



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA FEBRERO 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 febrero, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento ochenta y siete (187) ciudadanos y ciudadanas.

El informe consta de tres componentes:

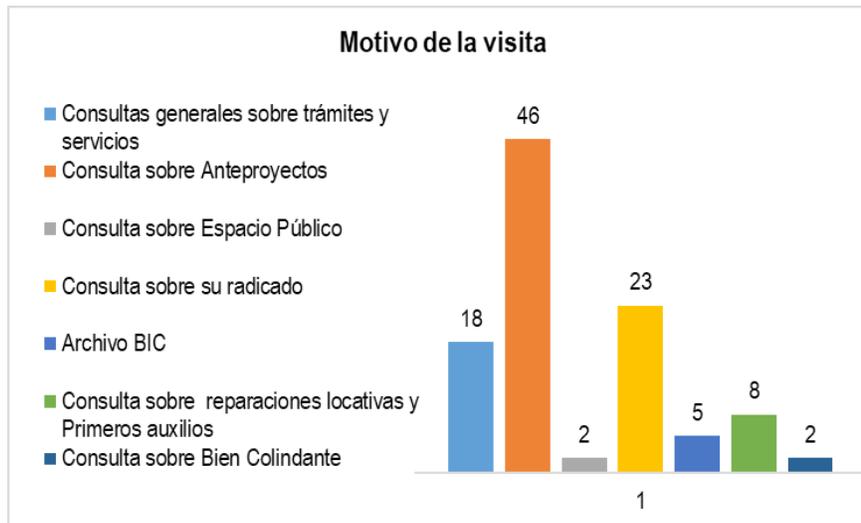
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 104 (56%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 24 respuestas de forma virtual y, se respondieron 80 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

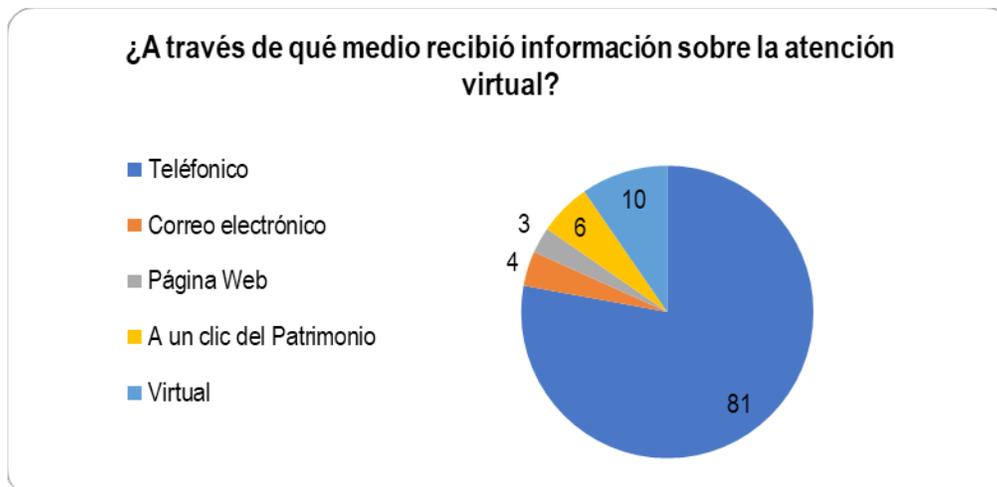
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Diesciocho (18) ciudadanos, correspondientes al 17% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 46 ciudadanos correspondientes al 44%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 2 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 23 ciudadanos correspondientes al 22%, requirió **consulta sobre radicado**, 5 (5%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 8 ciudadanos correspondiente al 8%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, y 2 ciudadanos correspondientes al 2% realizaron **consulta de Bien Colindante**.



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

Ochenta y un (81) ciudadanos, correspondientes al 78% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 4 de ellos correspondientes al 4% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 3 (3%) personas, recibieron información a través de **la página web**; seis (6) de ellos, correspondiente al 6% a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y diez (10) de ellos, correspondiente al 10% recibieron atención de forma **virtual**.



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: 84 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 16 de ellos correspondientes al 15% calificaron esta



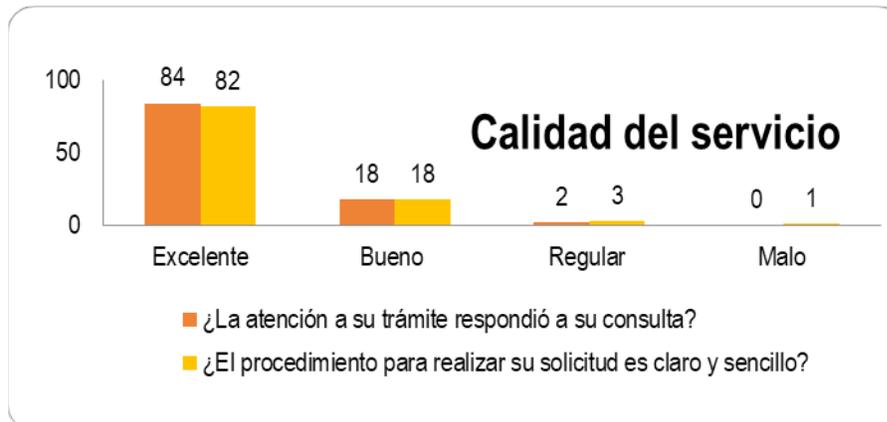
- característica como **buena**, 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular** y 2 (2%) de ellos calificaron esta característica como **mala**.
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 87 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**, 15 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
 - c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 82 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 16 de ellos correspondientes al 15% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondientes al 4% calificaron esta característica como **regular** y 2 (2%) de ellos 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:

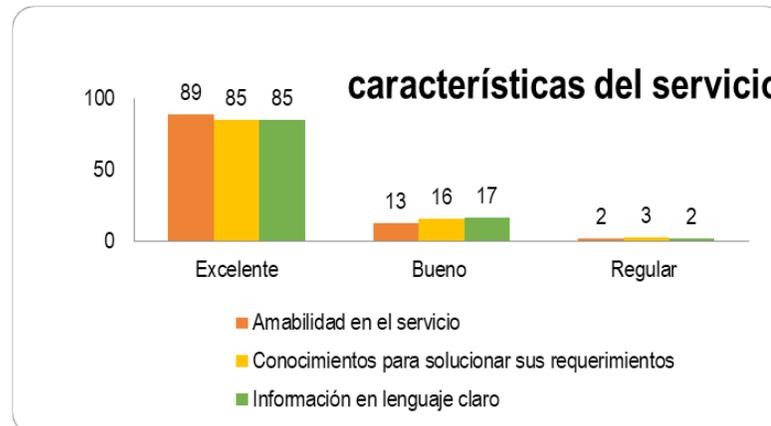
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 84 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, y 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 82 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular** y 1 (1%) de ellos 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. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

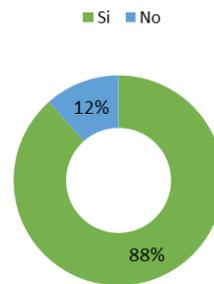
- Amabilidad y actitud del servicio: 89 ciudadanos correspondientes al 86%, calificaron esta característica como **excelente**, 13 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, y 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 85 ciudadanos correspondientes al 82%, calificaron esta característica como **excelente**, 16 de ellos correspondientes al 15% calificaron esta característica como **buena**, y 3 de ellos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 85 ciudadanos correspondientes al 82%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, y 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.



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

Noventa y dos (92) ciudadanos, correspondientes al 88% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, doce (12) de ellos, correspondientes al 12%, prefiere la atención de forma presencial.

¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?



II.

quejas, sugerencias por parte de la Ciudadanía

Observaciones, felicitaciones y

Frente a las respuestas en regulares y/o malas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- Como servidores públicos, por respeto deberían activar las cámaras al momento de brindar la asesoría.
- Demoran mucho en revisar los tramites, llevamos meses y no hemos visto ningún avance.
- Demoran mucho en revisar los tramites y en dar respuesta.
- Tener un acceso más fácil a las líneas telefónicas o la información de los tramites
- Muy buena la atención, pero prefiero la atención de manera presencial.
- Fue muy buena la atención.
- En la mañana me atendió el arquitecto German y en la tarde el arquitecto Rodolfo Parra, pero ambos se contradijeron en la información y quede embolotado.
- Tuve problemas para conectarme.
- Mucha demora en los tramites.



- *Que no pongan tanto problema para realizar algún tipo de intervención.*
- *Me fue excelente en la atención, estoy muy feliz con todo.*
- *Muy buena atención.*
- *Atención de arquitectura muy buena, pero el proceso se ha visto retrasado por la revisión de ingeniería y jurídica.*
- *Mucha demora en los tramites.*
- *Un directorio con los funcionarios y contratistas según consulta.*
- *Mas días disponibles para las asesorías*
- *Tratar de disminuir los tiempos de verificación de documentación para el permiso de ejecución de obras en espacio públicos en zonas de protección cultural*
- *sobre otro aspecto, no recibimos atención de centro de documentación cuando se solicita cita, ya tres oportunidades*
- *Más información de contacto virtual y agilidad de respuesta*
- *En la medida de lo posible acelerar las respuestas.*
- *Resulta complicado que solo estén dando citas para un solo día a la semana y las tres veces que solicitamos cita, en dos ocasiones la pedimos en la tarde y la dieron en la mañana, lo cual nos obligó a modificar las citas que ya teníamos, solo una vez la solicitamos en la mañana y ahí sí al dieron en la mañana. Ojalá tuvieran un horario más flexible sobre todo que las citas están siendo virtuales, y que coincida lo que uno solicita con el horario que se pacta.*

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

Documento 20215100049843 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 08-03-2021 13:00:48

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 16-03-2021 16:12:28

Revisó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



6d6e16ebc00a4239fe2f22e68a55c6b8c62e14e67984ba681c66cc5ca56deb

0a2fc