



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ABRIL 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 abril, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a ciento treinta (130) ciudadanos y ciudadanas.

El informe consta de tres componentes:

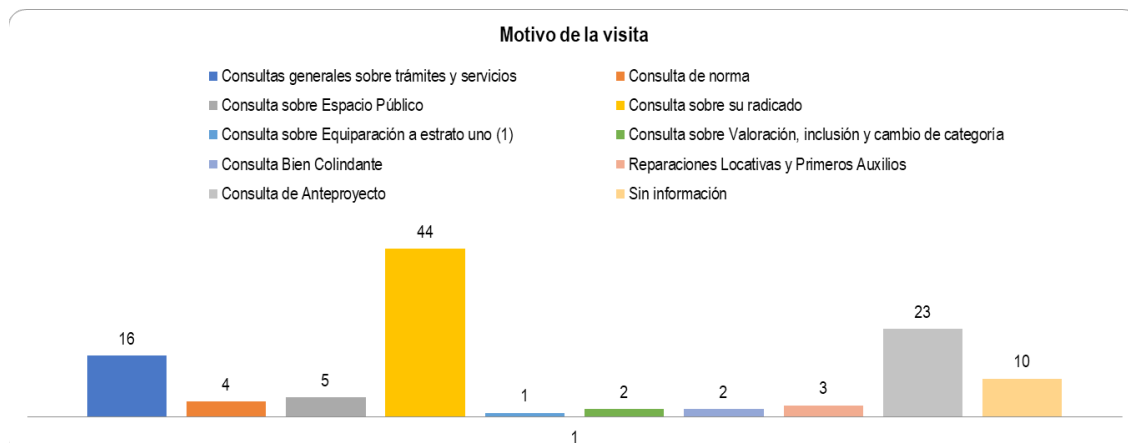
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 110 (85%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 51 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?:

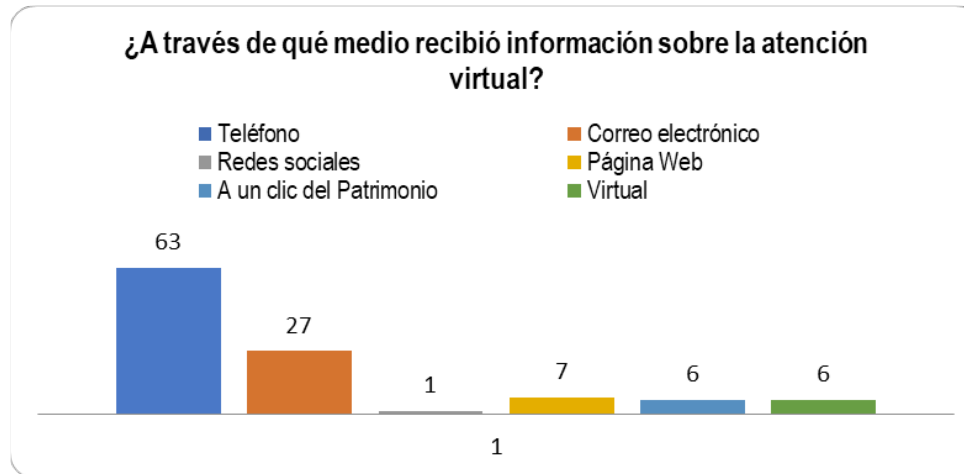
Veintitrés (23) ciudadanos correspondientes al 21%, se contactaron con el IDPC para solicitar asesoría sobre **consulta de anteproyectos**, 5 ciudadanos (5%) se comunicaron para realizar **consulta sobre espacio público**, 44 ciudadanos correspondientes al 40%, requirió **consulta sobre radicado**, 2 (2%) ciudadanos consultaron sobre **Consulta sobre Valoración, inclusión y cambio de categoría**, 3 ciudadanos correspondiente al 3%, solicitaron **consulta sobre Reparaciones locativas y primeros auxilios**, 1 ciudadanos correspondientes al 1% realizaron **consulta de Equiparación a estrato uno (1)**, 4 (4%) solicitaron **Consulta de norma**. Respecto al servicio de **consultas generales sobre trámites y servicios**; fue consultado por 16 (15%) ciudadanos, 2(2%) ciudadanos solicitaron **Consulta de Bien Colindante** y 10 de ellos correspondientes al 9% **no brindaron información**.



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



Sesenta y tres (63) ciudadanos, correspondientes al 57% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **teléfono**, 27 de ellos correspondientes al 25% de los ciudadanos encuestados, a través de **correo electrónico**; 7 (6%) ciudadano, recibió información a través de **la página web**; 1 (1%) ciudadano recibió información a través de **Redes sociales**. Respecto a la plataforma virtual **A un clic del Patrimonio**, al igual que de forma **virtual** fueron consultadas por 6 (5%) ciudadanos y ciudadanas respectivamente.



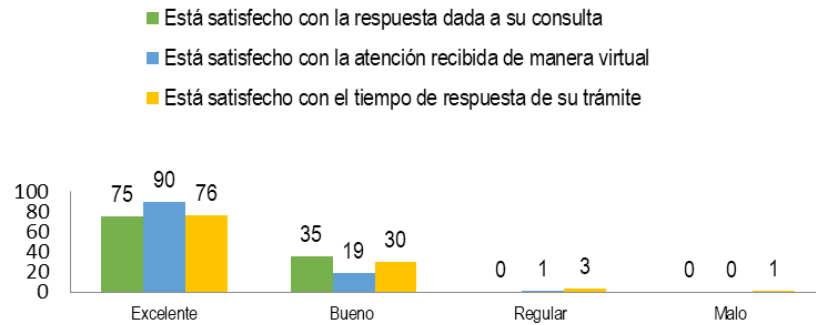
3. Satisfacción con el servicio:

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: 75 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente** y 35 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 90 ciudadanos correspondientes al 82%, calificaron esta característica como **excelente**, 19 de ellos correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena** y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 76 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**, 30 de ellos correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, 3 de ellos, correspondientes al 3% calificaron esta característica como **regular** y 1 ciudadano correspondiente a 1%, calificó esta característica como **mala**.



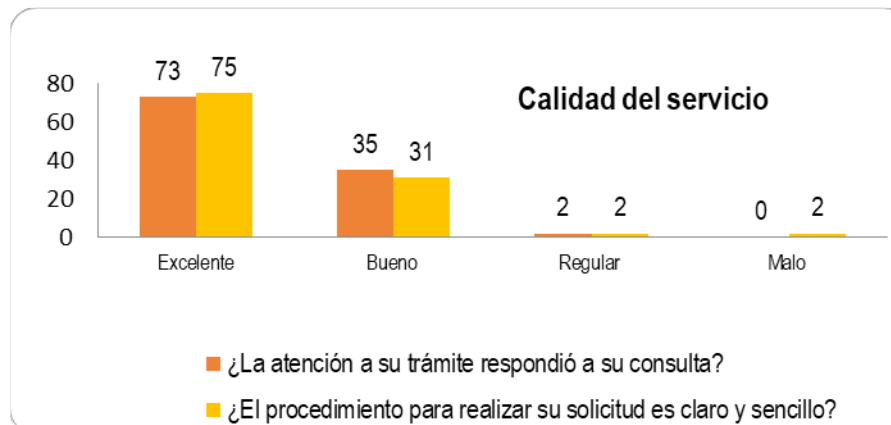
Satisfacción del servicio



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?: 73 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**, 35 de ellos correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena** y 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 75 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**, 31 de ellos correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**, 2 de ellos, correspondientes al 2% calificaron esta característica como **regular** y 2 de ellos, correspondiente al 2% calificó esta característica como **mala**.

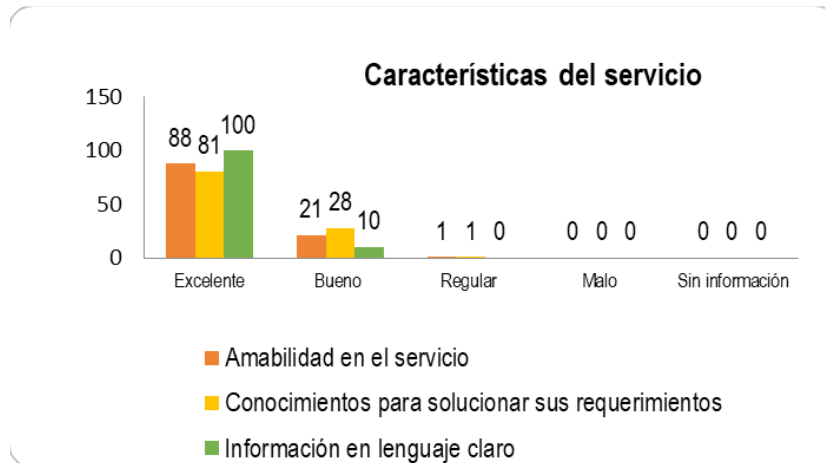




5. Características del servicio

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: 88 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**, 21 de ellos correspondientes al 19% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: 81 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 28 de ellos correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**, y 1 de ellos, correspondientes al 1% calificaron esta característica como **regular**.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 100 ciudadanos correspondientes al 91%, calificaron esta característica como **excelente** y 10 de ellos correspondientes al 9% calificaron esta característica como **buena**.

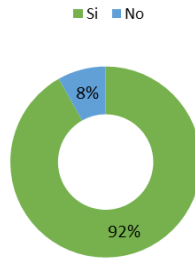


6. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Cinto un (101) ciudadanos, correspondientes al 92% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera virtual, nueve (9) de ellos, correspondientes al 8%, prefiere la atención de forma presencial.



¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?



II. quejas, parte de la Ciudadanía

Observaciones, felicitaciones y sugerencias por

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

- *Que el arquitecto prenda la cámara.*
- *Mas días de atención.*
- *Asesorías más largas.*
- *Las respuestas se demoran mucho tiempo en correspondencia y en firmas de la coordinación y subdirección entorpeciendo el trámite.*
- *Demasiados requisitos para lograr la exclusión de un predio que lo único que genera es un gasto permanente*
- *Las reuniones son muy escasas y las respuestas a radicados son largas*
- *Mejorar la confirmación y acceso a la consulta virtual*
- *Volver a las consultas presenciales*
- *Conservar los logros actuales sobre este particular y usar las nuevas plataformas de comunicación que permitan consultar ayudas visuales más interactivas*
- *Eliminar la cantidad de historiales sobre la construcción del barrio, su hábitat natural, estado fisico total del entorno, cronología de la construcción de la casa; este gran trabajo debe ser llevado a cabo por una entidad.*
- *Sugiero que mejoren los tiempos de respuesta a los trámites.*
- *Los tramites internos con áreas como jurídica son lentos*
- *Disminuir los requisitos a los verdaderamente INDISPENSABLES*
- *Ampliar las citas virtuales mínimo dos días por semana y acortar tiempos en respuesta de radicados*

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 o alargar los tiempos de consulta.*
- *Se requiere revisar con la Subdirección de Protección e Intervención la ampliación de los días de atención.*



Documento 20215100082433 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 24-05-2021 12:27:18

Aprobó: CAMILA ACERO TINOCO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Revisó: ÁNGELA MARÍA CASTRO CEPEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



e760a8ecc8a61b79f67abd4805e8153d2bbd22a18b1f916de224d9b24b66bcb8

370a1