

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MARZO DE 2022

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. Para el mes de marzo se brindó atención a 329 ciudadanos y ciudadanas: 189 de forma virtual y 146 de forma presencial.

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

### Encuesta de satisfacción

#### I. Resultados obtenidos

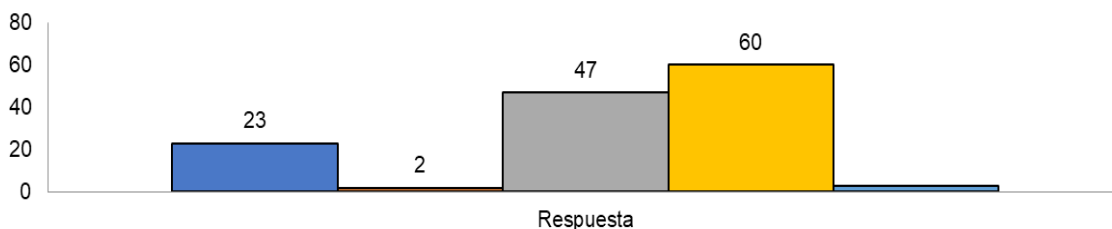
Para este mes se recibieron 135 (41%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 24 de forma virtual y 111 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

##### 1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Sesenta (60) ciudadanos correspondientes al 44% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 47 (35%) **Solicitud de Información**, 23 (17%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio**, 2 de ellos, correspondiente al 2% se acercó a presentar un **Reclamo o una queja** y 3 (2%) realizaron otro tipo de solicitud.

### ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

■ Solicitar un trámite o servicio    
 ■ Solicitar un información    
 ■ Solicitar Asesoría Técnica Personalizada  
■ Otra: centro de documentación    
 ■ Otra: centro de documentación

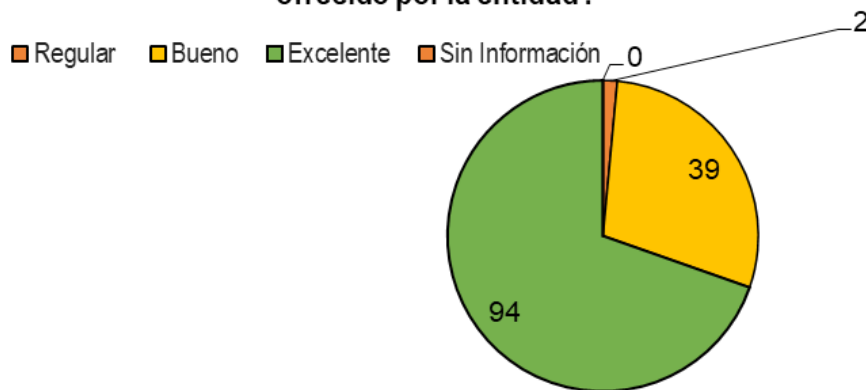


##### 2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Noventa y cuatro (94) ciudadanos, correspondiente al (70%) de los encuestados calificó el servicio que recibió como **Excelente**; treinta y nueve (39) ciudadanos, correspondientes al 29% lo calificaron como **Bueno**. Dos

(2) ciudadanos, correspondientes al 1% de las personas encuestadas, calificaron la calidad de la prestación del servicio como **Regular**

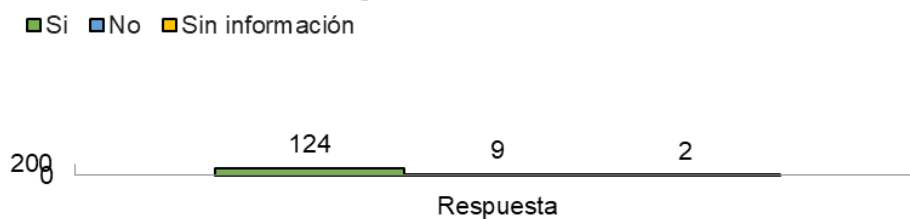
### ¿Cómo califica la calidad de la presentación del servicio ofrecido por la entidad?



### 3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

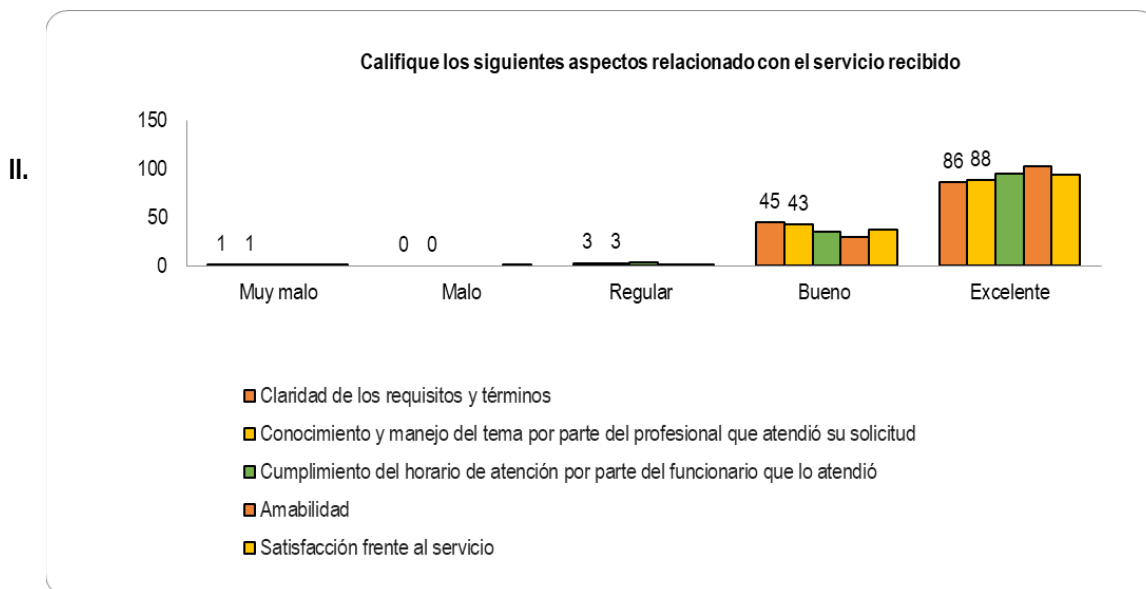
Del total de la ciudadanía encuestada, 124 personas (92%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 7 (9%) de ellos informó que **no** fue así, debido a la demora en el tiempo de entrega y dos (1%) de ellos no brindaron información.

### ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?





4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:
- Claridad de los requisitos y términos: 86 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**; 45 de ellos, correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**; 2 (2%) como **regular** y una de ellas, correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
  - Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 88 ciudadanos correspondientes al 65%, calificaron esta característica como **excelente**, 43 de ellos, correspondientes al 32% calificaron esta característica como **buena**, 3 (2%) como **regular** y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
  - Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 95 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, 35 de ellos, correspondientes al 26% calificaron esta característica como **buena**, 4 personas correspondiente al (3%) como **regular**; y una de ellas correspondiente al 1%, la calificó como **muy mala**.
  - Amabilidad: 102 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**; 30 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**; 2 (1%) como **regular** y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.
  - Satisfacción frente al servicio: 94 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**, 37 de ellos, correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**, 2 (2%) como **regular**, 1 (1%) como mala y una de ellas correspondiente al 1% calificó como **muy mala**.



**Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía**





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

- *Me explicaron los procesos a seguir (SIC)*
- *Resolvió mis dudas (SIC)*
- *Cita cumplida (SIC)*
- *Nos resolvió todas las dudas (SIC)*
- *Atendió nuestras inquietudes (SIC)*
- *La consulta era con Fomento y no con Intervención (SIC)*
- *Aclararon las dudas para el trámite estructural (SIC)*
- *Hay desconocimiento jurídico (SIC)*
- *Encontré la información solicitada (SIC)*
- *Muy profesional la arquitecta que me atendió (SIC)*

**III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía**

Se debe continuar con la excelente atención que manifiesta la ciudadanía a través del Reconocimiento "Ciudadanía y Transparencia" que se entregará al mejor equipo de trabajo y al mejor servidor o colaborador, que se brindará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, entregado por el director de la entidad.

**Documento 20225100065613 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 07-04-2022 12:07:15

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirección de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 20-04-2022 10:32:13

**EUGENIA ARBOLEDA**, contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 21-04-2022 11:21:07



fa0cedf1aa9ea1ece1f98650fbd3da387082c1154e9cfab1c0ac4beec05538f8