

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



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

Proceso

Atención a la Ciudadanía

Procedimiento

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES

Vigencia: 1 Marzo 2022
Versión: 01

1. OBJETIVO

Realizar la medición y evaluación de la satisfacción de atención a solicitudes o actividades comunitarias, susceptibles de medir, realizadas por parte de los procesos misionales del Instituto Distrital de Patrimonio Distrital – IDPC.

Medir el nivel de percepción y satisfacción de los usuarios permitirá generar estrategias de atención a la ciudadanía con calidad, la cual entendemos como el resultado de una comparación entre las expectativas iniciales de una persona y las cualidades del servicio que se le otorga. En este sentido, a mayor satisfacción del ciudadano, con respecto al servicio o respuesta brindada por IDPC, mejor será la evaluación de la calidad de la atención. Por otro lado, la generación de este instrumento transversal de medición, nos permitiría proponer planes de acción que permitan mejorar el servicio que se le presta a la ciudadanía.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento será su aplicación a las actividades misionales que se desarrollan en procesos comunitarios y de atención a la ciudadanía tales como:

- Recorridos Patrimoniales.
- Recorridos participativos.
- Actividades educativas.
- Inventarios del patrimonio cultural inmaterial.
- Procesos de formación.
- Trámites.
- Servicios.
- Talleres de formación.
- Intervenciones de Bienes de interés cultural (fachadas).

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



3. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Actores del servicio	Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores públicos participan en la prestación del servicio público.
Servicio a la ciudadanía	Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad. Además, es una herramienta de gestión a disposición de las organizaciones públicas que facilita evaluar la calidad de bienes y servicios que se brinda a la ciudadanía.
Petición ciudadana	Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación. (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2021. Art. 3).
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o las normas que la adicionen o modifiquen. (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2021. Art. 3).
Satisfacción de los usuarios	Se mide por medio de las herramientas que disponga la entidad. La satisfacción de ciudadano frente al servicio que presta una entidad está orientada principalmente a conocer si se cumplen las expectativas del ciudadano con respecto a la oportunidad, calidad, claridad y accesibilidad de los servicios que presta una entidad.
Sistema Único de Información de Trámites – SUIT	Es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos del Estado y única fuente válida de información exigible y oponible a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Así mismo, es la herramienta que facilita la implementación de la política de racionalización de trámites establecida en la Ley 962 de 2005 y en el Decreto Ley 019 de 2012. (Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., 2021. Art. 3)
Etapas 0	Se denomina como Etapa 0 a los primeros contactos que se generan entre la ciudadanía y el IDPC, donde se orienta al ciudadano en torno a cuáles son los servicios que presta el IDPC y cuáles son los trámites que se realizan.

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



Asesoría Técnica personalizada.	Es el acompañamiento técnico que realizan los profesionales de la Subdirección Protección e Intervención a los propietarios y responsables de los proyectos de intervención.
Oportunidad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.
Calidad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.
Claridad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.
Accesibilidad	Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la facilidad que tuvieron para radicar su solicitud, petición, queja o sugerencia ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

4. NORMATIVA

- **Ley 1755 de 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1185 de 2008.** por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 -Ley General de Cultura- y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 397 de 1997.** Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.
- **Decreto 293 de 2021.** Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 847 de 2019.** Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Nacional 2358 de 2019.** Por el cual se modifica y adiciona el decreto 1080 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura, en lo relacionado con el Patrimonio Cultural Material e Inmaterial.
- **Decreto Distrital 560 de 2018.** Por medio del cual se define la reglamentación urbanística aplicable a los Bienes de Interés Cultural del ámbito Distrital y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 197 de 2014.** Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
- **Decreto Ley 019 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2623 de 2009.** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Decreto Nacional 1080 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura.
- **Decreto Distrital 070 de 2015.** Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Nacional 1077 de 2015.** Decreto Único Reglamentario del sector Vivienda, Ciudad y Territorio.
 - **Resolución 302 de 2016.** Por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias
- **Resolución número 0088 del 6 de abril de 2021.** Por la cual se aprueba el Plan Especial de Manejo y Protección PEMP del Centro Histórico de Bogotá, bien de interés cultural de la nación.
- **Resolución Nacional 983 de 2010.** Por la cual se desarrollan algunos aspectos técnicos relativos al Patrimonio Cultural de la Nación de naturaleza material.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los participantes de la encuesta de satisfacción será toda la ciudadanía que formule una petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de trámite o servicio que preste el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. En ese entendido todas las áreas misionales que se encuentren involucradas con atención a la ciudadanía deberán generar una encuesta desde su área. Esta encuesta, deberá ser aprobada por el proceso de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, con el fin de guiar lo que se va a evaluar y permita a la ciudadanía calificar la satisfacción del ciudadano.
2. La encuesta debe contener como mínimo los siguientes criterios:
 - a. Identificar los usuarios y grupos de interés de cada intervención comunitaria, servicio o trámite que presta la entidad.
 - b. Las categorías de enfoque poblacional, diferencial y género
 - c. Los criterios para medir la interacción con la entidad y el grado de satisfacción de la ciudadanía en el que se indaga a cerca de:
 - Conocimiento del tema por parte de los profesionales que atienden al ciudadano.
 - Cumplimiento de los tiempos establecidos (en el caso de los trámites y servicios).
 - Claridad en la solicitud de requisitos.
 - Grado de satisfacción de la atención recibida: amabilidad, respeto, puntualidad.

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



- Grado de satisfacción relacionada con las expectativas del ejercicio, actividad, servicio, trámite o proceso en que el ciudadano participa o es atendido por parte del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.
- d. En atención a la protección de datos se deberá incluir en las propuestas de encuesta el siguiente texto:

En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí, a través de este formulario, de acuerdo con las Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDPC, publicadas en el siguiente enlace: <https://idpc.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>.

Sí ___ No ___

Gracias por ayudarnos a mejorar

3. Las encuestas están disponibles en tres modalidades para su aplicación:
- De forma física
 - De forma virtual
4. Los canales o medios disponible para la entrega y recepción de las encuestas de satisfacción son:
- Física (presencial)
 - De forma virtual a través de un link que se les envía desde el área de Atención a la Ciudadanía de acuerdo al trámite de PQRSD
 - De forma virtual por un link que se envía desde el área de correspondencia una vez gestionado el trámite, servicio o actividad en que la ciudadanía participe o sea atendido.
 - Correo electrónico
 - Redes sociales
5. Medición de satisfacción

La interpretación de este Indicador del usuario del IDPC se realizará de acuerdo a los siguientes estándares:

Nivel de satisfacción	Medición factor	Valor Niveles de Satisfacción (NS)	Convención
Bajo	Crítico	< 76	Rojo
Aceptable	Estable	76-85.9	Amarillo
Bueno	Diferenciador leve	86-95.9	Verde medio
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	Verde claro

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



6. Formas de llegar al ciudadano con la encuesta de satisfacción:

6.1. Entrega física de la encuesta, por parte del funcionario que atiende al ciudadano.

Aquellas áreas que tengan atención presencial con el ciudadano entregarán la versión aprobada para dicha área, entendiendo que la atención demandada no implique iniciar un trámite o servicio.

6.2. Por el link que se les envía desde el área de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo al trámite de PQRSD.

Por el link habilitado para atender las PQRSD se remitirá la encuesta de satisfacción, que de cuenta de la atención de la solicitud.

6.3. Por el link que se envía desde el área de correspondencia una vez gestionado el trámite o servicio.

Una vez se tenga respuesta para el ciudadano, el área competente deberá enviar a la oficina de correspondencia, junto con la respuesta, un formato en que se le indique:

- El área específica que atendió la solicitud del ciudadano, bien sea un trámite o un servicio.
- El número de radicado de salida.
- La versión de la encuesta aprobada por el área competente.
- El link en el que se alberga dicha encuesta.

Como aparece en siguiente ejemplo:

No. Radicado	Documento Controlado encuesta-	Link Formato
2022-320-00XX	Versión X	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf9w15nihn90vbyE2ILxNRfNRynGqAiXv91EBhA6Snyyvg4xw/viewform?usp=sf_link

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



6. CONTENIDO

Actividad N° 1	Tiempo (Hrs)	Responsable
Formular los instrumentos necesario para la medición de la satisfacción teniendo en cuenta los criterios poblacionales, el enfoque diferencia y de género y los aspectos particulares de cada uno de los trámites, servicios o actividades en la que la ciudadanía participe o reciba la atención por parte del IDPC	5	Atención a la Ciudadanía y equipos técnicos de las subdirecciones misionales
Punto de Control		Registro
Verificar que se contemplen en los instrumentos los criterios de tipo poblacional, diferencia y de género		Encuestas formuladas
Actividad N° 2	Tiempo (Hrs)	Responsable
Entregar la encuesta de satisfacción del servicio, tramite u actividad en la que la ciudadanía participe o reciba la atención por parte del IDPC a través de los medios dispuestos en la política No 3	0.5	Atención a la Ciudadanía y equipos técnicos de las Subdirecciones Misionales
Punto de Control		Registro
Verificar que se entreguen a un porcentaje mayor o igual al 50% de la población participante de la solicitud o actividad		
Actividad N° 3	Tiempo (Hrs)	Responsable
Recibir las encuestas de satisfacción a través de los medios dispuestos en la política de operación No 3.	5	Atención a la Ciudadanía y equipos técnicos de las Subdirecciones Misionales
Punto de Control		Registro
Verificar que las encuestas estén debidamente diligenciadas La encuesta para considerarse apta para el registro y tabulación de los datos debe: 1. No presenten múltiple marcación de los criterios indagados. 2. Que no registre respuesta al criterio indagado lo anterior anula la pregunta o criterio		
Actividad N° 4	Tiempo (Hrs)	Responsable
Tabular las encuestas de satisfacción que cumplan los criterios de registro verificados en la actividad anterior por cada tramite,	5	Atención a la Ciudadanía y equipos técnicos de las

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



servicio o actividad, aplicando las operaciones matemáticas básicas para obtener información de: <ul style="list-style-type: none"> - Total, de encuestas tabuladas - Cantidad de ciudadanos clasificados por categorías de enfoque poblacional, diferencial y género. - Máximo y mínimo resultado por cada criterio - Promedio aritmético del grado de satisfacción por cada criterio - Consolidado de observaciones 		Subdirecciones Misionales que atiende el trámite, servicio o actividad
Punto de Control		Registro
Verificar se realice el cálculo de cada variable por separado asegurando que los criterios correspondan a un solo criterio.		Tabla de registro encuestas

Actividad N° 5	Tiempo (Hrs)	Responsable
Realizar el análisis de los resultados de las encuestas identificando los aspectos a mejorar por cada criterio de acuerdo con los niveles de satisfacción definidos en la política de operación No 4 por cada trámite, servicio o actividad	5	Atención a la Ciudadanía y equipos técnicos de las Subdirecciones Misionales que atiende el trámite, servicio o actividad
Punto de Control		Registro
		Tabla de registro encuestas

Actividad N° 6	Tiempo (Hrs)	Responsable
Entregar los resultados de tabulación al equipo de atención a la ciudadanía del trimestre con el consolidado de observaciones y propuestas de mejora por cada trámite, servicio o actividad.	0.5	Subdirecciones Misionales que atiende el trámite. Servicio o actividad
Punto de Control		Registro
Verificar el envío de la información en los primeros 5 días hábiles del trimestre.		Tabla de registro encuestas

Actividad N° 7	Tiempo (Hrs)	Responsable
Realizar el consolidado de observaciones y propuestas de mejora por cada trámite, servicio o actividad.	0.5	Atención a la Ciudadanía
Revisar con los procesos misionales y la asesoría de la Oficina Asesora de Planeación la implementación de aquellas acciones aplicables, gestionando la incorporación en los instrumentos de		

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES



planeación correspondiente (Plan Operativo anual o plan de mejora)		
Punto de Control		Registro
		Tabla de registro encuestas

Actividad N° 8	Tiempo (Hrs)	Responsable
Realizar un informe trimestral de satisfacción de la entidad consolidado.	0.5	Atención a la Ciudadanía
Punto de Control		Registro
N/A		Tabla de registro encuestas

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
	1	Creación del Documento	MEJORA	Auditoría o informe ente externo

8. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Eugenia Arboleda Balbin Contratista Atención a la Ciudadanía	Carlos Sandoval – Profesional SIG Contratista Oficina Asesora de Planeación	Juan Fernando Acosta Mirkow – Subdirector de Gestión Corporativa.
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20225000044343 de 28-02-2022	