

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA TRIMESTRAL DE 2020

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se aplicaron doscientos sesenta y ocho (268) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 263 en la sede de atención Palomar del Príncipe y 5 en línea a través de la página web del IDPC, en el marco de los servicios de Asesoría Técnica Personalizada, Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural y Centro de Documentación. Las encuestas fueron diligenciadas por el 48%<sup>1</sup> de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### i. Resultados:

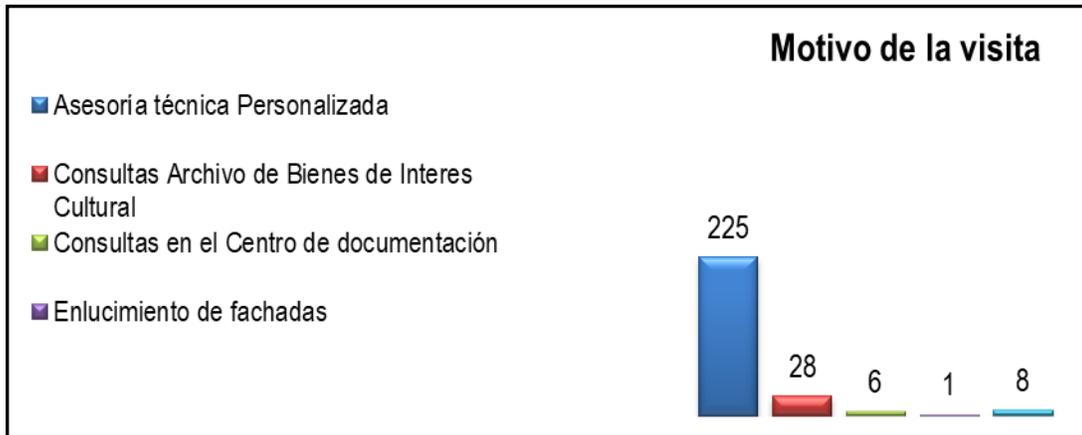
Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las cuatro (4) preguntas que contiene la encuesta; las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente de observaciones y sugerencias de la ciudadanía.

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

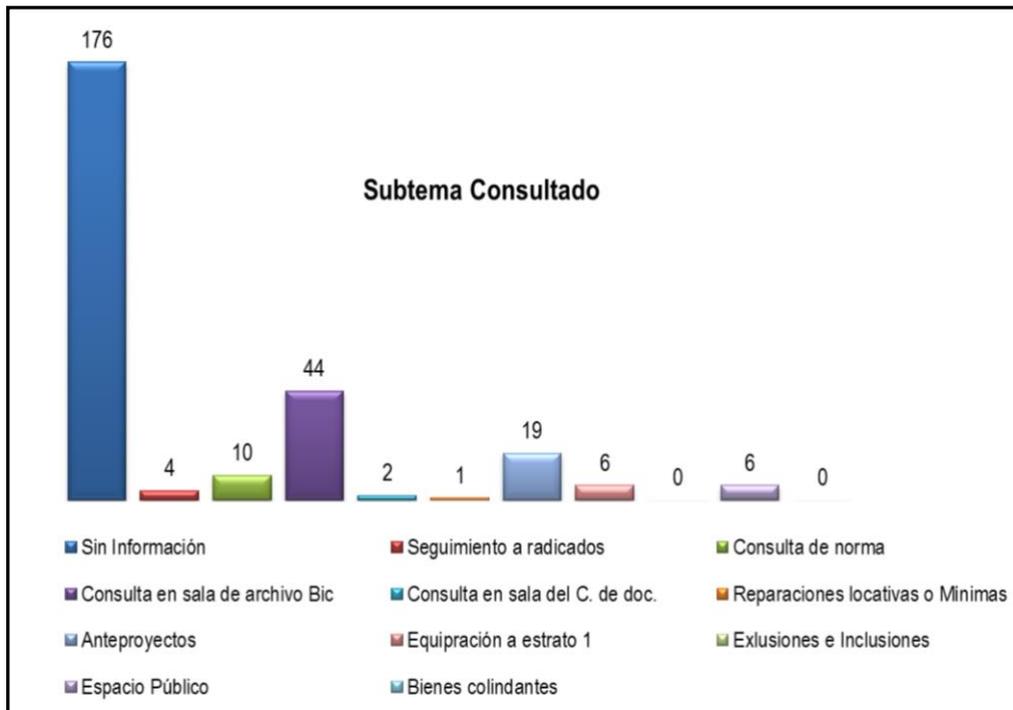
Doscientos veinticinco (225) ciudadanos, correspondientes al 84% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 28 personas (10%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural, 6 personas (2%) realizaron consulta en el Centro de documentación, 1 persona (1%) realizó consulta sobre enlucimiento de fachadas 8 personas, correspondientes al 3% no brindaron la información.

<sup>1</sup> Durante el mes de marzo se brindó servicio a 558 ciudadanos así: Asistencia técnica 524 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 28 - Centro de documentación 6. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de enero, febrero y marzo - Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1



Subtema consultado:



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – enero, febrero, marzo

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 268 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

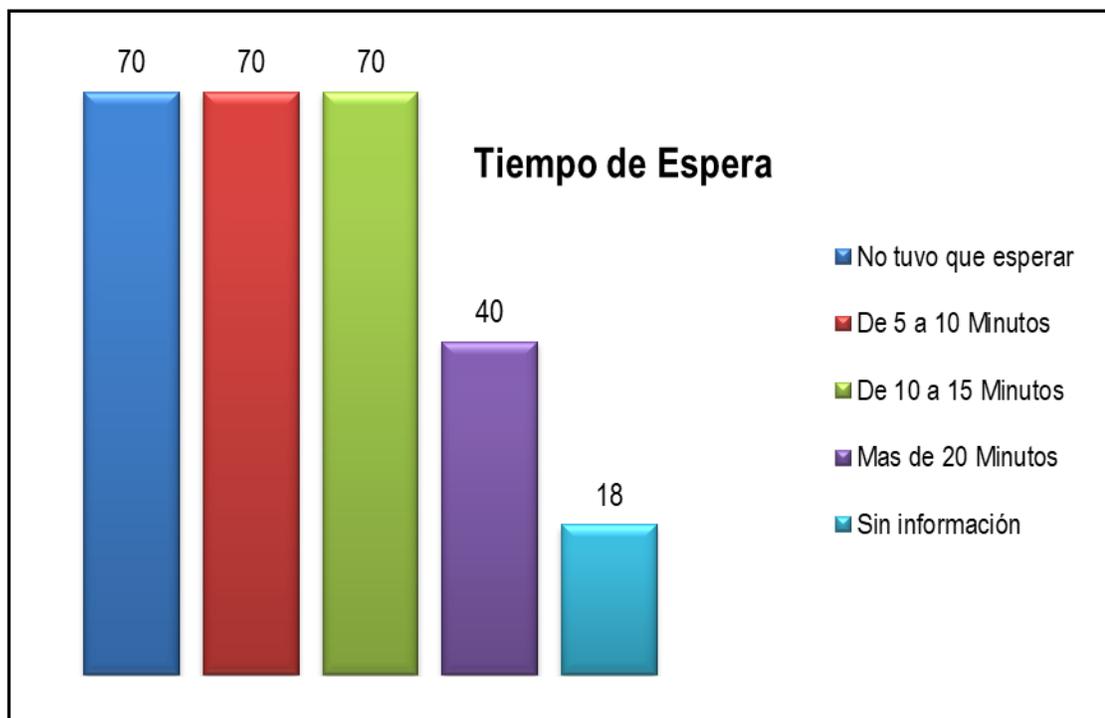
- (176) El 66% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (44) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 16%.
- (19) Anteproyectos, el 7%
- (10) Consulta de norma, el 4%
- (6) Equiparación de servicios públicos a estrato uno (1), el 2%

- (6) Espacio público, el 2%
- (4) Seguimiento a radicados, 1%
- (2) Consulta en sala del Centro de documentación, el 1%
- (1) Reparaciones locativas o mínimas, el 1%

## 2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 70 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 26%, fueron atendidos inmediatamente; 70 ciudadanos, correspondientes al 26%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 70 ciudadanos encuestados, correspondientes al 26%, entre 10 a 15 minutos; 40 ciudadanos encuestados, correspondientes al 15%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 18 de ellos, correspondiente al 7%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



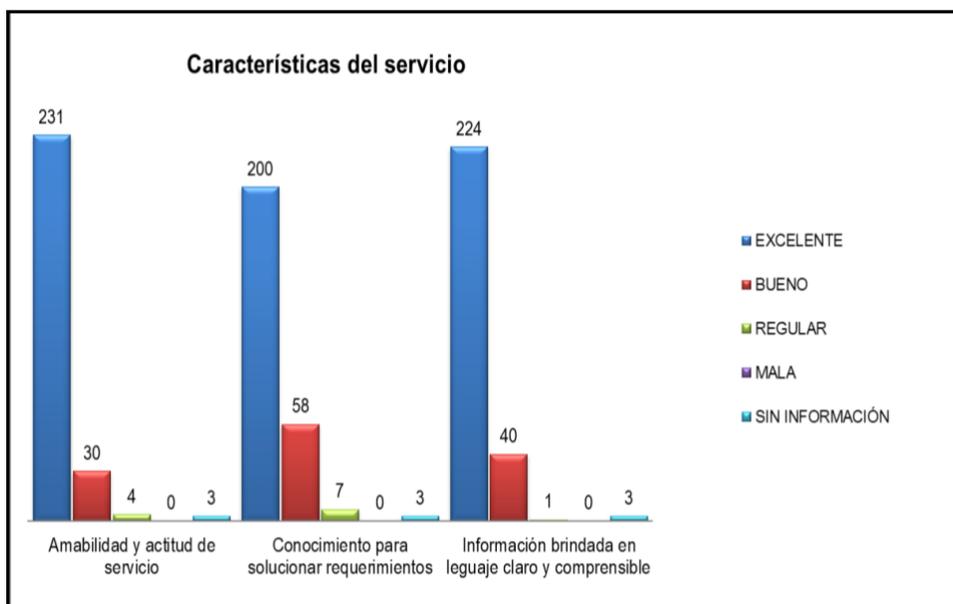
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – enero, febrero, marzo

## 3. 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.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 86% (231 ciudadanos), calificó esta característica como excelente, el 11% (30 ciudadanos) como bueno, el 2% (4 ciudadanos) como regular y el 1% (3 ciudadanos) no respondió a la pregunta.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 75% (200 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 22% (58 ciudadanos) como bueno, el 2% como regular (7 ciudadanos) y el 1% (3 ciudadanos) no respondió a la pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 84% (224 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 15% (40 ciudadanos) como bueno, y el 1% no respondió a la pregunta.



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – enero, febrero, marzo

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 80% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 17% como buenas, el 2% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.

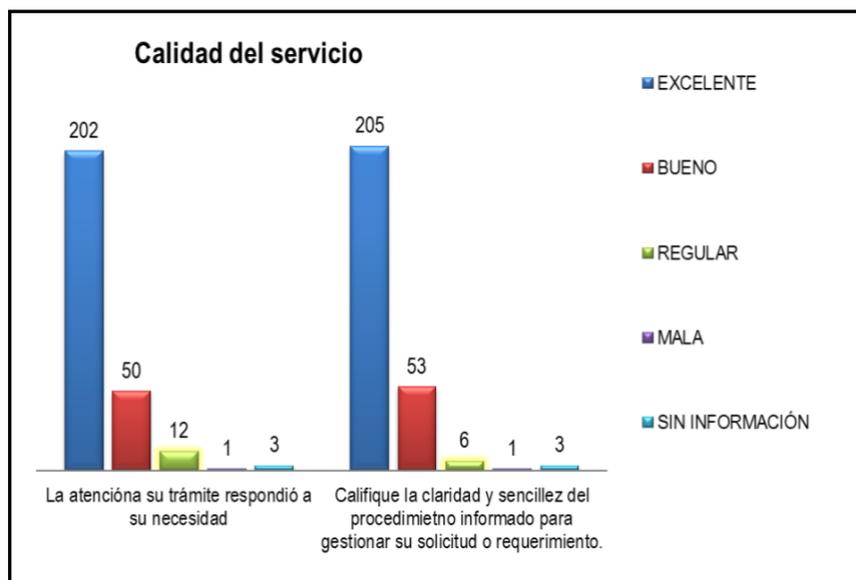
#### 4. Calidad del Servicio:

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, y a la claridad y sencillez con las que

se le informó acerca del procedimiento para gestionar la solicitud o requerimiento, por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC.

En la siguiente gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 75% (202 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 19% (50 ciudadanos) como buena, el 4% (12 ciudadanos) como regular, el 1% (1 ciudadano) como mala y el 1% no respondió a la pregunta (3 ciudadanos).
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 76% (205 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 20% (53 ciudadanos) como buena, el 2% como regular (6 ciudadanos), el 1% (1 ciudadano) como mala y el 1% (3 ciudadanos) no respondió a la pregunta.



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – enero, febrero, marzo

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 76% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 20% como buena, el 3% como regular y el 1% no respondió la pregunta.

#### 5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: “Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con la atención recibida, en una escala de 1 a 4, donde 4 es *“Completamente Satisfecho”* y 1 es *“Completamente Insatisfecho”*”; se obtuvieron los siguientes resultados:

En la siguiente gráfica, se puede establecer que de los 268 ciudadanos encuestados, 213 de ellos, correspondientes al 79% están completamente satisfechos, y 5 de ellos correspondientes al 2%, quedó totalmente insatisfecho con la atención recibida.



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía –enero, febrero, marzo

Ahora bien, con relación al mes inmediatamente anterior podemos observar lo siguiente:

Principales Características		ENERO	FEBRERO	MARZO
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC -		171	235	152
Número de encuestas aplicadas		76 (46%)	134 (57%)	55 (36%)
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos	Consulta Archivo	Consulta Norma
		22	23	10
Tiempos de atención	0 a 10	34	76	30
	De 11 a +20	39	51	20
Característica de servicio	Excelente	84%	80%	80%
	Regular /Mala	3%	3%	1%
Calidad del servicio	Excelente	93%	80%	77%
	Regular /Mala	7%	1%	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	78%	80%	80%
	Totalmente Insatisfecho	1%	1%	0%

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía: enero, febrero marzo

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que durante el primer trimestre hubo una pequeña disminución en el número de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC. De igual manera, el porcentaje en la aplicación de las encuestas del mes de enero frente al mes de marzo es mayor y en el mes de febrero superó el 50%.

Si bien la muestra no supera el 50%, es importante resaltar los buenos resultados obtenidos, pues en general las encuestas indican que el servicio, atención y asesoría por parte del IDPC se encuentra entre los rangos de excelente y bueno; y el porcentaje de calificaciones en los rangos de regular y malo es, en promedio, de 1% del total de encuestados.

## ii. Observaciones de las respuestas malas y regulares

Frente a las respuestas en regulares y/o malas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

#### Enero

- *Falta información para la categorización de los BIC (P)*
- *Consulta de archivo, sin embargo la persona responsable llegó 1 hora después del horario de*
- *atención y llegó de mal humor al parecer.*

#### Febrero

- *No había presente personal de equipo de fachadas, así que la información me la brindó el personal de publicidad.*
- *Aún el profesional no tiene acceso a la información del expediente para poder brindar la información.*
- *La consulta no se resolvió por la información que posee "planeación distrital" y no "patrimonio", pienso que existen inconsistencias en el alcance normativo de ambas entidades.*
- *No soluciono la problemática del edificio, se inician nuevas brigadas de documentos.*
- *La arquitecta un poco brava, no me explicaba muy bien, pero puede mejorar.*
- *No respondió a mi necesidad pues no tenían computadores habilitados ni forma de consultar el predio.*
- *No hay coordinación con planeación distrital y catastro, algunas casas de interés cultural han tenido un incremento exorbitado en catastro en los últimos años.*

#### Marzo

- *Han transcurrido 50 días hábiles y o han revisado los proyectos.*
- *Califico con 2 pues el proceso ha sido muy lento, casi 4 meses muertos.*

### **iii. Sugerencias de la Ciudadanía y comentarios frente a la atención**

Las siguientes sugerencias fueron realizadas por la ciudadanía, como parte de su experiencia con el servicio de atención prestado por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-, y se transcriben al pie de la letra:

#### Enero

- *Faltan salas de juntas con mesas*
- *Mejorar espacio para evitar consultas simultáneas que pueden interrumpir*
- *Se debería poder radicar la información a consultar en el mismo sitio*
- *Falta personal, se ve sobre carga de trabajos y actividades*
- *Es importante y/o se recomienda dar continuidad a los profesionales para dar continuidad a nuestro proceso, ya requerimos con prontitud saber de los requerimientos a subsanar*
- *Que el Arq. Diego Fernández siga en el IDPC*
- *La persona a quien solicito no es fácil de contactar ni personalmente ni telefónicamente*

- *Se debería dejar más abierta la consulta de la planimetría de los inmuebles públicos para los investigadores.*
- *Sería muy bueno que se realizaran las atenciones un poco más ágiles*
- *Trabajar y atender más días al público*

#### Febrero

- *Que los archivos pudieran estar también digitalizados para investigación*
- *Tener más acceso a la planoteca*
- *Ampliar horarios de atención*
- *Sería muy bueno que la atención de los arquitectos fuera a la semana 2 días y no 1*
- *Se podría ofrecer otra tarde a la semana, para atender inquietudes de este tipo.*
- *Muchas gracias por la atención*
- *Mejorar los tiempos desde que se radican los documentos*
- *Mejorar los tiempos de respuesta de los requerimientos*
- *Generar alternativas de trámites para hacer renovaciones de los inmuebles de conservación, como*
- *reparaciones locativas por motivo de tener mucha demora en curaduría*
- *Siempre me atienden muy bien, hoy fue difícil dado que los arquitectos que prestan este servicio no son suficientes*
- *Más información en la página y al llamar por teléfono*
- *Que haya un profesional de la arquitectura disponibles para preguntas, sin esperar consultas y citas programadas*
- *Sería oportuno, saber que la atención solo es los martes para consulta*
- *¡Faltan mesas de atención! ¡Al público!*

#### Marzo

- *Sería muy bueno que la atención de los arquitectos fuera a la semana 2 días y no 1.*
- *Siempre me atienden muy bien, hoy fue difícil dado que los arquitectos que prestan este servicio no son suficientes.*
- *Más información en la página y al llamar por teléfono (el ciudadano se había comunicado inicialmente con una persona que le brindo una información errónea)*

#### **iv. Felicitaciones frente al servicio**

##### Enero

- *Toda la atención fue excelente*
- *Muy buena la atención*
- *Todos lineamientos son excelentes*
- *Muy buena asesoría*
- *La atención fue oportuna, clara, precisa*

##### Febrero

- *Excelente atención por partes del arquitecto Diego Fernández. Se necesitan más profesionales así.*
- *Altamente agradecido por la atención y amabilidad prestada por los funcionarios de IDPC*
- *Que mantengan el personal que atiende esta institución, son muy eficientes*
- *Gracias por atender la disposición de cumplimiento que tienen los usuarios*
- *Agradable estar frente a una persona altamente capacitada*
- *Excelente servicio e información*
- *De la calificación dada se deduce la aceptación y complacencia por el trato recibido*
- *Nuestro requerimiento cumplió nuestras expectativas*
- *Muchas gracias, encontré una buena atención en todos los aspectos que consulté.*
- *La persona que me atendió se mostró atenta y colaboradora. Me escucho con amabilidad y fue cuidadoso con que yo comprendiera que hacer.*

#### Marzo

- *Que mantengan el personal que atiende esta institución, son muy eficientes.*
- *Gracias por atender la disposición de cumplimiento que tienen los usuarios.*
- *Altamente agradecido por la atención y amabilidad prestada por los funcionarios de IDPC.*

#### **v. Recomendaciones:**

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

#### Enero

Evaluar la solicitud de la ciudadanía que requiere que los días de asesoría técnica no sean sólo un día los tiempos de respuesta de los radicados para evitar molestias por parte de la ciudadanía.

Revisar el tema de la infraestructura para Asesoría técnica y adecuar los espacios más accesibles para la ciudadanía.

#### Febrero

Tener en cuenta que la ciudadanía requiere un día más de atención. Se debe coordinar con la Subdirección de Protección e Intervención una reunión para evaluar el tema. Realizar divulgación de los horarios, sedes e información general sobre el Instituto.

#### Marzo

- Tener en cuenta que la ciudadanía requiere un día más de atención. Se debe coordinar con la Subdirección de Protección e Intervención una reunión para evaluar el tema.

*Original Firmando*

**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 sesenta y ocho (268) encuestas de satisfacción a la ciudadanía: 263 físicas y 5 en línea

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