

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA AGOSTO 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 el equipo de Atención a la ciudadanía garantizó la continuidad en la prestación de servicio de forma virtual y telefónica. En el mes de julio, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento once (111) ciudadanos.

El informe consta de tres componentes:

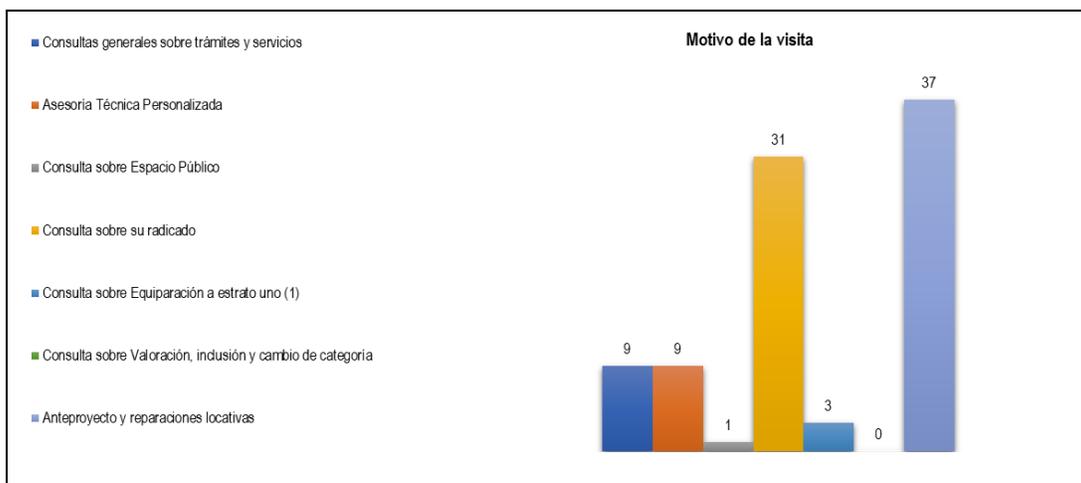
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 90 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 22 respuestas de forma virtual y, se respondieron 68 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

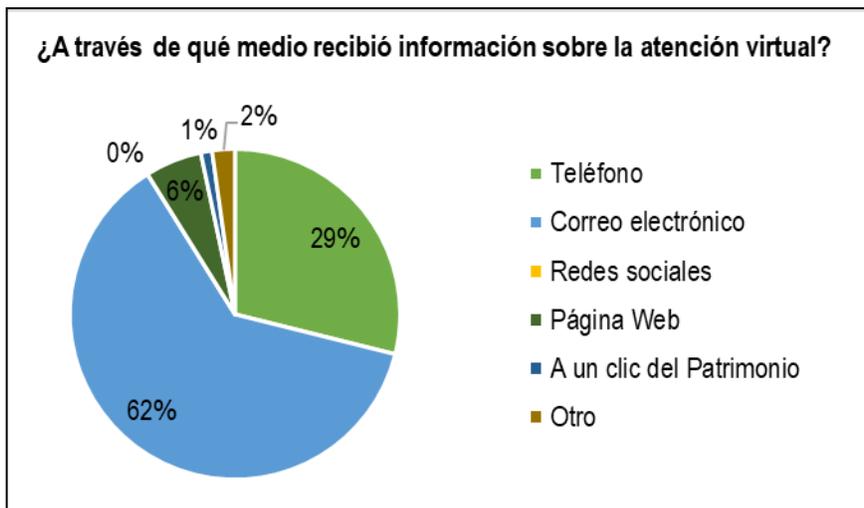
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 10% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 9 ciudadanos (10%) se comunicaron para realizar **asesoría técnica personalizada**; 31 ciudadanos correspondientes al 35%, solicitaron **consulta sobre su radicado**; 1 (1%) ciudadanos consultaron sobre **Espacio Público**, 3 (3%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, y 37 (41%) ciudadanos solicitaron información sobre consulta sobre **Anteproyectos y reparaciones locativas**.



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

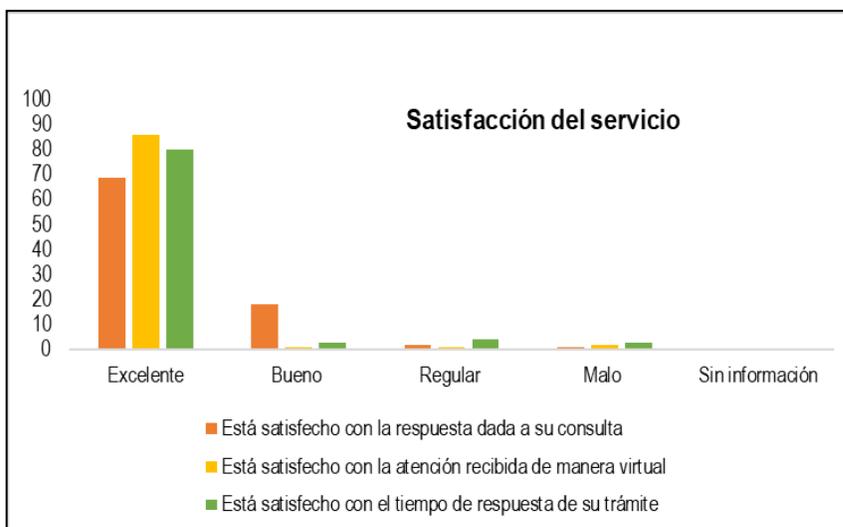
Veintiseis (26) ciudadanos, correspondientes al 29% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 56 de ellos correspondientes al 62% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; cinco (5) de ellos, correspondiente al 6% por medio la **página web**; uno (1) de ellos, correspondiente al 1% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y dos (2) de ellos, correspondiente al 2% a través de **otro medio**.



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:

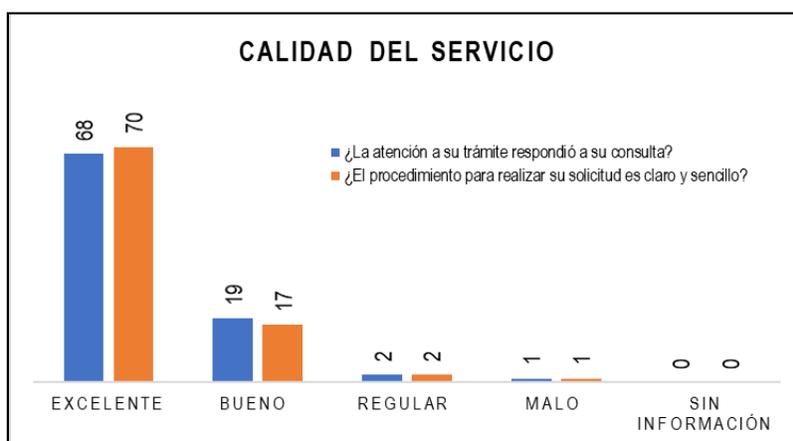
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 69 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, 2 ciudadanos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular** y 1ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 86 ciudadanos correspondientes al 96%, calificaron esta característica como **excelente**, 1 de ellos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 2 ciudadanos correspondientes al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 80 ciudadanos correspondientes al 90%, calificaron esta característica como **excelente**, 3 de ellos correspondientes al 3% calificaron esta característica como **buena**, 4 ciudadanos, correspondientes al 4% 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:

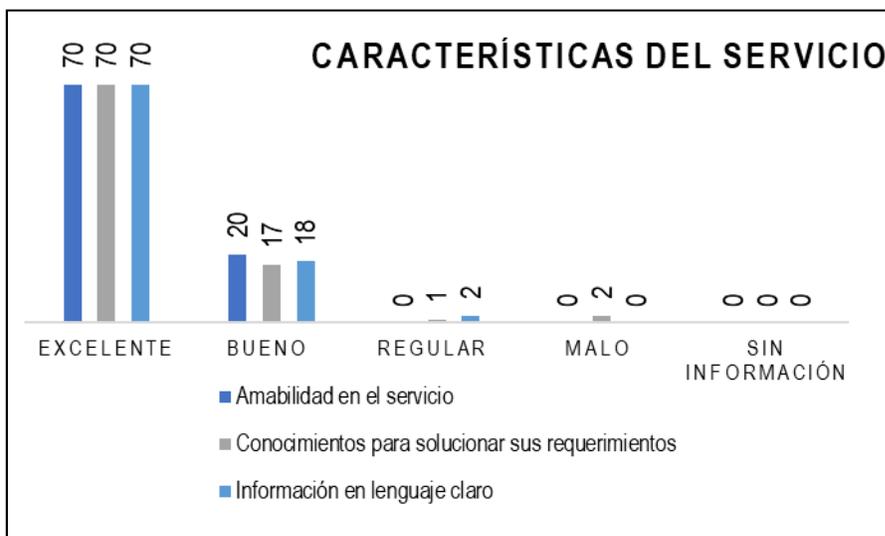
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 68 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 19 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 2 ciudadanos correspondiente al 2% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1% calificó esta característica como **mala**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 70 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 2 ciudadanos correspondiente al 3% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1% calificó 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:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 70 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 20 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 70 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 2 ciudadanos correspondientes al 2%, calificaron esta característica como **mala**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 70 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**, y 2 ciudadanos correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.



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

Ochenta y siete (87) ciudadanos, correspondientes al 97% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, tres (3) de ellos, correspondientes al 3%, prefieren 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:

- *Han realizado atención de manera rápida, me parece excelente la atención de manera virtual.*
- *El arquitecto fue muy claro, me pareció muy buena la atención.*
- *Se indicó claramente donde obtener respuesta*
- *Los tramites son muy demorados*
- *Llevo 9 meses en un trámite de licencia de algo que no afecta en nada los vecinos y hoy todavía no tengo respuesta*
- *No nos dieron respuesta a lo solicitud, quedaron de respondernos por correo, no hemos recibido respuesta, le hemos escrito y estamos aún a la espera de tener respuesta*
- *Que en la solicitud de la cita, se realicen la preguntas o inquietudes para que se asigne la personal calificado y se tenga a la mano los posibles documentos necesarios para responder con claridad y anexarlos de manera inmediata vía correo electrónico.*
- *Mejor respuesta en el agendamiento*
- *Todo en orden*
- *Fue posible realizar seguimiento a la solicitud mientras estuvo a cargo de la arquitecta evaluadora; sin embargo, una vez la solicitud pasó a firmas y a correspondencia no hubo nadie quien informará acerca del proceso, cuya excusa fue que las personas de correspondencia estaban en cuarentena y no hubo nadie quien atendiera*
- *Continuidad y agilidad con los usuarios*
- *Rapidez en la respuesta, pasó más de un mes para conocer la respuesta. No hubo mayor atención virtual, solamente el envío de los documentos.*
- *pues ser más ágiles en los tramites respectivos*
- *Ninguna de la información fue veraz*
- *En la medida de lo posible, por favor agendar citas más pronto; que no toque esperar tantos días para recibir la atención. Comprendo que no es fácil.*
- *Tener el conocimiento y las herramientas para tener una asesoría clara*
- *Que sea más rápida la revisión de tramites, y que sean más días de atención.*

- *Me parece excelente la atención virtual.*

III. Recomendaciones:

- Es importante, que la ciudadanía cuente con un seguimiento frente a sus procesos de forma constante. La respuesta a este tipo de consultas debe ser certera y confiable.
- Buscar la posibilidad de continuar con el agendamiento virtual más días a la semana y no sólo el martes.
- A pesar de que la atención se este prestando de forma virtual, es importante que todos los funcionarios y contratistas que brindan Asesoría Técnica Personalizada cuenten con todas las herramientas para brindar información a los ciudadanos y ciudadanas.

Original Firmado

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA
Subdirectora (E) 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