

## INFORME DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA II 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 abril, mayo y junio, se brindó atención a 202 ciudadanos y se recibieron 39 encuestas de satisfacción de la siguiente manera: ocho (8) de forma virtual y 31 de forma telefónica. Las encuestas fueron diligenciadas por el 19% de la ciudadanía que recibió servicios de Asesoría Técnica Personalizada.

El informe consta de tres componentes:

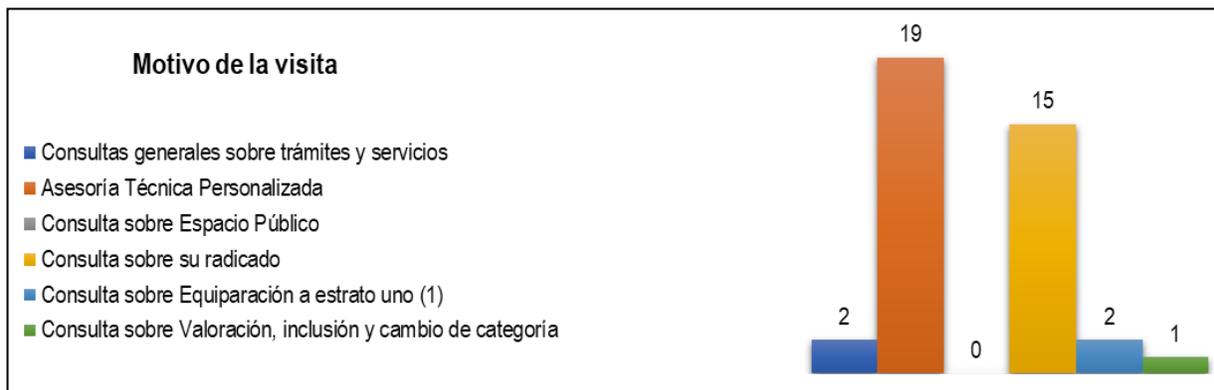
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.<sup>1</sup>
- II. Observaciones, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones generales frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

### 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?:

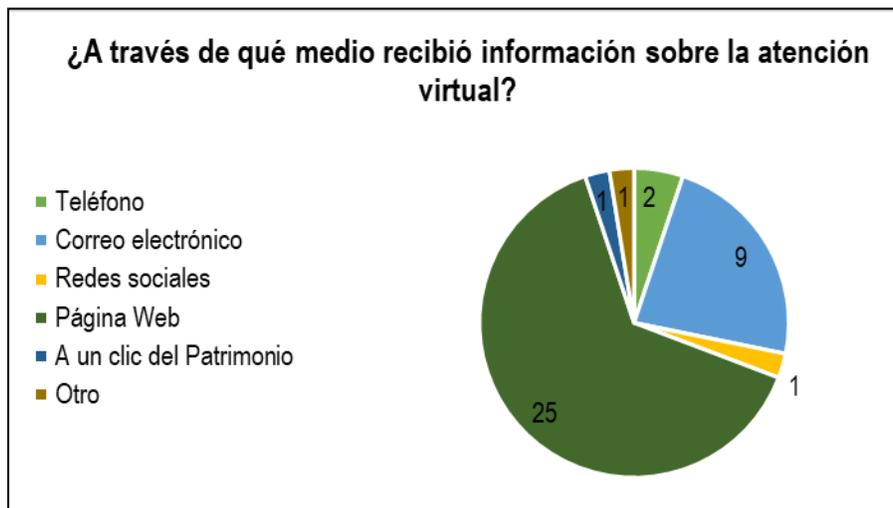
Dos (2) ciudadanos, correspondientes al 5% de las personas encuestadas, se comunicaron con el Instituto para recibir información general sobre trámites y servicios; 19 ciudadanos, correspondientes al 49% de las personas encuestadas, solicitaron al Instituto el servicio de **asesoría técnica personalizada**; 15 ciudadanos, (38%) se comunicaron para realizar **consulta sobre su radicado**; 2 (5%) personas realizaron consulta sobre **Equiparación de servicios público a estrato uno (1)** y un (1) (3%) ciudadano solicitó información sobre consulta sobre **Valoración, inclusión y cambio de categoría**.



<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?

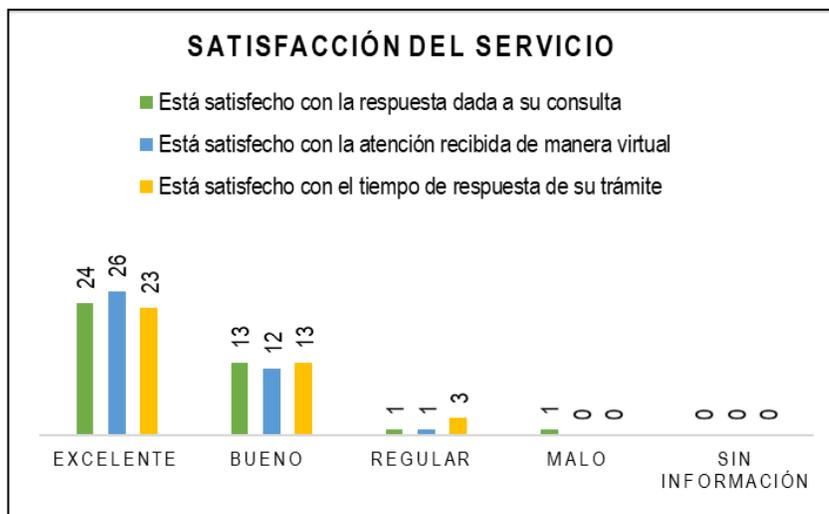
Dos (2) ciudadanos, correspondientes al 5% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**; nueve (9) de ellas, correspondiente al 22% recibieron información a través de **correo electrónico**, uno (1) de ellos, correspondiente al 3% a través de **redes sociales**; veinticinco (25) de ellos, correspondiente al 64% 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:

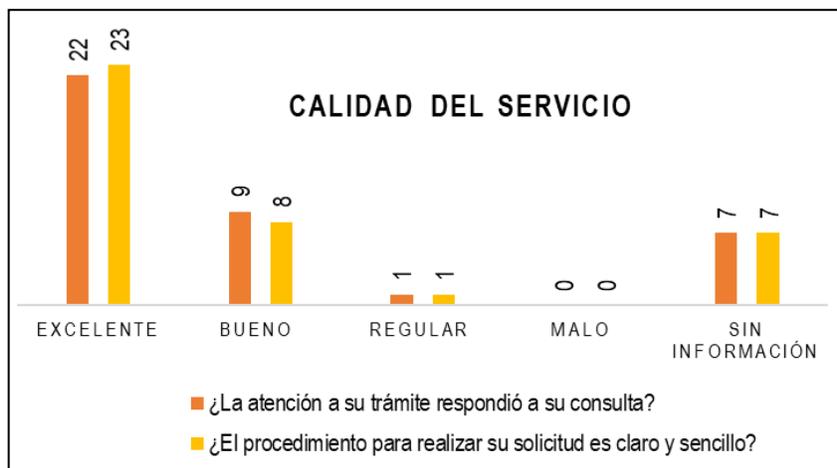
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 24 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**, 13 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, un (1) ciudadano correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular**, y un (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 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 12 de ellos correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena** y un (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 59%, calificaron esta característica como **excelente**, 13 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena** y tres (3) ciudadanos correspondiente al 8% 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:

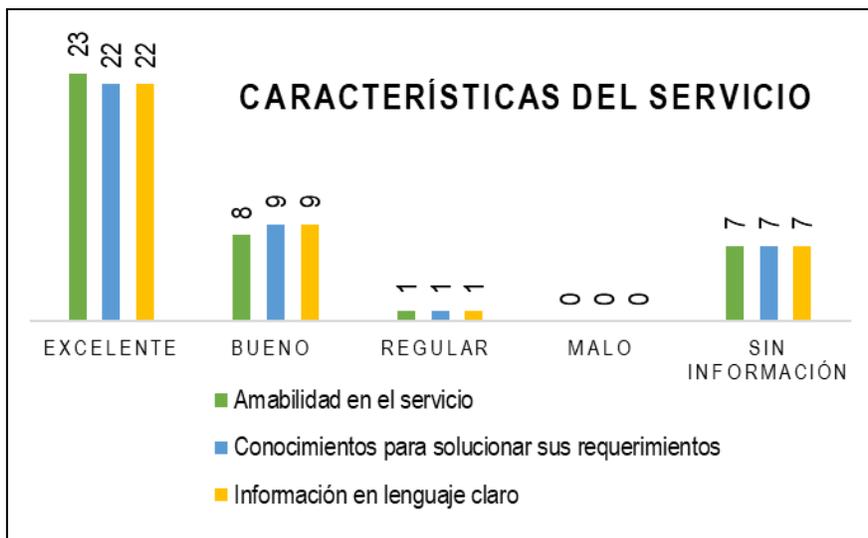
- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 22 ciudadanos correspondiente al 56% calificó esta característica como **excelente**, nueve (9) ciudadanos correspondientes al 23%, calificaron esta característica como **buena**, una (1) correspondiente al 3% como **regular** y siete (7) ciudadanos correspondientes al 18%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 23 ciudadanos correspondiente al 59% calificó esta característica como **excelente**, ocho (8) ciudadanos correspondientes al 20%, calificaron esta característica como **buena**, una (1) correspondiente al 3% como **regular** y siete (7) ciudadanos correspondientes al 18%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.



5. Características del servicio

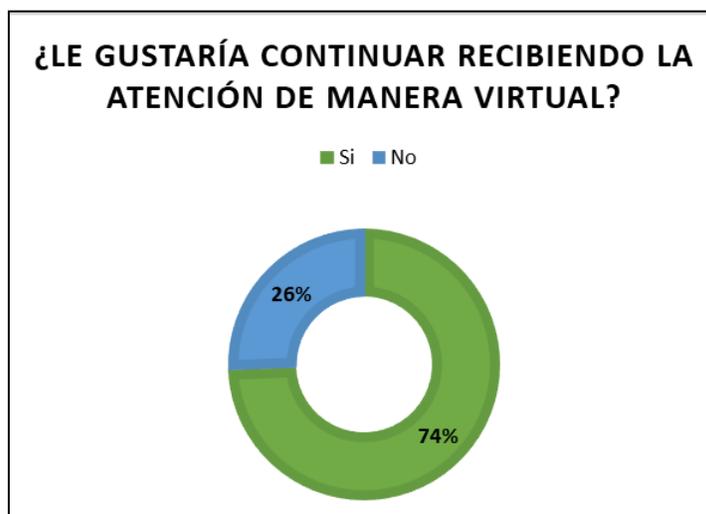
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IPC. Los ciudadanos encuestados evaluaron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

- a. Amabilidad y actitud del servicio: 23 ciudadanos, correspondiente al 59% calificó esta característica como **excelente**; ocho (8) ciudadanos, correspondientes al 20% calificó esta característica como **buena**, un (1) ciudadano correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular** y siete (7) ciudadanos correspondientes al 18%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 22 ciudadanos, correspondiente al 56% calificó esta característica como **excelente**; nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 23% calificó esta característica como **buena**, un (1) ciudadano correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular** y siete (7) ciudadanos correspondientes al 18%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 22 ciudadanos, correspondiente al 56% calificó esta característica como **excelente**; nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 23% calificó esta característica como **buena**, un (1) ciudadano correspondiente al 3% calificó esta característica como **regular** y siete (7) ciudadanos correspondientes al 18%, **no brindaron información** sobre esta respuesta.



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

29 ciudadanos, correspondientes al 74% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, 10 de ellos, correspondiente al 26%, 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 trámites 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 trámites, 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 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:

- Es importante continuar en la búsqueda de información que permita continuar con la medición de la satisfacción del servicio y así conocer la opinión de la ciudadanía para poder crear estrategias de cambio y evaluación en la atención a la ciudadanía.
- Continuar con 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

Anexos: treinta y nueve (39) encuestas de satisfacción: ocho (8) encuestas virtuales y treinta y un (31) encuestas telefónicas

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