

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JUNIO 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 junio, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento treinta y cuatro (134) ciudadanos de la siguiente manera:

- 2 de junio: se atendieron treinta y ocho (38)
- 9 de junio: se atendieron veinticinco (25)
- 16 de junio: se atendieron veintinueve (29)
- 23 de junio: se atendieron veinticuatro (24)
- 30 de junio: se atendieron dieciocho (18)

El informe consta de tres componentes:

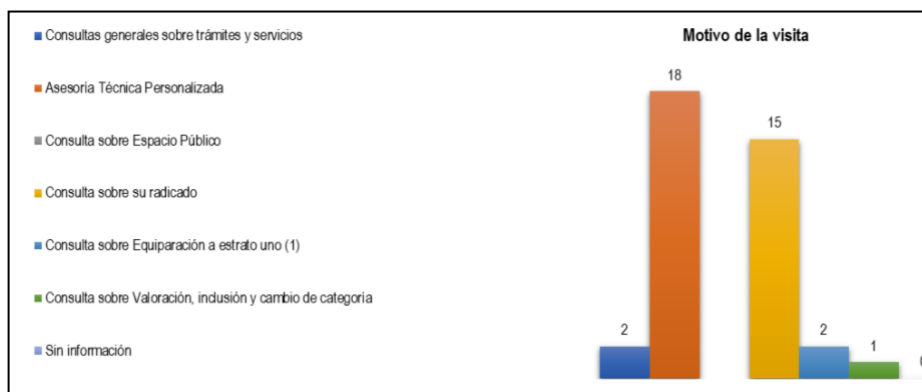
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 38 respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 7 respuestas de forma virtual y de las 40 llamadas realizadas, se respondieron 31 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

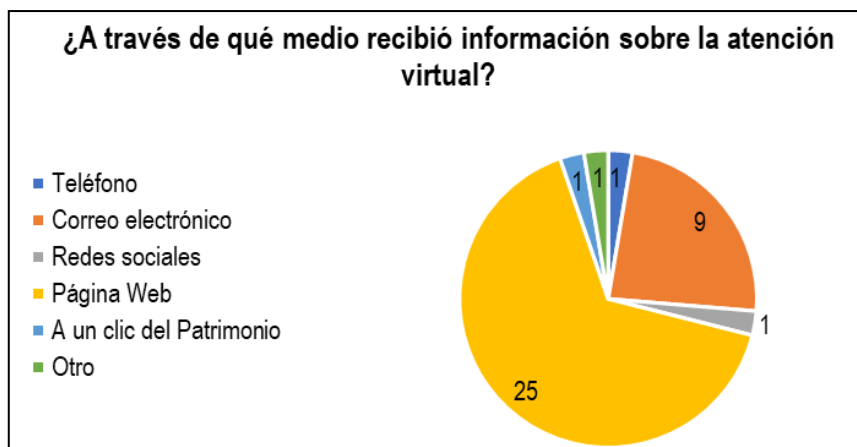
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Dieciocho (18) ciudadanos, correspondientes al 47% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de **asesoría técnica personalizada**; 15 ciudadanos (40%) se comunicó para realizar **consulta sobre su radicado**; 2 (5%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)**, 2 (5%) ciudadanos realizaron consulta sobre **Consultas generales sobre trámites y servicios** y 1 (3%) ciudadano solicitó información sobre consulta sobre **Valoración, inclusión y cambio de categoría**.



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

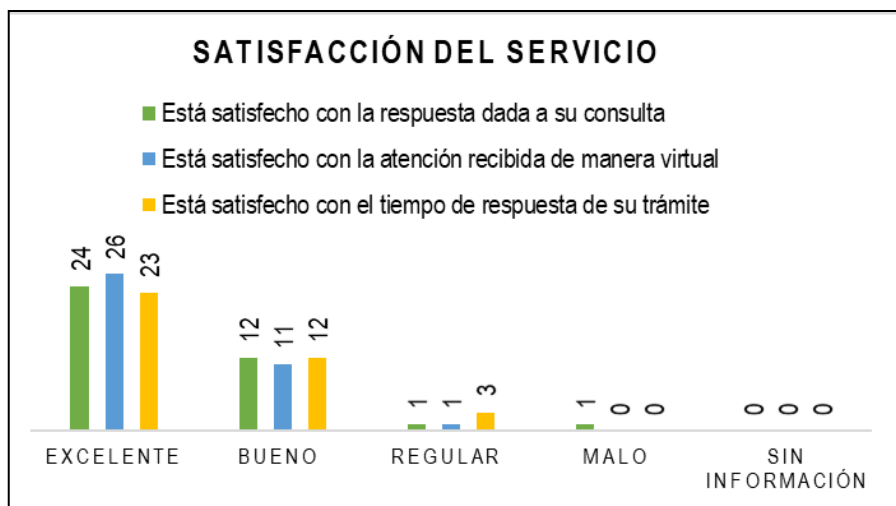
Nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 23% de las personas encuestadas, recibieron información a través de **correo electrónico**; uno (1) de ellos, correspondiente al 3% por medio **telefónico**, uno (1) de ellos, correspondiente al 3% a través de **redes sociales**; veinticinco (25) de ellos, correspondiente al 65% por medio la **página web**; uno (1) de ellos, correspondiente al 3% por a través de la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**; y uno (1) 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:

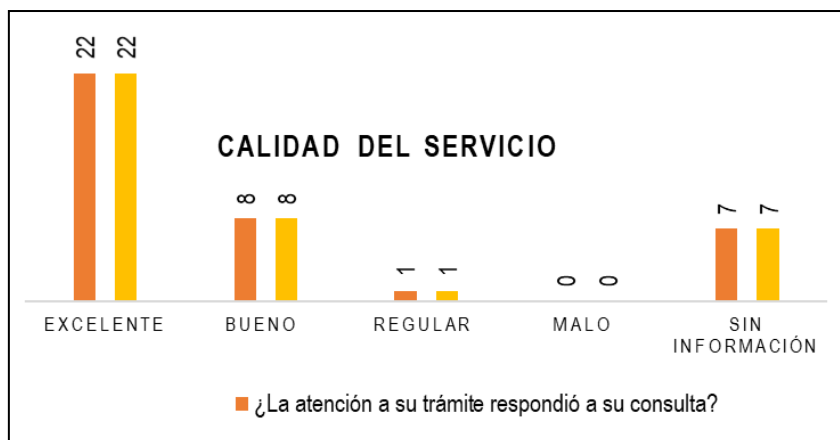
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta?: 24 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, 12 de ellos correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **mala**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 26 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**, 11 de ellos correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**, y 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 23 ciudadanos correspondientes al 61%, calificaron esta característica como **excelente**, 12 de ellos correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena**, y 3 ciudadanos correspondientes al 8% 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:

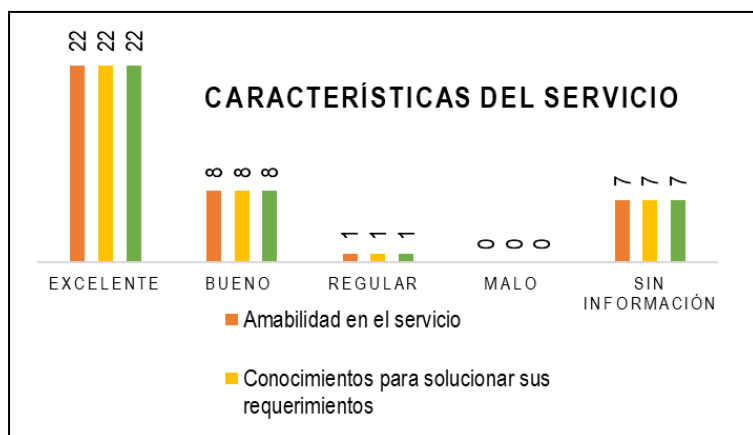
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 22 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 8 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 7 ciudadanos, correspondientes al 18% **no brindaron información**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 22 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 8 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 7 ciudadanos, correspondientes al 18% **no brindaron información**.



5. Características del servicio

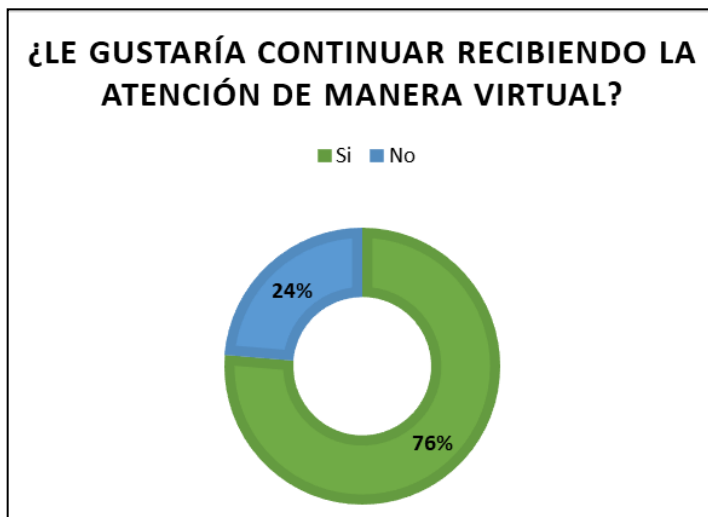
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 22 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 8 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 7 ciudadanos, correspondientes al 18% **no brindaron información**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 22 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 8 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 7 ciudadanos, correspondientes al 18% **no brindaron información**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: : 22 ciudadanos correspondientes al 58%, calificaron esta característica como **excelente**, 8 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 ciudadano correspondiente al 3% de los ciudadanos encuestados calificó esta característica como **regular** y 7 ciudadanos, correspondientes al 18% **no brindaron información**.



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

Veintinueve (29) ciudadanos, correspondientes al 76% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, nueve (9) de ellos, correspondiente al 24%, 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:

- *En la respuesta, no indicó que sería virtual, decía asistir puntual a la sede. Llegué muy temprano a la sede y por eso alcancé a devolverme para conectarme por Meet.*
- *Se debiera de enviar por escrito, un ejemplo real de otro proyecto con el fin de tener una guía a la solicitud que ustedes exigen. Gracias*
- *Se nos presente el inconveniente que las personas en nuestro caso no contaban con acceso al archivo debido a la situación que se presenta actualmente ya que debía ser consultado y comparado con referencia a una licencia ya aprobada.*
- *Sería bueno el informarme constantemente sobre el proceso hasta finalizar el trámite.*
- *La respuesta no fue al 100% . Tener la opción de enviar la consulta al arquitecto, para que sepa el tema a tratar.*
- *El tiempo de espera, cuando se tratan de tramites tan urgentes, deberían darle prioridad a este tipo de tramites.*
- *Que sean dos días de atención al ciudadano.*
- *La curaduría está muy lejos del IDPC, cuando deberían estar más cerca o tener a una persona de curaduría que trabaje en las oficinas del IDPC. Las respuestas son muy lentas, se demoran mucho en emitir todo tipo de respuesta.*
- *Que se demoren menos en responder los correos [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co).*
- *Han realizado atención de manera rápida, le parece excelente la atención de manera virtual. Poner un tiempo de cita más largo.*
- *El trámite aún sigue en revisión, y fue radicado desde enero. Me parece excelente la atención de manera virtual.*
- *Que sea más rápido la revisión de tramites, y que sean más días de atención.*
- *La arquitecta dijo que no tenía acceso a la información acerca del trámite.*
- *Me parece mejor la atención de manera virtual, ya que presencial era muy demorado.*
- *El servicio le parece excelente, y me agrado que me hicieran la encuesta de esta forma.*

**III. Recomendaciones:**

- Teniendo en cuenta que poco a poco se ha ido adecuando el proceso de servicio a la ciudadanía de forma virtual, es importante continuar realizando las encuestas virtuales, de tal manera que el Instituto pueda conocer la opinión de la ciudadanía para poder crear estrategias de cambio y evaluación en la atención a la ciudadanía.
- Es importante continuar con la divulgación frente al proceso de Agendamiento de cita para Asesoría Técnica Personalizada, para evitar confusiones al momento de recibir la atención.

*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