



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JUNIO DE 2021

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, se priorizó la atención virtual y telefónica. En el mes de junio, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a doscientas diez (210) ciudadanos y ciudadanas.

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 134 (64%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 75 respuestas de forma virtual y, se respondieron 59 encuestas de forma telefónica. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Treinta y uno (31) ciudadanos correspondientes al 23%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 4 ciudadanos (3%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 38 ciudadanos correspondientes al 28%, requirió **consulta sobre radicado**, 5 (4%) ciudadanos consultaron sobre **Archivo BIC**, 2 ciudadanos correspondiente al 1%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 4 ciudadanos correspondientes al 3% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**, 7 ciudadanos correspondientes al 5% solicitaron **consulta de norma**. Respecto a las **Publicidad Exterior y Consulta de Bien Colindante**, fueron consultados por 2 (1%) ciudadanos respectivamente.

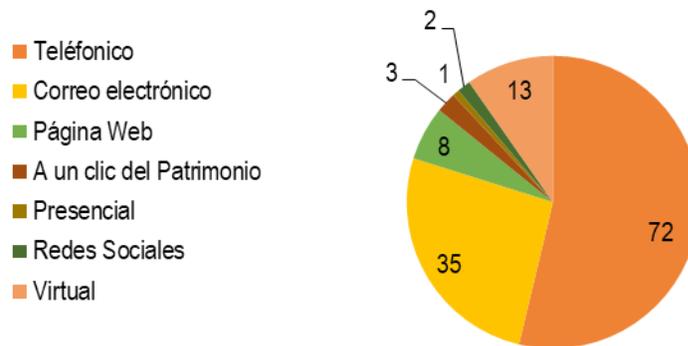




2. ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

Setenta y dos (72) ciudadanos, correspondientes al 54% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 35 de ellos correspondientes al 26% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 8 (6%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; 3 de ellos, correspondiente al 2% recibieron información a través de la plataforma **A un clic del Patrimonio** y de manera **presencial**; 1 (1%) de forma **presencial**; 2(1%) a través de **redes sociales** y 13 ciudadanos correspondientes al 10% de forma **virtual**.

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



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: 111 ciudadanos correspondientes al 83%, calificaron esta característica como **excelente**, 19 de ellos correspondientes al 14% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%) de ellos, **no brindaron información**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 114 ciudadanos correspondientes al 85%, calificaron esta característica como **excelente**, 15 de ellos correspondientes al 11% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%) de ellos, **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 106 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 21 de ellos correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**, 4 de ellos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%) de ellos, **no brindaron información**.



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?: 102 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 28 de ellos correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%) de ellos, **no brindaron información**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 102 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**, y 3 (2%) de ellos, **no brindaron información**.

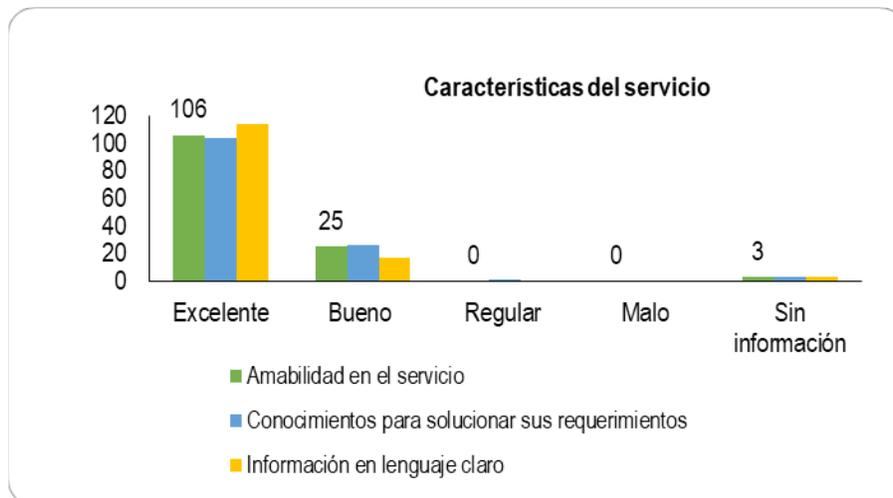




5. Características del servicio

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: 106 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, y 3 (2%), **no brindaron información**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 104 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, 26 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, 1 de ellos correspondiente al 1% calificaron esta característica como **regular** y 3 (2%), **no brindaron información**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 114 ciudadanos correspondientes al 85%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos correspondientes al 13% calificaron esta característica como **buena**, y 3 (2%), **no brindaron información**.



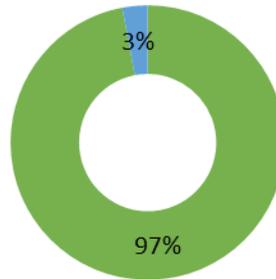
6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Ciento treinta (130) ciudadanos, correspondientes al 97% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, cuatro (4) de ellos, correspondientes al 3%, prefiere la atención de forma presencial.



¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

■ Si ■ No



II. Observaciones, quejas, 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:

- *Llevo 2 años y medio en trámites y por elevación de categoría en PEMP debería volver a empezar todo.*
- *Buen conocimiento del tema, nos aclaró muchas dudas*
- *No hay conocimiento de los requisitos de IDU*
- *Disponer en la página web de la entidad el listado de BIC y las fichas correspondientes para consulta*
- *Todo está muy ordenado*
- *Mas profesionales con el mismo nivel técnico y de amabilidad excelente servicio*
- *Mejorar tiempos de respuesta*
- *Que no sea solo los martes. Sino habilitar otro día*
- *Mayor material didáctico*
- *Sugerimos que en la página de la entidad pueda revisarse el estado del trámite y agendar reuniones de seguimiento, para tener un mayor control del proceso.*
- *Aumentar a 2 o 3 los días de atención al público en la semana. Un solo día de atención retrasa todos los procesos.*
- *Que los tiempos de los tramites sean menores, la atención y asesoría son super buenos, pero los tiempos de los tramites están definidos para periodos de tiempo muy largos*
- *Que fuera más fácil acceder a la información del inmueble de (fichas)*
- *Conciliar la óptica entre patrimonio y curaduría*
- *Tener un contacto telefónico directo con la persona que lleve le caso*
- *Más rápido los trámites que luego toca radicar en curaduría y esto se vuelve eterno además que deberían coordinar más con curaduría para evitar doble trámite*



- *La atención fue oportuna y clara*

III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía

- Es importante analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la necesidad de brindar atención de forma presencial y habilitar otros días de atención.
- Revisar desde el Proceso de Atención a la ciudadanía junto con la Subdirección de Protección e Intervención si se puede incluir en la página web un espacio con el listado de Bienes de Interés Cultural.

Documento 20215100108233 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 09-07-2021 13:10:41

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 09-07-2021 15:22:30

Aprobó: **ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA** - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



f6508d8c911a687b8b87817cdd01a4cc2c81903a1641ac6daca0b1a440f57b38

8bed8