

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OCTUBRE 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, se priorizó la atención virtual y telefónica. En el mes de octubre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a doscientos quince (215) 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

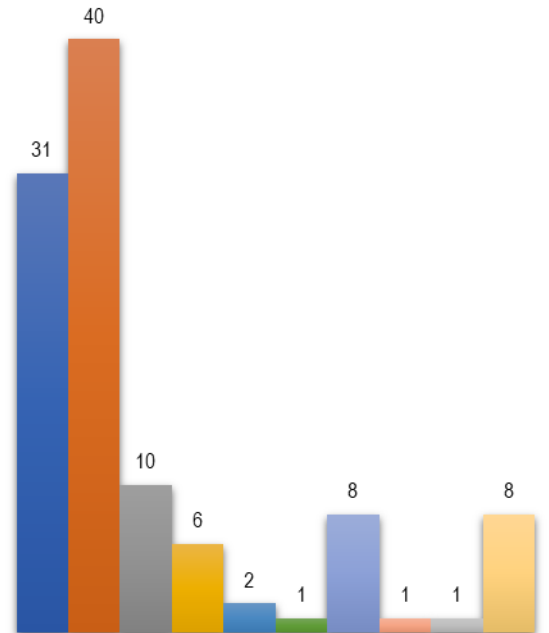
Para este mes se recibieron 108 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 37 respuestas de forma virtual y, se respondieron 71 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Treinta y un (31) ciudadanos, correspondientes al 29% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 40 ciudadanos correspondientes al 37%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **evaluación de anteproyectos**, 10 ciudadanos (9%) se comunicaron para realizar **consulta de Archivo BIC**, 6 ciudadanos correspondientes al 6%, requirieron **consulta en el Centro de documentación**, 2 ciudadanos (2%) se comunicaron para realizar **asesoría técnica personalizada**; 1 (1%) ciudadano consultó sobre **espacio público**, 8 ciudadanos correspondientes al 7%, solicitaron **consulta sobre su radicado**; 1 (1%) ciudadanos consultaron sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, 1 (1%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Enlucimiento de fachadas**. Frente a la consulta de **Reparaciones locativas y primeros auxilios**, consultaron 8 (7%) ciudadanos.

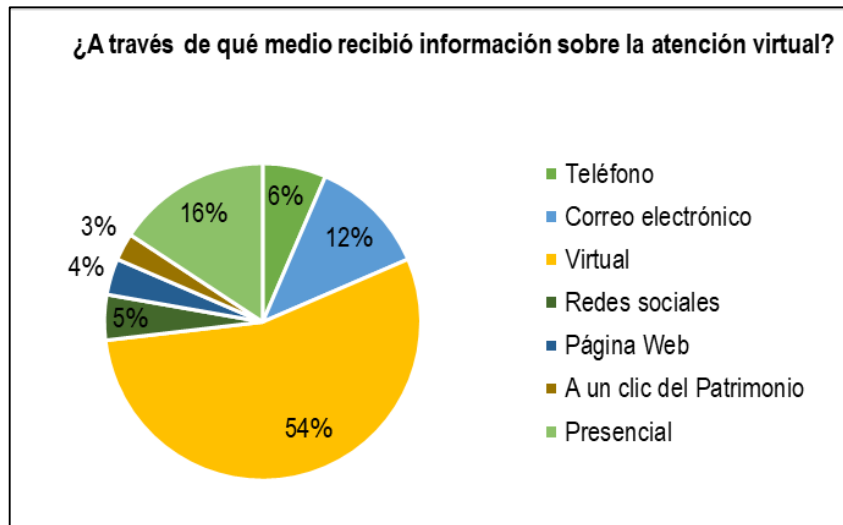
Motivo de la visita

- Consultas generales sobre trámites y servicios
- Consulta sobre Evaluación de Anteproyectos
- Consulta de Archivo BIC
- Consulta Centro de Documentación
- Asesoría Técnica Personalizada
- Consulta sobre Espacio Público
- Consulta sobre su radicado
- Consulta sobre Equiparación a estrato uno (1)
- Consulta sobre Enlucimiento de Fachadas
- Reparaciones locativas y Primeros auxilios



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

Siete (7) ciudadanos, correspondientes al 6% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 13 de ellos correspondientes al 12% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 59 (55%) personas, recibieron información de forma **virtual**; cinco (5) de ellos, correspondiente al 5% por medio la **redes sociales**; tres (3) de ellos, correspondiente al 3% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; cinco (5) de ellos, correspondiente al 5% a través de **redes sociales** y cuatro (4) de ellos correspondiente al 4% **página web** y diecisiete (17) de ellos, correspondientes al 15% de forma **presencial**.



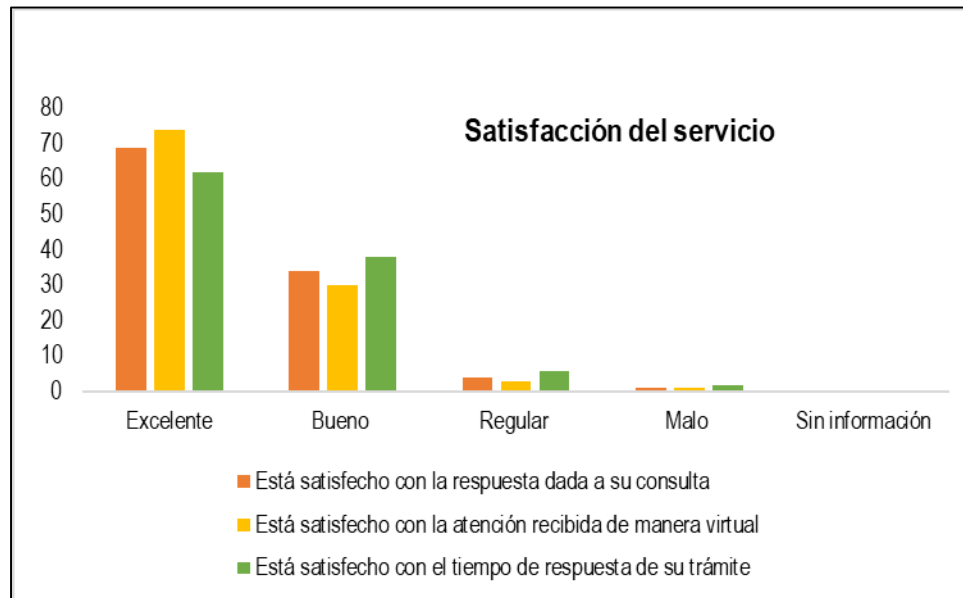
3. Satisfacción con el servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la respuesta oportuna y actitud de servicio. La ciudadanía encuestada evaluó la Satisfacción del servicio así:

a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 69 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 34 de ellos correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena**, 4 ciudadanos, correspondientes al 4% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.

b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 74 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 30 de ellos correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**, 3 ciudadanos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.

c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 62 ciudadanos correspondientes al 57%, calificaron esta característica como **excelente**, 38 de ellos correspondientes al 35% calificaron esta característica como **buena**, 6 ciudadanos, correspondientes al 6% calificaron esta característica como **regular** y 2 ciudadanos correspondientes al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.

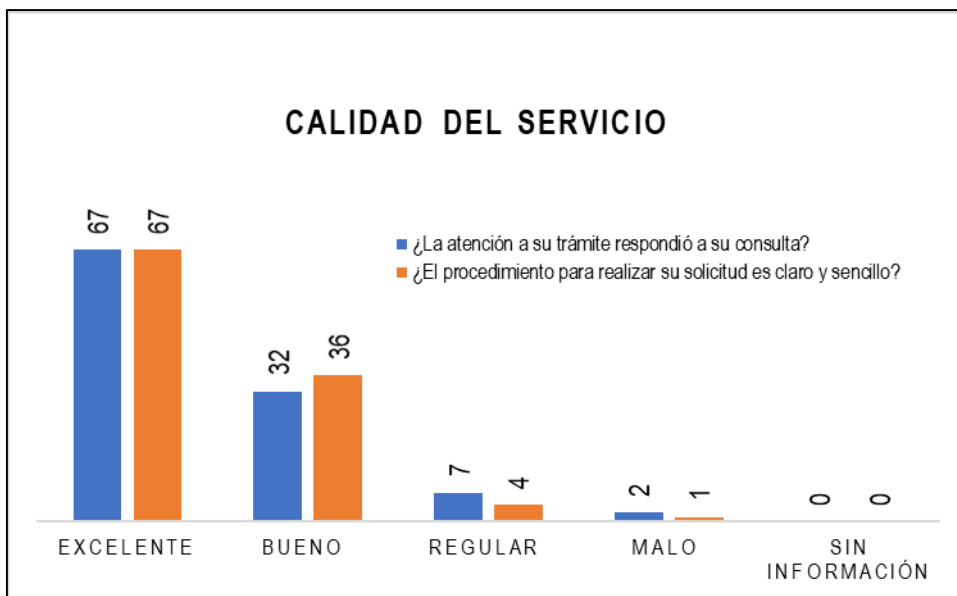


4. Calidad del Servicio:

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:

a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 67 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 7 ciudadanos correspondiente al 6% calificaron esta característica como **regular** y 2 ciudadanos correspondientes al 2% calificó esta característica como **mala**.

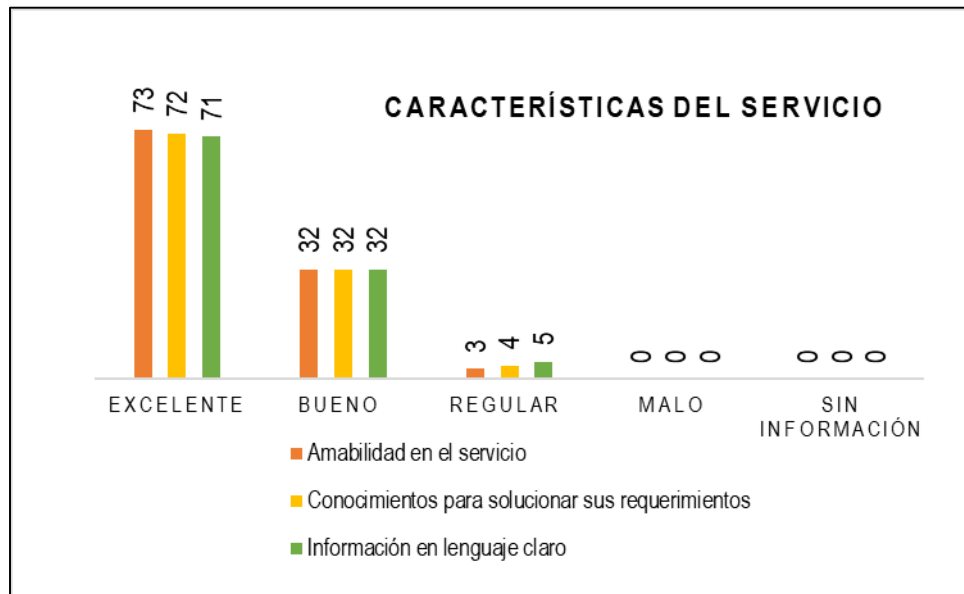
b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 67 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 36 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 4 ciudadanos correspondiente al 4% 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: 73 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, y 3 ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 72 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, y 4 ciudadanos correspondientes al 4% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 71 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, y 5 ciudadanos correspondiente al 5% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.



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

Noventa y dos (92) ciudadanos, correspondientes al 85% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, dieciséis (16) de ellos, correspondientes al 15%, prefiere 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:

- 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

III.Recomendaciones:

- 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.

Original firmado

Original firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

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