el uso y manejo de la normatividad para brindar información precisa a ciudadanos y ciudadanas.

Noviembre

- 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.

Diciembre

- Es importante continuar en la búsqueda de información que permita continuar con la medición de la satisfacción del servicio y así conocer la opinión de la ciudadanía para poder crear estrategias de cambio y evaluación en la atención a la ciudadanía.
- Continuar con las encuestas virtuales, de tal manera que el Instituto pueda conocer la opinión de la ciudadanía para poder crear estrategias de cambio y evaluación en la atención a la ciudadanía.

- Es importante continuar con la divulgación frente al proceso de agendamiento de cita para Asesoría Técnica Personalizada, para evitar confusiones al momento de recibir la atención.

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 