



## INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural



### Procedimiento

ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Proceso  
Atención a la Ciudadanía

Vigencia: 02 Agosto de 2019  
Versión: 01





## 1.OBJETIVO

Medir y garantizar la satisfacción ciudadana respecto a la atención de trámites y servicios brindados por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

## 2.ALCANCE

Este procedimiento inicia con la aplicación de encuestas de satisfacción sobre la atención brindada y el acceso a servicios; continúa con la tabulación de la información y el análisis de los datos recolectados; y finaliza con la elaboración del informe de medición de la satisfacción ciudadana. Este procedimiento da cuenta de la capacidad de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.



## 3.ATRIBUTOS DEL SERVICIO PÚBLICO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Actitud	Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía y/o grupos de interés, el servidor público o contratista debe emplear comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y/o grupos de interés, y sentido de pertenencia.
Comunicación	Es la “acción y efecto de comunicarse”. La comunicación humana se manifiesta cuando un receptor y un emisor por diversos modos, se relacionan intercambiando información. La comunicación con la ciudadanía y/o grupos de interés debe ser cordial y asertiva.
Imagen	En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía y/o grupos de interés al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de verdad del Ciclo de Servicio. Por lo anterior, se puede deducir que la imagen que proyecta el servidor público o contratista de sí mismo y de la institución que representa (forma de vestir, organización del puesto de trabajo y disposición para servir) y la comunicación (tono de voz, palabras que utiliza, forma de escuchar) son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.
Oportunidad en la atención	Los servidores públicos y/o contratistas deben mostrar diligencia en la atención a las solicitudes de los ciudadanos, grupos y partes interesadas, atendiendo los procedimientos establecidos para ello.
Medición de la satisfacción de la atención	La medición de la satisfacción ciudadana da cuenta de la capacidad de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones

Fuente: Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía del IDPC.

## 4. NORMATIVIDAD

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Distrital 197 de 2014.** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto Nacional 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (*Manual Operativo del Sistema de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión.*)
- **Decreto Nacional 591 de 2018.** Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- **Manual Operativo del Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del IDPC.**

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.1 La atención a la ciudadanía y grupos de interés por parte de los colaboradores del IDPC se enmarca en los principios y valores del servicio público establecidos en el Modelo de Atención a la Ciudadanía y Grupos de Interés del Instituto, así:

### a) PRINCIPIOS

1. Principio de servicio público: El IDPC está al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, dará preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
2. Diversidad: El IDPC brindará una atención enmarcada en criterios diferenciales y de accesibilidad universal.
3. Transparencia: El IDPC es una entidad transparente en su gestión, abierta al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

### b) VALORES

1. Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
2. Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
3. Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo

de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5. Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- 5.2 Los servidores públicos deberán proporcionar a la ciudadanía las herramientas requeridas para evaluar su satisfacción respecto a la atención recibida y a la resolución de su trámite.
- 5.3 Los resultados de la medición de satisfacción deberán ser socializadas al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que se tomen las decisiones o se realicen los aportes respectivos como línea estratégica del Sistema de Gestión del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
- 5.4 Los requisitos legales y/o normativos deben ser comunicados a los servidores públicos de la entidad y demás partes interesadas, por el líder del proceso a través de inducciones, charlas, capacitaciones o comunicaciones internas o externas, cada vez que se requiera.

## 6. CONTENIDO

Actividad N° 1	Tiempo (Hrs)	Responsables
<p>Entregar y poner a disposición de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés que acceden a los servicios de la Entidad las encuestas de satisfacción vigentes, las cuales constituyen un instrumento idóneo para evaluar la atención brindada y medir el grado de satisfacción ciudadana.</p> <p>Recibir y custodiar las encuestas recibidas en formato físico.</p> <p>Nota: El IDPC cuenta con encuestas de satisfacción impresas y en formato digital, publicadas en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web <a href="http://www.idpc.gov.co">www.idpc.gov.co</a></p>	N/A	<p>Orientadora de la Sede Palomar del Príncipe.</p> <p>Grupo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Todos los procesos que lo requieran.</p>
Punto de Control		Registro
Verificar que los formatos físicos y digitales se encuentren armonizados y actualizados.		Encuesta de satisfacción a la ciudadanía.

Actividad N° 2	Tiempo (Hrs)	Responsable
<p>Con corte mensual, realizar la tabulación de la información incluida en las encuestas recibidas de forma presencial y virtual, en la matriz de Excel dispuesta para tal fin.</p>	N/A	<p>Orientadora de la Sede Palomar del Príncipe y Profesional de Atención a la Ciudadanía.</p>
Punto de Control		Registro
N/A		Planilla de tabulación de

# PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		encuestas en formato Excel
--	--	----------------------------

Actividad N° 3	Tiempo (Hrs)	Responsable
Realizar el conteo y agregar los datos relativos a de cada una de las preguntas de la encuesta; y registrar los resultados en los cuadros de resumen de la matriz de Excel.	N/A	Profesional encargado de Atención a la ciudadanía
Punto de Control		Registro
Verificar el registro de la totalidad de encuestas recibidas física y virtualmente; y verificar la consistencia de la información recibida y tabulada.		Planilla de tabulación de encuestas en formato Excel

Actividad N° 4	Tiempo (Hrs)	Responsable
Revisar cada una de las encuestas y verificar las sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos. Las sugerencias se incluyen en el informe como parte de las recomendaciones y las felicitaciones se incluyen como reconocimientos.	N/A	Profesional designado de Atención a la ciudadanía
En caso de encontrar una queja o reclamo sobre la atención recibida, se radica en correspondencia para su trámite pertinente.		Registro
Punto de Control		Planilla de tabulación de encuestas en formato Excel
N/A		

Actividad N° 5	Tiempo (Hrs)	Responsable
Realizar el análisis de los datos registrados y elaborar un informe mensual de satisfacción ciudadana, de acuerdo con la información registrada en los cuadros de resumen de la matriz de Excel.	N/A	Profesional encargado de Atención a la ciudadanía
Punto de Control		Registro
		Formato Informe Encuestas de Satisfacción

Actividad N° 6	Tiempo (Hrs)	Responsable
Revisar la consistencia de los datos y gráficas incluidos en el informe realizado; así como la concordancia entre el análisis	N/A	Líder del grupo de

## PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DEL INFORME DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

realizado y los resultados presentados en el informe.		Transparencia y Atención a la ciudadanía
Punto de Control		Registro
Revisar el informe de satisfacción ciudadana		Informe de Satisfacción mensual

Actividad N° 7	Tiempo (Hrs)	Responsable
Gestionar la firma del Informe y solicitar su publicación en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IDPC.  Se debe remitir la versión final en pdf (original firmado) al correo <a href="mailto:publicacion.transparencia@idpc.gov.co">publicacion.transparencia@idpc.gov.co</a>	N/A	Profesional encargado de Atención a la ciudadanía
Punto de Control		Registro
versión final y firmada del documento.  Verificar que se envíe la Verificar la publicación del Informe, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente a la fecha de corte del informe mensual.		Solicitud publicación información Informe de satisfacción mensual

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
31/07/2019	01	Creación del documento.

## 8. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Edna Camila Acero Tinoco Acompañamiento SIG: Magda Gómez –Profesional Especializado OAP	Nombre: Catalina Nagy Patiño	Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo – Rol: Contratista Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía Asesora de Planeación	Cargo – Rol: Líder Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20195100040683 de 31-07-2019	