

## INFORME I TRIMESTRE DE 2022. RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural aplica la encuesta de satisfacción ciudadana. Para el I semestre del año 2022, se brindó atención a 688 ciudadanos y ciudadanas: 448 personas lo hicieron de manera virtual y 240 de forma presencial.

Es preciso indicar que para la segunda semana del mes de febrero, se realizó la modificación de la encuesta de satisfacción con el fin de hacerla más clara para la ciudadanía y más sencilla al momento de su diligenciamiento. Por esta razón, el presente informe estará dividido en dos partes. La primera con la información de la encuesta que se venía aplicando y la segunda, con la información recopilada sobre la nueva versión.

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.

### Encuesta de satisfacción 1: enero y febrero

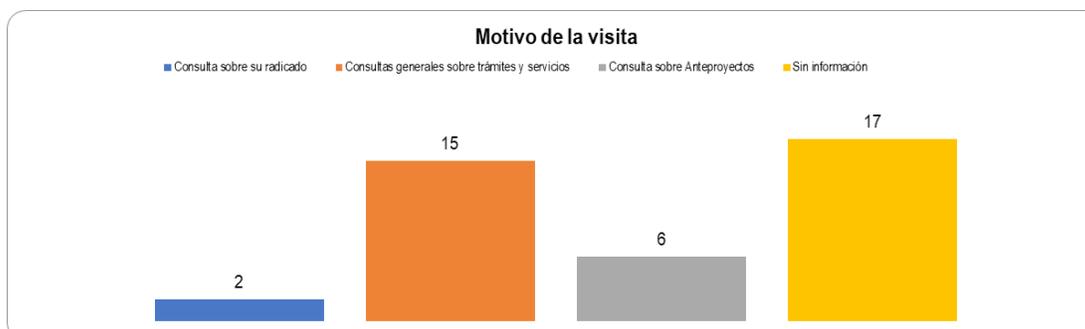
#### Encuesta de satisfacción

##### I. Resultados obtenidos

Para estos meses se recibieron 40 (6%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 28 de forma virtual y 12 de forma presencial. Los resultados arrojados fueron los siguientes:

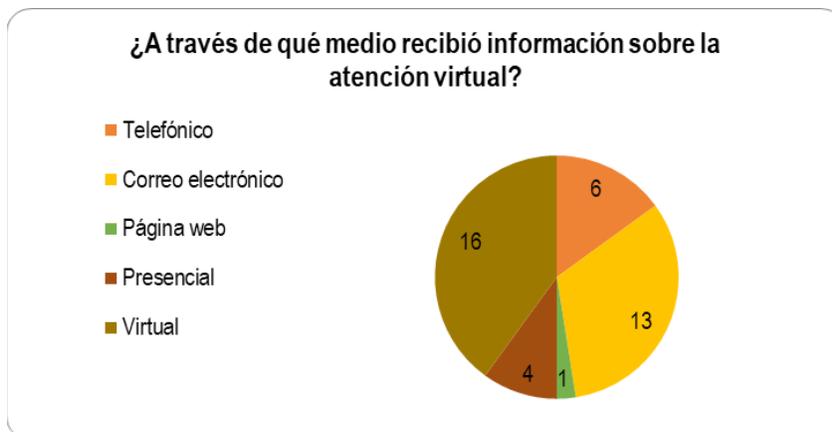
##### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Dos (2) ciudadanos correspondiente al 5%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**; 15 ciudadanos (38%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, 6 ciudadanos (15%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto** y 17 ciudadanos correspondientes al 43% **no brindaron información sobre el motivo de su visita**.



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

Diesciseis (16) ciudadanos, correspondientes al 40% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **virtual**, 6 de ellos correspondientes al 15% de los ciudadanos encuestados, de forma **telefónica**; 13 de ellos, correspondientes al 33% recibieron información a través de **correo electrónico**, 1 de ellos correspondiente al 3% a través de la **página web** y 4 (10%) 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:

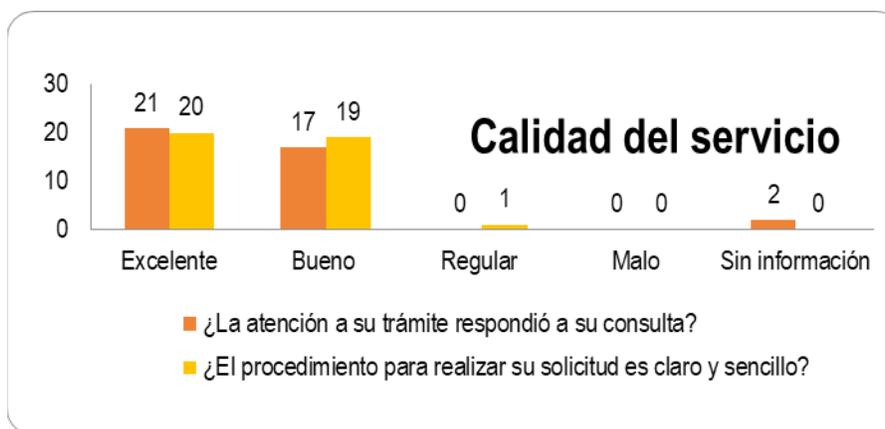
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 31 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, y 9 de ellos correspondientes al 23%, calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 24 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 4 de ellos correspondientes al 10%, calificaron esta característica como **buena** y 12 de ellos correspondientes al 30% **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 18 ciudadanos correspondientes al 45%, calificaron esta característica como **excelente**, 10 de ellos correspondientes al 25%, calificaron esta característica como **buena** y 12 de ellos correspondientes al 30% **no brindaron información**.



#### 4. Calidad del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la calidad del servicio en cuanto a si la atención al trámite respondió a lo solicitado por el ciudadano. La ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

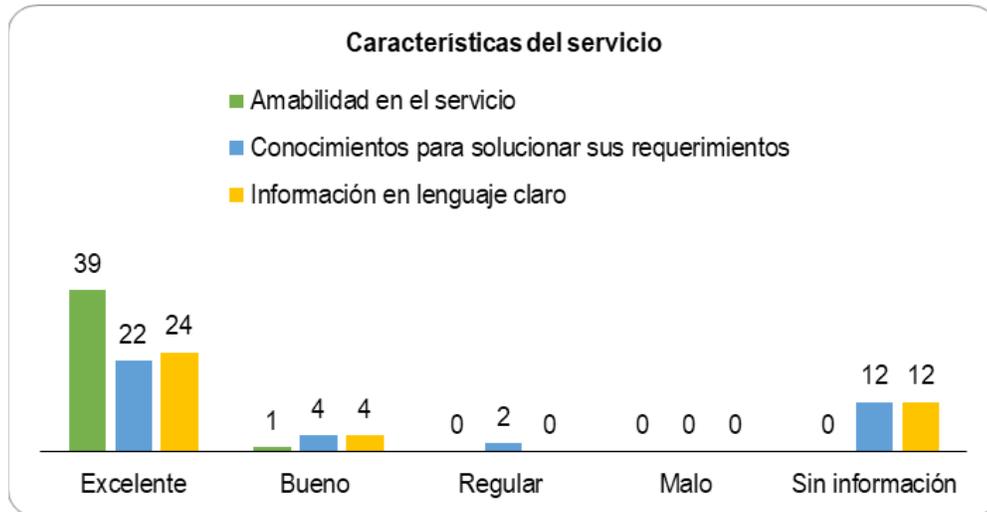
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 21 ciudadanos correspondientes al 53%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 43%, calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos correspondientes al 5%, **no brindaron información**
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 6 ciudadanos correspondientes al 50%, calificaron esta característica como **excelente**, 3 de ellos correspondientes al 48% calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos correspondientes al 3%, calificaron esta característica como **mala**.



#### 5. Características del servicio

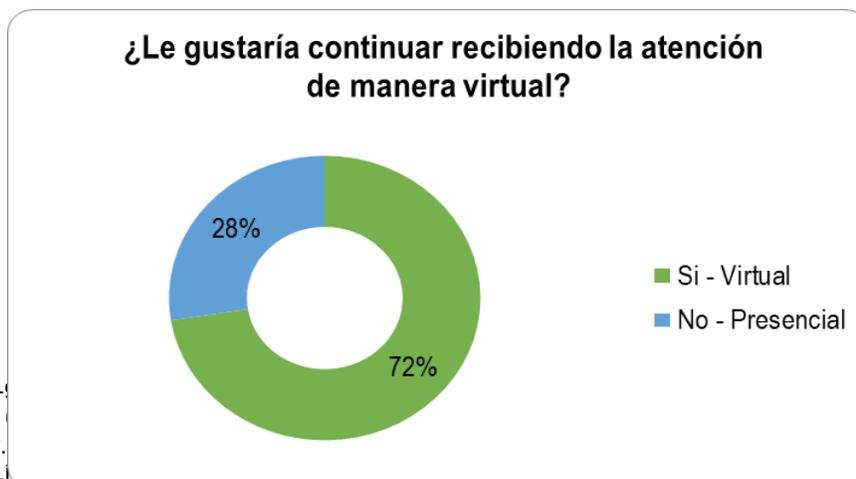
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 39 ciudadanos correspondientes al 98%, calificaron esta característica como **excelente**, y 1 (3%) de ellos calificaron esta característica como **buena**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 22 ciudadanos correspondientes al 55%, calificaron esta característica como **excelente**, 4 (10%) de ellos calificó esta característica como **buena**, 2 (5%) de ellos calificó esta característica como **regular**, y 12 (30%) de ellos **no brindaron información**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 24 ciudadanos correspondientes al 60%, calificaron esta característica como **excelente**, 4 de ellos correspondientes al 10% calificaron esta característica como **buena** y 12 (30%) de ellos **no brindaron información**.



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

Veintinueve (29) ciudadanos, correspondientes al 73% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual** y 11 de ellos, correspondientes al 28% prefieren que sea 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:

- *No tenía conocimiento sobre los radicados durante la ausencia consulta (SIC)*
- *Sería importante de alguna forma poder ver de forma virtual el estado de los trámites como con algún usuario o por medio del número de radicado (SIC)*
- *Los tiempos de contratación afectan los procesos que se están llevando a cabo desde hace meses (SIC)*
- *El tema de contratación no debería retroceder el proceso o prolongar la duración del trámite. (SIC)*

## III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la ciudadanía.

- Se debe analizar con la Subdirección de Protección e Intervención la manera de garantizar la continuidad del proceso de los trámites cuando el Instituto se encuentre en procesos de contratación y así evitar retrasos en los tiempos que permitan respetar los plazos establecidos por la misma entidad.

## Encuesta de satisfacción 2: febrero y marzo

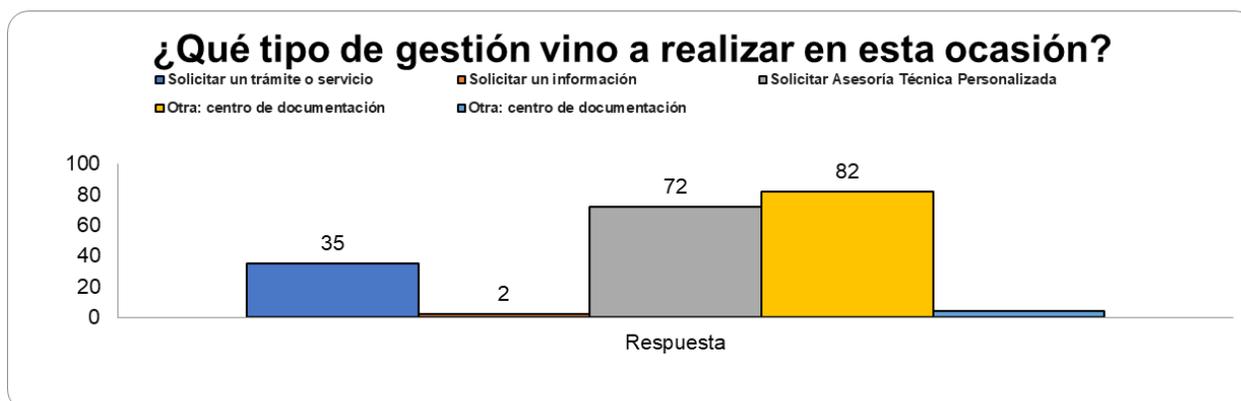
### Encuesta de satisfacción

#### I. Resultados obtenidos

Para estos meses se recibieron 195 (28%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 41 de forma virtual y 154 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

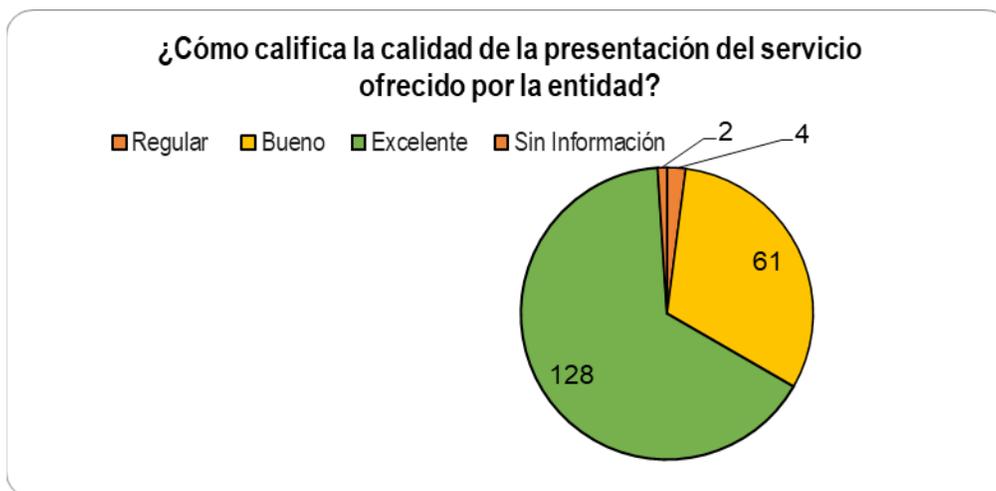
#### 1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Ochenta y dos (82) ciudadanos correspondientes al 42%, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 72 (37%) **solicitud de información**, 35 (18%) de ellos se acercaron a **solicitar un trámite o servicio**, 2 de ellos, correspondiente al 1%, se acercó a presentar un **reclamo o una queja** y 4 (2%) ciudadanos realizaron otro tipo de solicitud.



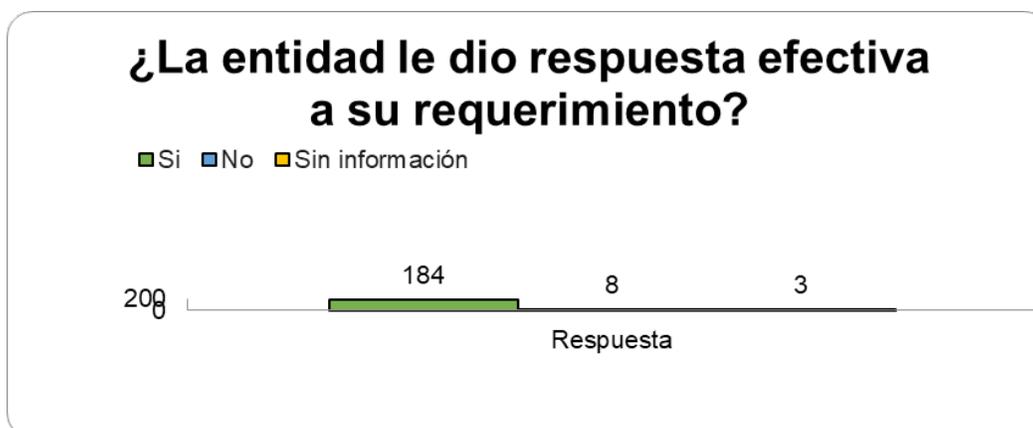
2. ¿Cómo califica la calidad de la presentación del servicio ofrecido por la entidad?

128 personas encuestadas, correspondientes al (66%) de población encuestada, calificaron la prestación del servicio como **Excelente**; 61 ciudadanos correspondientes al 31% calificaron el servicio como **Bueno**, Cuatro (4) ciudadanos, correspondientes al 2%, como **Regular**, y 2 (1%) de ellos **no brindaron información**.



3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 184 (94%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 8 (4%) de ellos informó que **no** fue así, debido a la demora en el tiempo de entrega y tres (2%) de ellos **no brindaron información**.

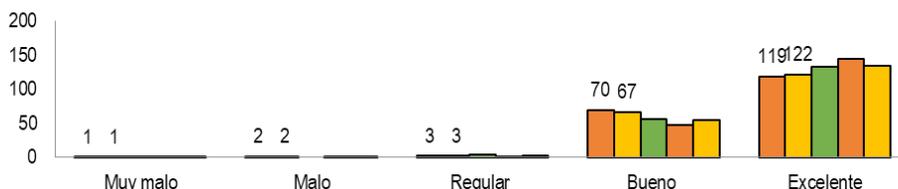


4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:



- Claridad de los requisitos y términos: 119 ciudadanos correspondientes al 61%, calificaron esta característica como **excelente**, 70 de ellos, correspondientes al 36% calificaron esta característica como **buena**, 3 (2%) como **regular**, 2(1%) como **mala** y una de ellas correspondiente al 1%, calificó como **muy mala**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 122 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 67 de ellos, correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 3 (2%) como **regular**, 2(1%) como **mala** y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 133 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**, 57 de ellos, correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**, 4 (2%) como **regular**, y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
- Amabilidad: 144 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 47 de ellos, correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**, 1 (1%) como **regular**, 1(1%) como **mala** y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
- Satisfacción frente al servicio: 134 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 55 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**, 3 (2%) como **regular**, 2(1%) como **mala** y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.

Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido



## II.

- Claridad de los requisitos y términos
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió
- Amabilidad
- Satisfacción frente al servicio

## Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía

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

- *Me explicaron los procesos a seguir (SIC)*
- *Resolvió mis dudas (SIC)*
- *Cita cumplida (SIC)*
- *Nos resolvió todas las dudas (SIC)*
- *Atendió nuestras inquietudes (SIC)*
- *La consulta era con Fomento y no con Intervención (SIC)*
- *Aclararon las dudas para el trámite estructural (SIC)*



- *Hay desconocimiento jurídico (SIC)*
- *Encontré la información solicitada (SIC)*
- *Muy profesional la arquitecta que me atendió (SIC)*
- *Hubo confusión con el horario y modo de la cita. La arquitecta no estaba enterada del proceso de asesoría que recibimos previo a la radicación (SIC)*
- *Los profesionales son excelentes y el servicio muy bueno pero los tiempos de trámite son demasiado largo (SIC)*
- *Más días de atención al público (SIC)*
- *Los proyectos deberían tener continuidad entre el momento que se asesoran y la evaluación (SIC)*

### III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía

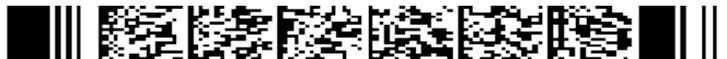
- Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía a través del Reconocimiento al mejor servidor que se brindará desde la Subdirección de Gestión Corporativa.
- Se debe analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención una manera más efectiva para informar los horarios de atención.
- Es importante evitar el incumplimiento de los horarios de atención.

#### Documento 20225100072213 firmado electrónicamente por:

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 29-04-2022 16:41:02

**EUGENIA ARBOLEDA**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 29-04-2022 16:45:49

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirección de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 05-05-2022 09:09:13



9a890424e64aff173ecd4d1c70c0582454fed665b7f8e536e3c624cade200a11