

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JULIO 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 julio se brindó atención a 286 ciudadanos y ciudadanas: 185 de forma virtual y 101 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

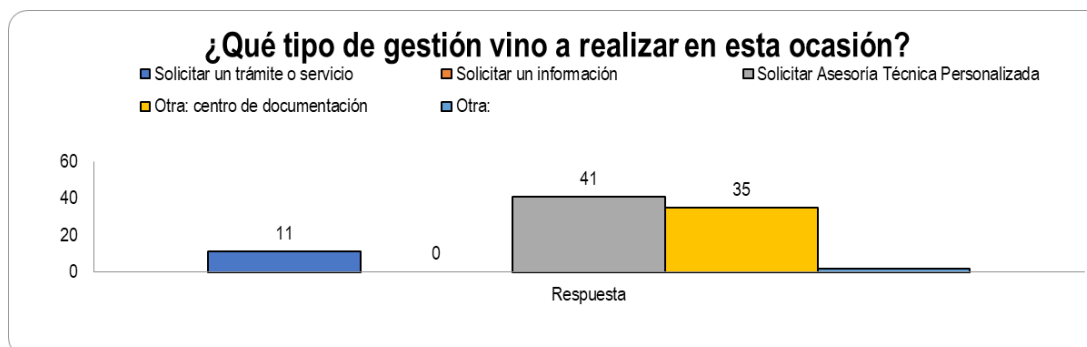
### Encuesta de satisfacción

#### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 89 (31%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 23 de forma virtual y 66 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

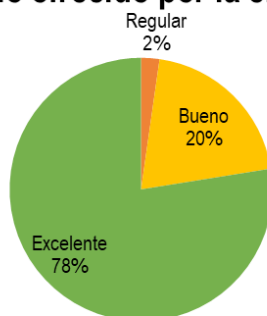
Treinta y cinco (35) ciudadanos correspondientes al 39% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 41 (46%) **Solicitud de Información**, 11 (12%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio**, y 2 (2%) realizaron **Otro tipo de solicitud**: centro de documentación.



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

Sesenta y nueve (69) ciudadanos, correspondiente al (78%) de los encuestados calificó el servicio que recibió como **Excelente**; dieciocho (18) ciudadanos, correspondientes al 20% lo calificaron como **Bueno**, y dos (2) de ellos correspondiente al 2% calificaron 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, 88 personas (99%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, y uno (1%) de ellos respondió que **no**.

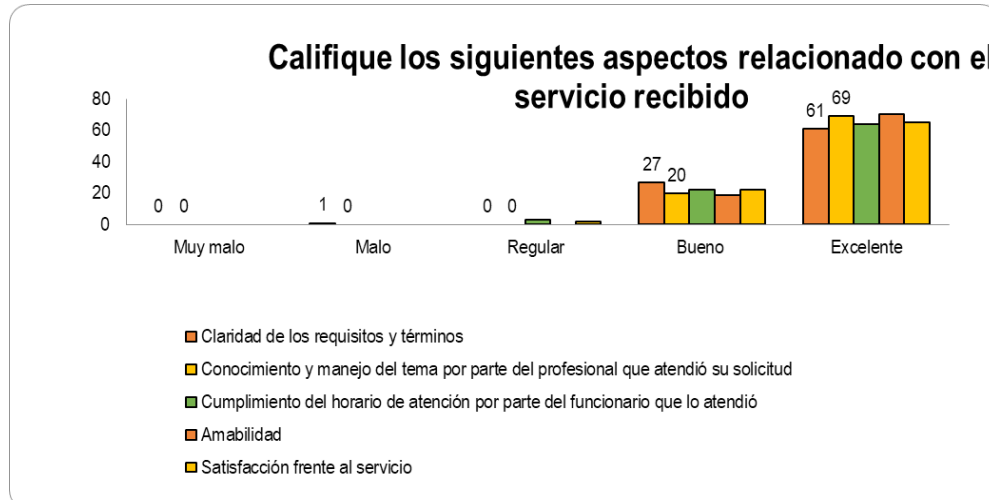
### ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



### 4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 61 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**; 27 de ellos, correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 69 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**; y 20 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 64 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**; 22 de ellos, correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**; y 3 (3%) como **regular**.
- Amabilidad: 70 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**; y 19 de ellos, correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**.

- e. Satisfacción frente al servicio: 65 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**; 22 de ellos, correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**; y 2 (2%) como **regular**.



## II. 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:

- *Explicó con claridad las necesidades solicitadas*
- *Me brindó la orientación que necesitaba (SIC)*
- *Respondió a varias dudas (SIC)*
- *Despejaron todas las inquietudes y se logró el objetivo que es la asesoría de esta área y posible intervención (SIC)*
- *Me dieron solución (SIC)*
- *Se respondió las dudas de uso en su totalidad (SIC)*
- *Aclaró concepto de Reparaciones Locativas (SIC)*
- *Amabilidad, precisión y eficacia (SIC)*
- *Informaron sobre la pertinencia y focalización de conservación patrimonial (SIC)*
- *La información fue clara, eficaz y oportuna (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 y otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, el Reconocimiento "Ciudadanía y Transparencia" que se entregará al mejor equipo de trabajo y al mejor servidor o colaborador, que contribuyan desde su área misional con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Distrital de Patrimonio, será un incentivo que destaque la labor de quienes comprometidamente atienden las demandas de la ciudadanía. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.



**Documento 20225100113883 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 17-08-2022 14:53:35

**EUGENIA ARBOLEDA**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 17-08-2022 17:40:31

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirección de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 18-08-2022 16:09:53



1027b38a8f065c52cfae757a860e4128b84fbf4f4e3395c85056ca12971a00e4