

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JULIO 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 cuarenta y siete (47) ciudadanos. Es importante precisar que para el presente informe se reflejan 12 encuestas adicionales, debido a que la ciudadanía atendida en el mes de junio, dio respuesta a la atención recibida en el mes de julio.

El informe consta de tres componentes:

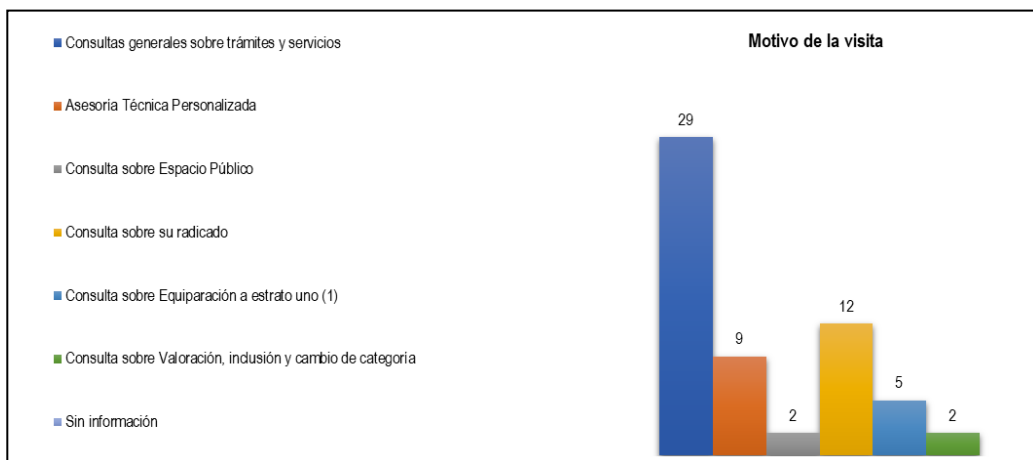
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 59 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 6 respuestas de forma virtual y de las 75 llamadas realizadas, se respondieron 53 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

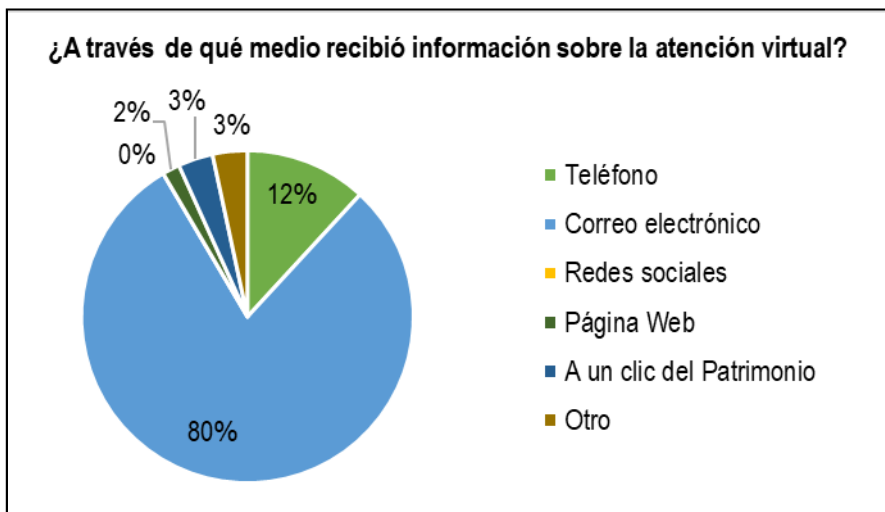
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Veintinueve (29) ciudadanos, correspondientes al 49% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 9 ciudadanos (15%) se comunicaron para realizar **asesoría técnica personalizada**; 12 ciudadanos correspondientes al 19%, solicitaron **consulta sobre su radicado**; 2 (4%) ciudadanos consultaron sobre **Espacio Público**, 5 (9%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, y 2 (4%) ciudadanos solicitaron información sobre consulta sobre **Valoración, inclusión y cambio de categoría**.



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

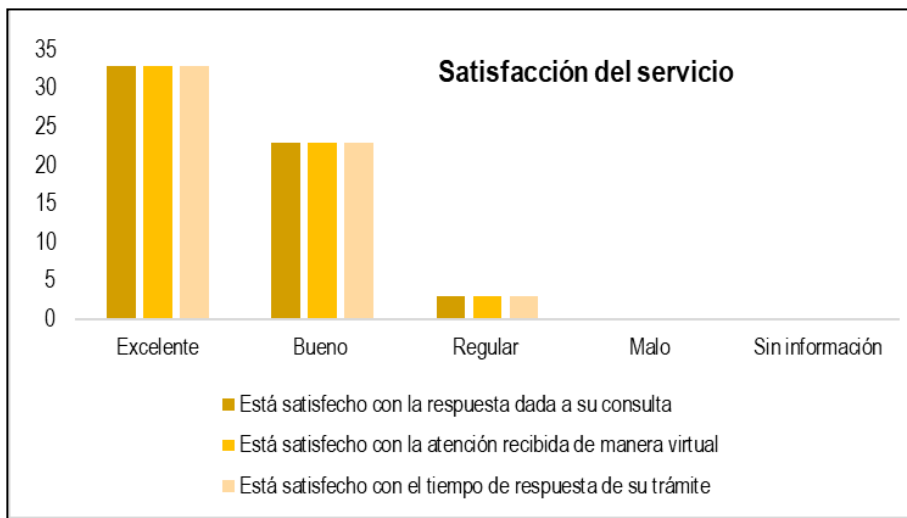
Siete (7) ciudadanos, correspondientes al 12% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 47 de ellos correspondientes al 80% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; uno (1) de ellos, correspondiente al 2% por medio la **página web**; dos (2) de ellos, correspondiente al 3% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y dos (2) de ellos, correspondiente al 3% 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:

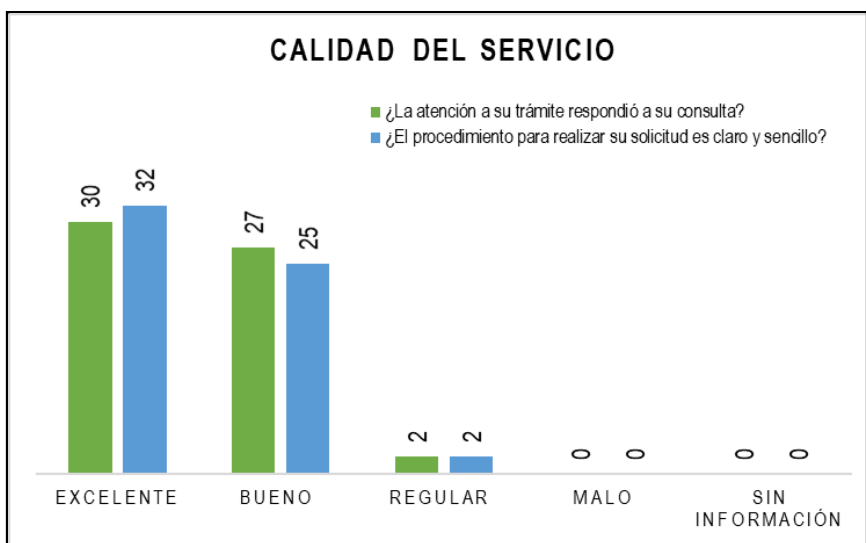
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 23 de ellos correspondientes al 39% calificaron esta característica como **buena** y 3 ciudadanos correspondientes al 5% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 23 de ellos correspondientes al 39% calificaron esta característica como **buena** y 3 ciudadanos correspondientes al 5% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 23 de ellos correspondientes al 39% calificaron esta característica como **buena** y 3 ciudadanos correspondientes al 5% de los ciudadanos encuestados calificó 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:

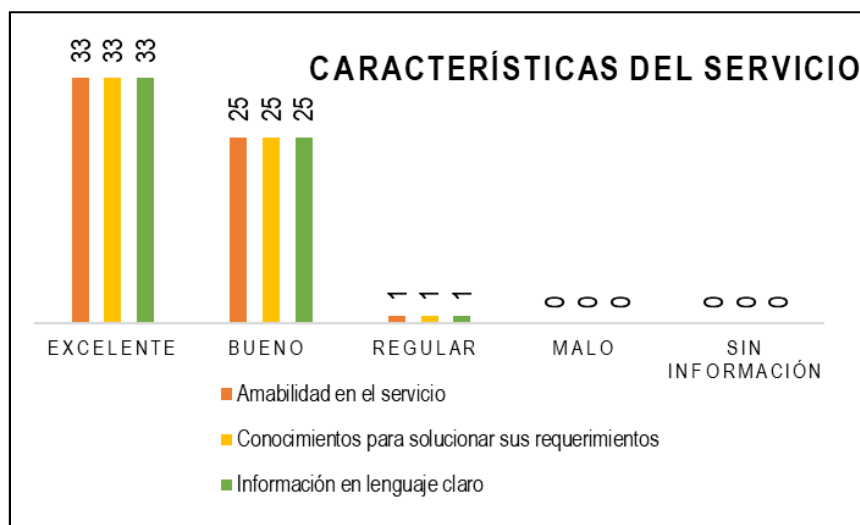
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 30 ciudadanos correspondientes al 51%, calificaron esta característica como **excelente**, 27 de ellos correspondientes al 46% calificaron esta característica como **buena** y 2 ciudadanos correspondiente al 3% calificaron esta característica como **regular**.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 32 ciudadanos correspondientes al 54%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 43% calificaron esta característica como **buena**, y 2 ciudadanos correspondiente al 3% calificaron esta característica como **regular**.



5. Características del servicio

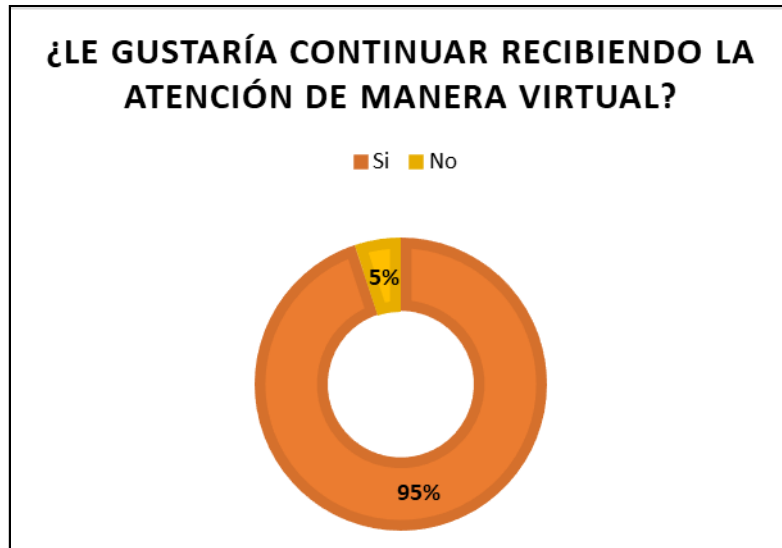
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 42% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 42% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 33 ciudadanos correspondientes al 56%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 42% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.



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

Cincuenta y seis (56) ciudadanos, correspondientes al 95% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, tres (3) de ellos, correspondientes al 5%, 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:

- *No solo fue la atención visual, sino que se emplearon diferentes formas, como la charlada por celular, conferencia virtual, etc. También fui atendido por el arquitecto David Cortés. Muchas gracias"*
- *No recibí confirmación de la cita*
- *Habilitar una plataforma para cargar los documentos relacionados con el trámite de evaluación de anteproyectos como la del Ministerio de Cultura.*

**III. Recomendaciones:**

- Es importante confirmar el agendamiento de la cita no sólo por correo electrónico, sino también a través de llamada para evitar inconvenientes sobre la información.
- Divulgar la información sobre radicación a la ciudadanía. Continuar con el proceso de mejora de la plataforma A un clic del Patrimonio sobre los procesos ya existentes e indagar la posibilidad de habilitar trámites y servicios como Evaluación de Anteproyectos.

*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 **ECIA**