

## INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA III TRIMESTRE 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. Durante los meses de julio, agosto y septiembre, se brindó atención a 346 ciudadanos y se recibieron 247 encuestas de satisfacción de la siguiente manera: sesenta (60) de forma virtual y 187 de forma telefónica. Las encuestas fueron diligenciadas por el 71% de la ciudadanía que recibió servicios de Asesoría Técnica Personalizada.

El informe consta de tres componentes:

- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.<sup>1</sup>
- II. Observaciones, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones generales frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.

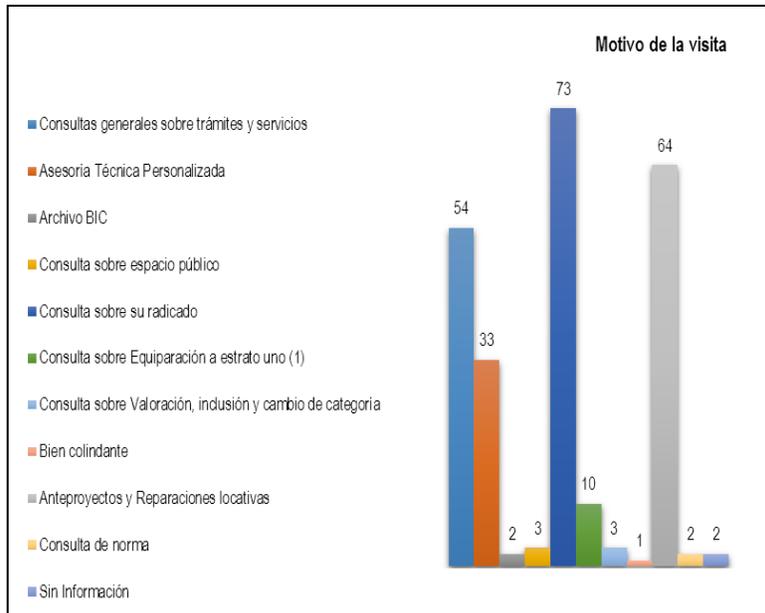
Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las seis (6) preguntas que contiene la encuesta. Las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información para mejorar la prestación del servicio.

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

Cincuenta y cuatro (54) ciudadanos, correspondientes al 22% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; 33 ciudadanos (13%) se comunicaron para realizar **asesoría técnica personalizada**; 73 ciudadanos correspondientes al 30%, solicitaron **consulta sobre su radicado**; 2 ciudadanos correspondientes al 1% de los encuestados realizaron consulta para **Archivo BIC**; 10 (3%) ciudadanos consultaron sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, 3 (1%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Valoración, inclusión y cambios de categoría**. Frente a la consulta de **Bien Colindante**, fue solicitada por 1 (1%) ciudadano; 64 (26%) personas solicitaron consulta para **Reparaciones locativas y Evaluación de anteproyectos**, 2 personas, correspondientes al 1% solicitaron consulta de norma, 3 (1%) ciudadanos solicitaron asesoría sobre **Espacio Público** y 2 (1%) ciudadanos no brindaron información.

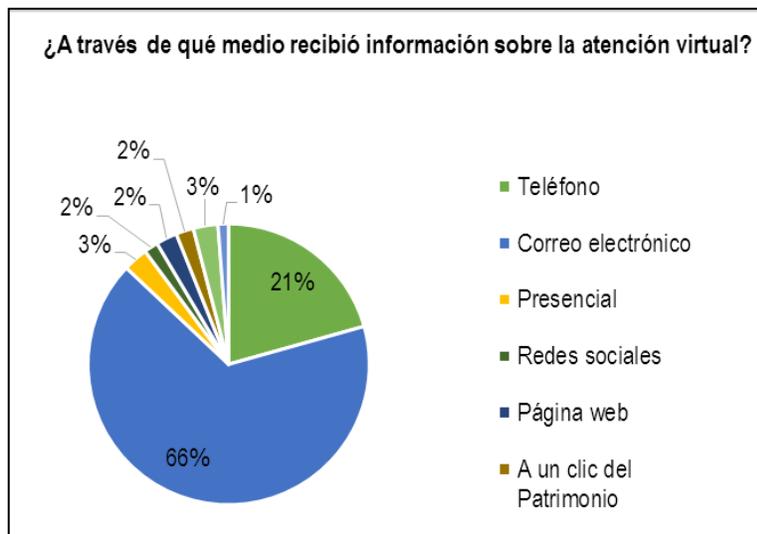
---

<sup>1</sup> Todas las gráficas presentes en el informe son de autoría del IDPC



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

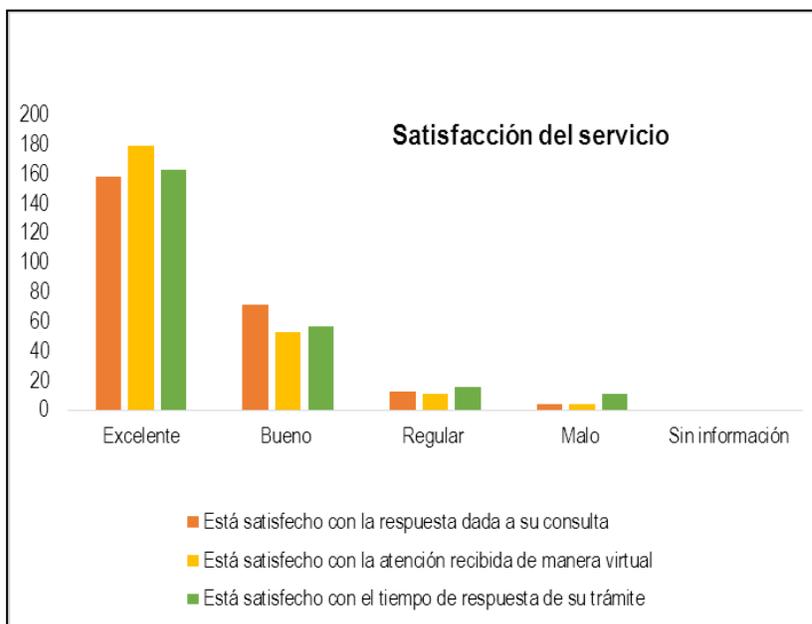
Cincuenta y un (51) ciudadanos, correspondientes al 21% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 164 de ellos correspondientes al 66% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 7 (3%) personas, recibieron información de forma **presencial**; cuatro (4) de ellos, correspondiente al 2% por medio la **redes sociales**; seis (6) de ellos, correspondiente al 2% a través de la **página web**; 5 (2%) a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; siete (7) de ellos, correspondiente al 3% a través de **otro medio** y tres (3) 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: 158 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 72 de ellos correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**, trece (13) ciudadano correspondiente al 5% calificó esta característica como **regular**, y cuatro (4) ciudadanos correspondiente al 2% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 179 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**, 53 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, once (11) ciudadano correspondiente al 4% calificó esta característica como **regular**, y cuatro (4) ciudadano correspondiente al 2 % de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 163 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron etá característica como **excelente**, 57 de ellos correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**, dieciseis (16) ciudadano correspondiente al 6% calificó esta característica como **regular**, y once (11) ciudadano correspondiente al 4 % de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.

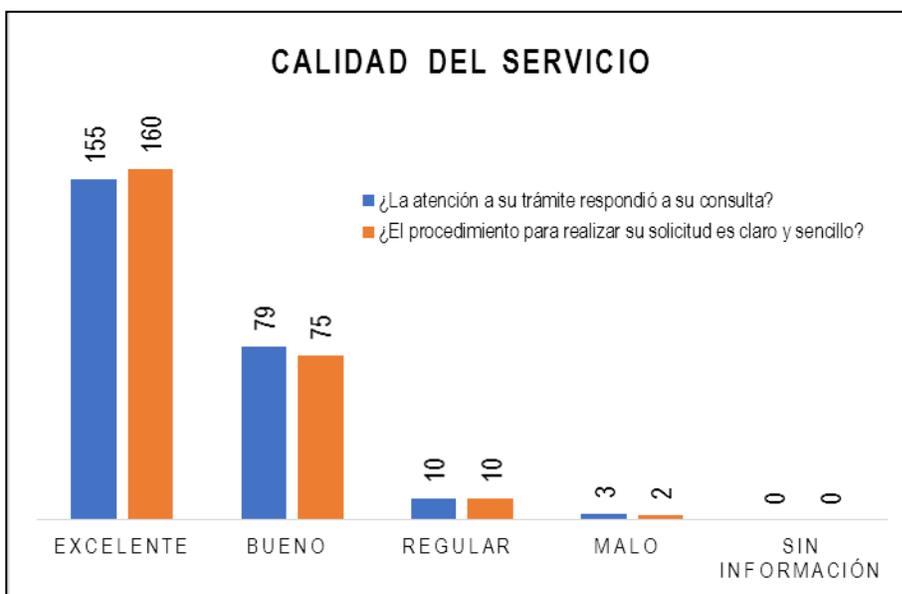


### 4. Calidad del Servicio:

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?: 155 ciudadanos correspondiente al 63% calificó esta característica como **excelente**, 79 ciudadanos correspondientes al 32%, calificaron esta

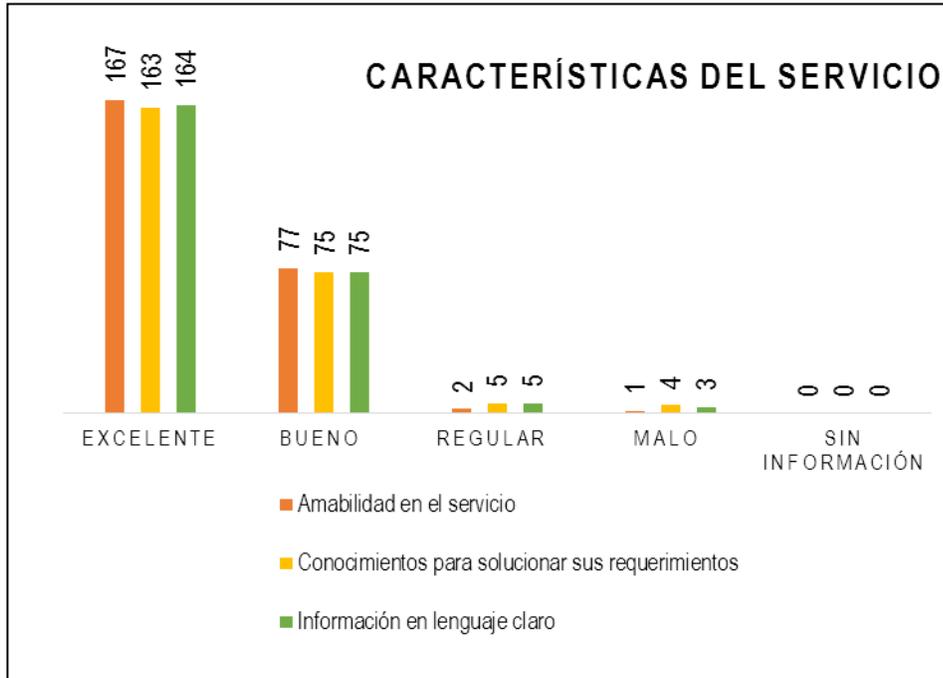
- característica como **buena**, diez (10) correspondiente al 4% como **regular** y tres (3) ciudadanos correspondientes al 1%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 160 ciudadanos correspondiente al 65% calificó esta característica como **excelente**, 75 ciudadanos correspondientes al 30%, calificaron esta característica como **buena**, diez (10) correspondiente al 4% como **regular** y dos (2) ciudadanos correspondientes al 1%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.



## 5. Características del servicio

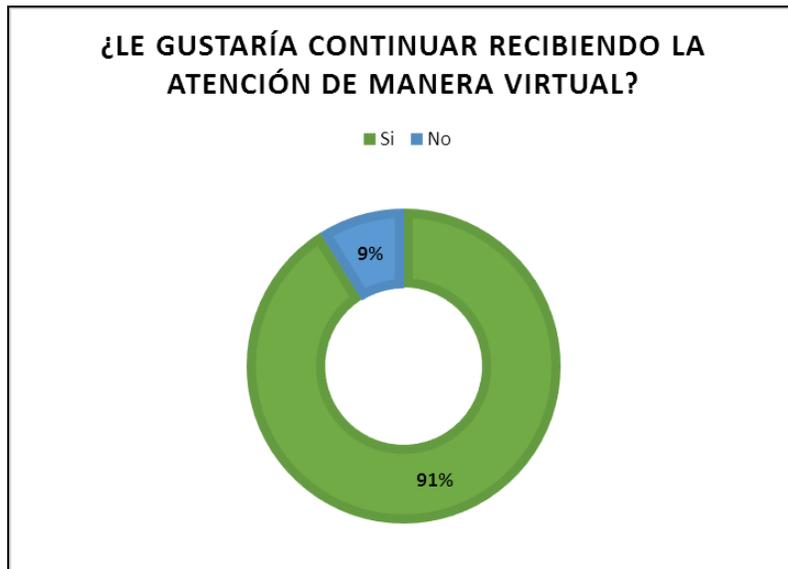
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IPC. Los ciudadanos encuestados evaluaron las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 167 ciudadanos, correspondiente al 68% calificó esta característica como **excelente**; 77 ciudadanos, correspondientes al 30% calificó esta característica como **buena**, dos (2) ciudadanos correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y un (1) ciudadano correspondiente al 1%, calificó esta característica como **mala**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 163 ciudadanos, correspondiente al 66% calificó esta característica como **excelente**; 75 ciudadanos, correspondientes al 30% calificó esta característica como **buena**, cinco (5) ciudadanos correspondientes al 2% calificaron esta característica como mala y cuatro (4) ciudadanos correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 164 ciudadanos, correspondiente al 66% calificó esta característica como **excelente**; 75 ciudadanos, correspondientes al 31% calificó esta característica como **buena**, cinco (5) ciudadanos correspondientes al 2% calificaron esta característica como **mala**, y tres (3) ciudadanos correspondientes al 1%, calificaron esta característica como **regular**.



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

225 ciudadanos, correspondientes al 91% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, 22 de ellos, correspondiente al 9%, 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:

### Julio:

- *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.*

### Agosto:

- *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 trámites, y que sean más días de atención*

### Septiembre

- *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. Más 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 generales frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

Con relación a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano, se recomienda:

Julio

- 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.

**Agosto:**

- 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 esté 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.

**Septiembre**

- 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

Anexos: Doscientos cuarenta y siete (247) encuestas de satisfacción: sesenta (60) de forma virtual y 187 de forma telefónica

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