

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ENERO 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 enero, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento diecisiete (117) ciudadanos y ciudadanas.

El informe consta de tres componentes:

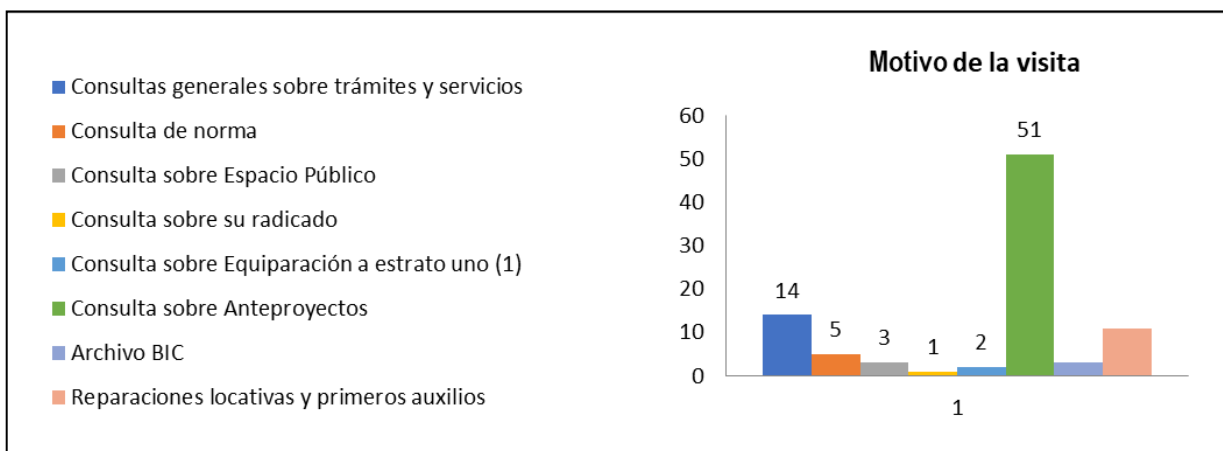
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 90 (77%) 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:

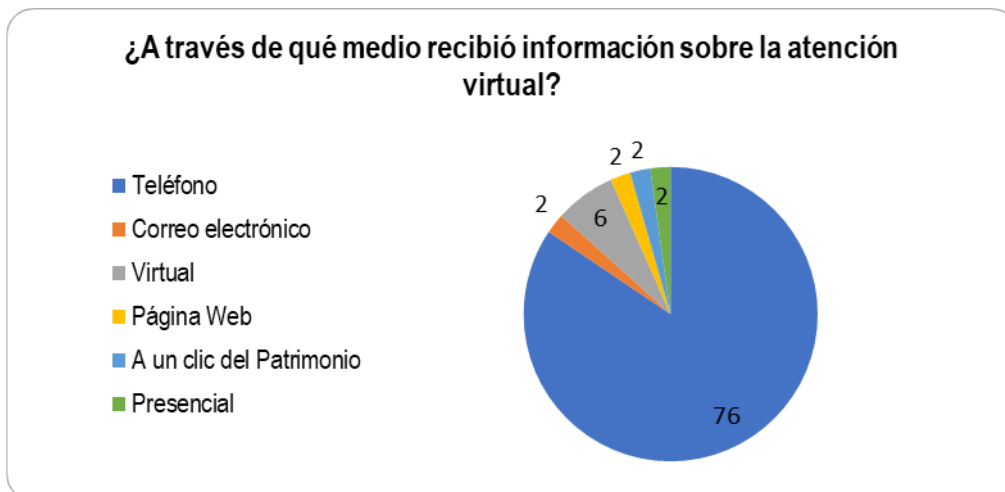
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Catorce (14) ciudadanos, correspondientes al 16% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 5 ciudadanos correspondientes al 6%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de norma**, 3 ciudadanos (3%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 1 ciudadano correspondiente al 1%, requirió **consulta sobre radicado**, 2 (2%) ciudadano consultó sobre **Equiparación a estrato uno (1)**, 51 ciudadanos correspondiente al 57%, solicitó **consulta sobre anteproyecto**, 3 ciudadanos correspondientes al 3% realizaron **consulta de Archivo BIC**. Frente a la consulta de **Reparaciones locativas y primeros auxilios**, consultaron 11 (12%) ciudadanos.



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

Setenta y seis (76) ciudadanos, correspondientes al 84% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 2 de ellos correspondientes al 2% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 6 (7%) personas, recibieron información de forma **virtual**; dos (2) de ellos, correspondiente al 2% por medio la **Página web**; dos (2) de ellos, correspondiente al 2% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y dos (2) de ellos, correspondiente al 2% 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:

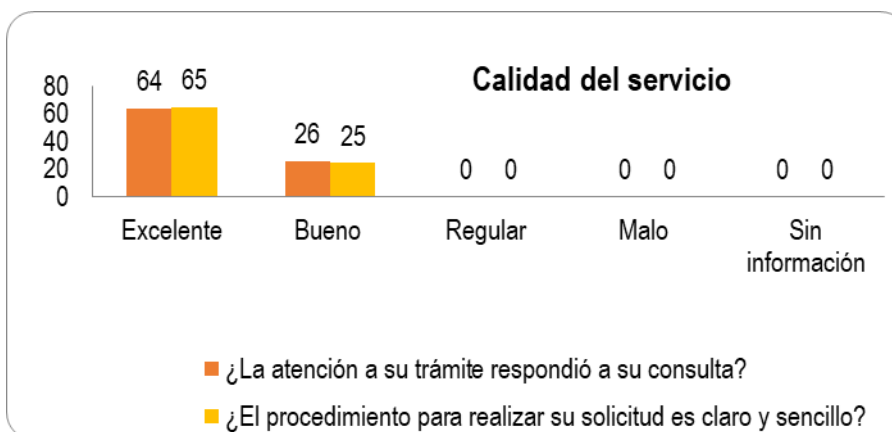
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 68 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente** y 22 de ellos correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 73 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 65 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**, 24 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano, correspondientes al 1% 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:

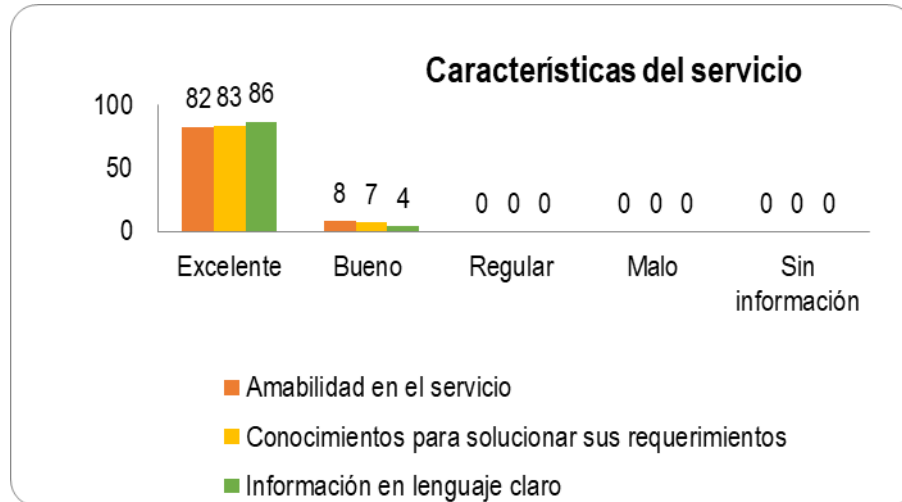
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 64 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente** y 26 de ellos correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 65 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente** y 25 de ellos correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**.



#### 5. Características del servicio

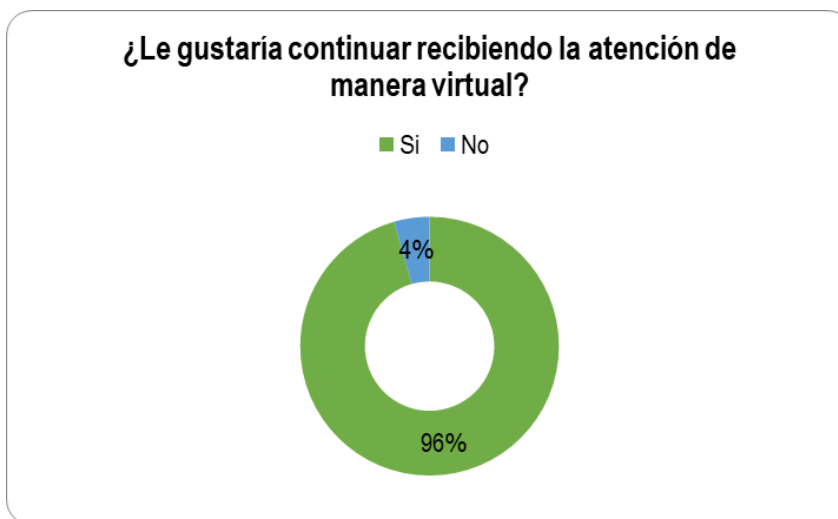
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 82 ciudadanos correspondientes al 91%, calificaron esta característica como **excelente**, y 8 de ellos correspondientes al 9% calificaron esta característica como **buena**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 83 ciudadanos correspondientes al 92%, calificaron esta característica como **excelente**, y 7 de ellos correspondientes al 8% calificaron esta característica como **buena**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 86 ciudadanos correspondientes al 96%, calificaron esta característica como **excelente**, y 4 de ellos correspondientes al 4% calificaron esta característica como **buena**.



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

Ochenta y seis (86) ciudadanos, correspondientes al 96% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, cuatro (4) de ellos, correspondientes al 4%, 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:

- *Es un servicio excelente. No tengo problema con la atención virtual, pero sería bueno que atendieran dos días a la semana.*
- *Unificación de formularios para evitar procesos innecesarios*
- *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*
- *Que no sea tan demorada la respuesta a trámites de primeros auxilios y reparaciones locativas. Que examinen el caso en forma ágil y generen una respuesta temporal, donde autoricen reparaciones urgentes, mientras sale la respuesta definitiva. Y que esta respuesta temporal se emita en 2 o 3 días. Porque hay obras que son urgentes.*
- *La señorita Michell Suárez es amable y responde a tiempo. Pero, es muy demorada la respuesta del concepto técnico para primeros auxilios u obras locativas. Y a veces la gente necesita tomar decisiones rápidas o aspectos de reparación urgente que no dan espera. Esperar 35 días es demasiado. Debería ser en 2 o 3 días. Dar una autorización temporal, mientras sale la respuesta definitiva.*
- *Los tiempos en dar respuesta son muy demorados, y en radicación son muy demorados en enviar el número de radicado.*
- *Que se amplíen los días de asesoría.*

## 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 mas días a la semana.
- Revisar el cumplimiento en los tiempos de respuesta con la Subdirección de Protección e Intervención y formularios que eviten reprocesos.

*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