

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SEPTIEMBRE 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 septiembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento ochenta y ocho (188) ciudadanos.

El informe consta de tres componentes:

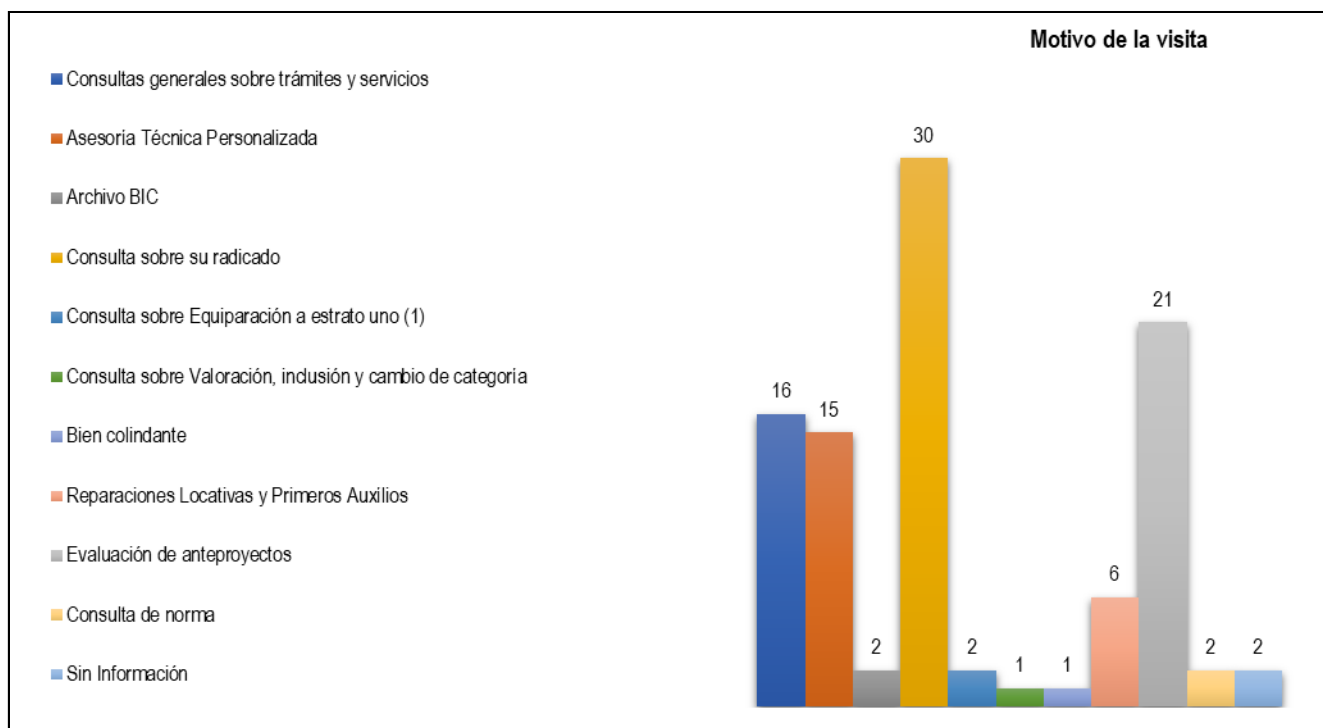
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 98 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 32 respuestas de forma virtual y, se respondieron 66 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

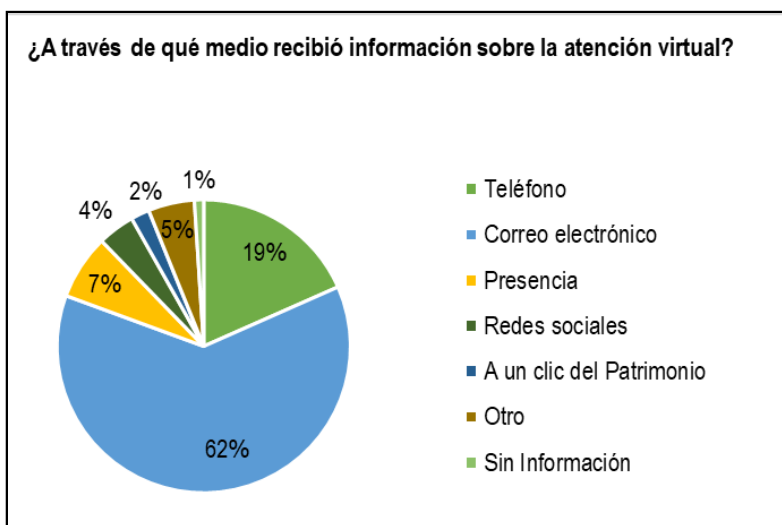
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Dieciséis (16) ciudadanos, correspondientes al 16% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 15 ciudadanos (15%) se comunicaron para realizar **asesoría técnica personalizada**; 30 ciudadanos correspondientes al 31%, solicitaron **consulta sobre su radicado**; 2 ciudadanos correspondientes al 2% de los encuestados realizaron consulta para **Archivo BIC**; 2 (2%) ciudadanos consultaron sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, 1 (1%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Valoración, inclusión y cambios de categoría**. Frente a la consulta de **Bien Colindante**, fue solicitada por 1 (1%) ciudadano; 6 (6%) personas solicitaron consulta para **Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 21 (22%) ciudadanos para Evaluación de Anteproyectos, 2 personas, correspondientes al 2% solicitaron consulta de norma y 2 (2%) ciudadanos no brindaron información.



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

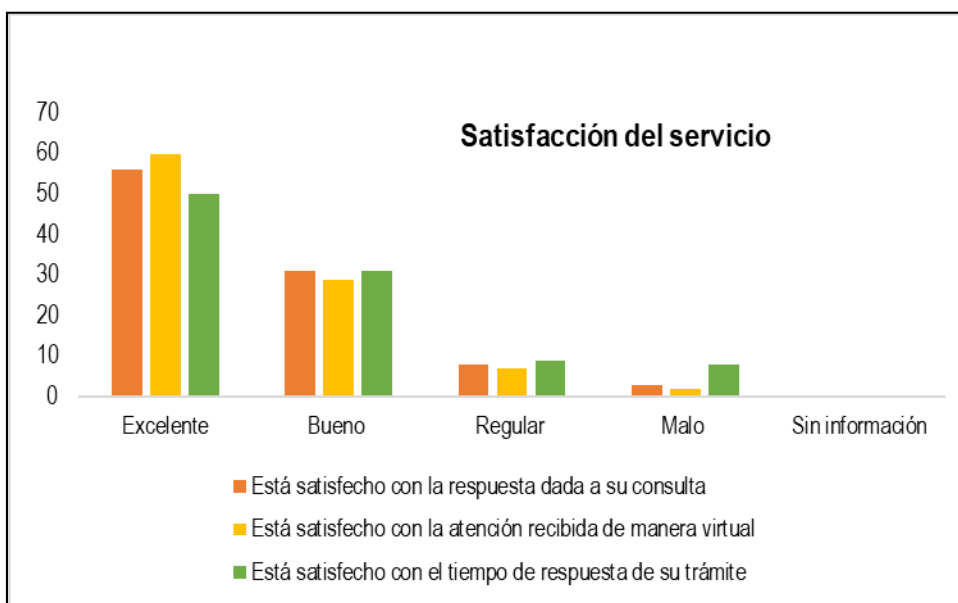
Diesciocho (18) ciudadanos, correspondientes al 19% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **telefónico**, 61 de ellos correspondientes al 62% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 7 (7%) personas, recibieron información de forma presencial; cuatro (4) de ellos, correspondiente al 4% por medio la **redes sociales**; dos (2) de ellos, correspondiente al 2% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; cinco (5) de ellos, correspondiente al 5% a través de **otro medio** y uno (1) de ellos correspondiente al 1% **no brindó información**.



### 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:

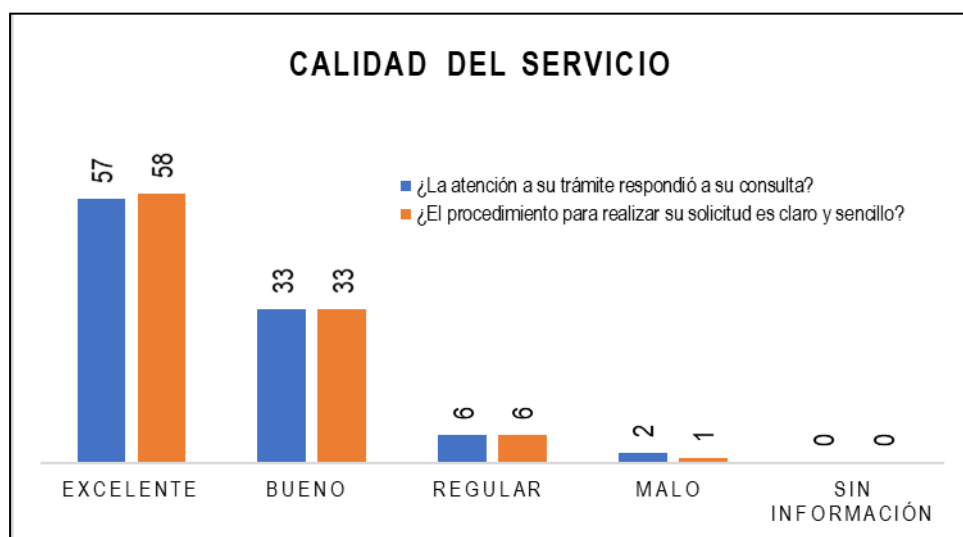
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 56 ciudadanos correspondientes al 57%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, 8 ciudadanos, correspondientes al 8% calificaron esta característica como **regular** y 3 ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 60 ciudadanos correspondientes al 61%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 7 ciudadanos, correspondientes al 7% 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: 50 ciudadanos correspondientes al 51%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, 9 ciudadanos, correspondientes al 9% calificaron esta característica como **regular** y 8 ciudadanos correspondientes al 8% 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?: 57 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 6 ciudadanos correspondiente al 6% calificaron esta característica como **regular** y 2 ciudadano correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 58 ciudadanos correspondientes al 59%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 6 ciudadanos correspondiente al 6% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1% calificó esta característica como **mala**.



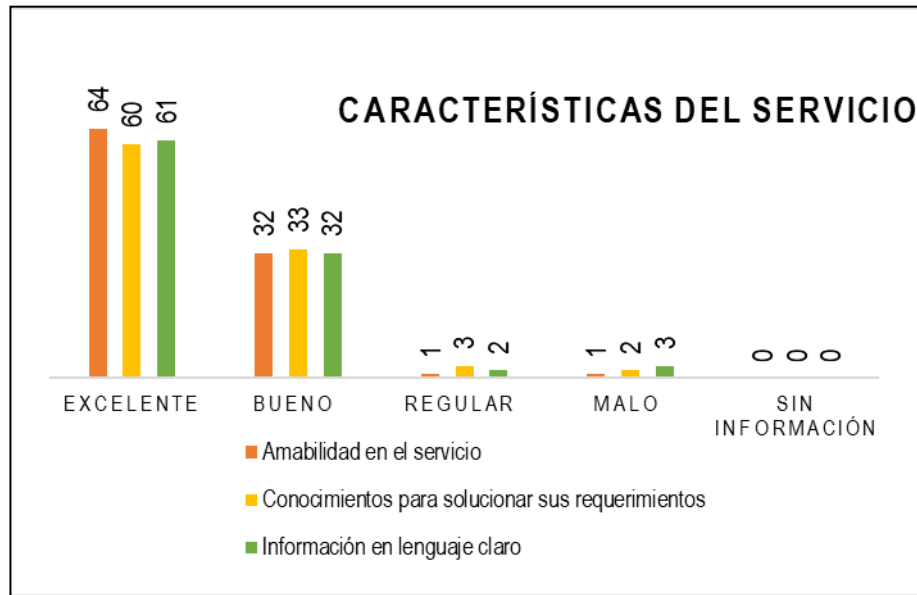
#### 5. Características del servicio

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:

- Amabilidad y actitud del servicio: 64 ciudadanos correspondientes al 65%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 1% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 1%, calificaron esta característica como **mala**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 60 ciudadanos correspondientes al 61%, calificaron esta característica como **excelente**, 33 de ellos correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**, 3 ciudadanos correspondientes al 3% de los ciudadanos encuestados

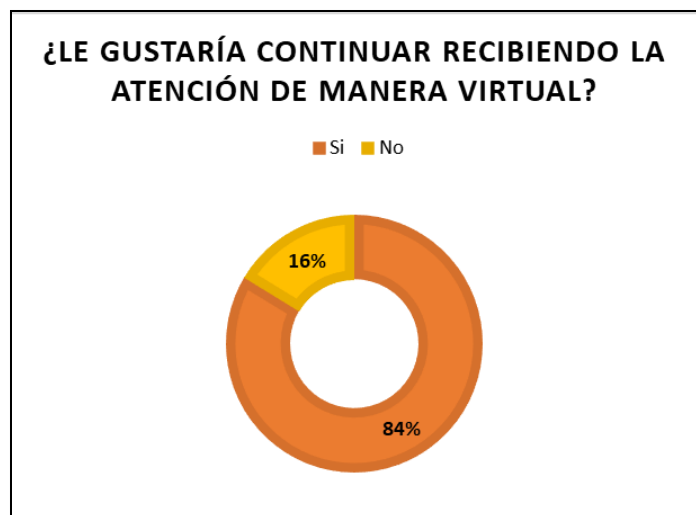
calificó esta característica como **regular** y 2 ciudadanos correspondientes al 2%, calificaron esta característica como **mala**.

- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 61 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 32 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 2 ciudadanos correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 3 ciudadanos correspondientes al 3%, calificaron esta característica como **mala**.



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

Ochenta y dos (82) ciudadanos, correspondientes al 84% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, dieciséis (16) de ellos, correspondientes al 16%, 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:

- *Han realizado atención de manera rápida, me parece excelente la atención de manera virtual.*
- *El IDPC demora mucho en enviar los comunicados*
- *No hizo visita presencial...y no tuvo claridad en sus respuestas*
- *Para dar respuesta se demoraron 10 meses y seis para mandar las observaciones.*
- *NO tenía respuesta ni las herramientas para atender la reunión*
- *Mal direccionamiento de la consulta a asesor no indicado*
- *Tenía la expectativa que la consulta daría respuestas precisas, pero las respuestas remiten a diferentes normas y decretos, lo cual hace que quede en el mismo punto de inicio, con las mismas dudas e incluso con más*
- *La atención virtual es deficiente. Parece que la plataforma meet de la persona que atendió falló y no es lo mismo hacer estos trámites por teléfono que presencial. Eso no le da seguridad a uno que va a ser eficiente. Deberían dar una autorización protocolaria para realizar obras de primeros auxilios y no poner a la gente a esperar 2 meses.*
- *Trámites que duran más de 8 meses porque cada 3 meses hacen cambios de profesionales y sin ningún problema se detiene el trámite hasta que lo escojan, firme contrato y si resulta nuevo hasta que vuelva y se empape del tema*
- *Ninguna la información fue veraz*
- *Mejorar en los tiempos de respuesta*
- *Hacer visita presencial*
- *La respuesta a un trámite debería ser menor a un año. Mas cuando uno hace la valoración técnica y urbana.*
- *Cuando la persona menciona algún decreto o normativa vigente, sería muy útil que pudiera enviar el documento directamente por la videollamada.*
- *Debe existir la posibilidad de interactuar físicamente.*
- *Algunos aspectos para mayor entendimiento requieren atención física*
- *Revisión de anteproyectos en forma física.*
- *En mi caso, lo que me hubiera servido bastante es haber encontrado un copilado de normas como lo hace una UPZ, en donde las normas sean claras y precisas, es de anotar que nuestras normas NO son directas y enlazan un decreto con otro, con decretos, y el uno depende de otro.... de hecho en las UPZ, debería de estar la info al alcance de todos, para luego poder presentar un proyecto más sólido ante ustedes.*
- *Que se pueda consultar por internet*
- *Que implementen los servicios presenciales y den autorizaciones inmediatas para hacer arreglos de primeros auxilios. Que pongan a la gente de ustedes a que realice visitas de verificaciones (con protocolos de bioseguridad) y den avales para intervenciones urgentes con rapidez y no tanta demora.*
- *Agilizar los trámites de aprobación de un proyecto. No es posible que dure más de 8 meses para una resolución y después toca radicarlo en curaduría. Absurdos los tiempos*

## III. Recomendaciones:

- Es importante continuar con la atención de forma virtual. Sin embargo, se debe buscar la mejor forma de brindar una conexión sin interferencia.

- Buscar la posibilidad de continuar con el agendamiento virtual más días a la semana y no sólo el martes.
- Realizar revisión frente a los tiempos de respuesta de los trámites y servicios, cumpliendo con estos de forma correcta.

*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