

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA NOVIEMBRE 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 noviembre se brindó atención a 365 ciudadanos y ciudadanas: 244 de forma virtual y 121 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

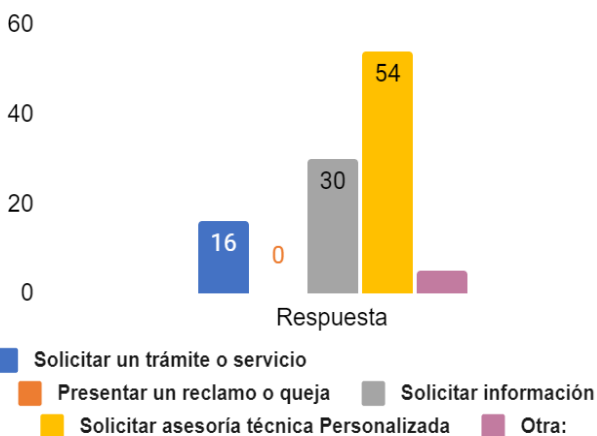
Para este mes se recibieron 105 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (29%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 18 respuestas de forma virtual y 87 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

A continuación, se describe el tipo de gestión y el número ciudadanos que se contactaron con el IDPC en el mes de septiembre:

Tipo de gestión	No. de personas	%
Solicitar un trámite o servicio	16	15%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	30	29%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	54	51%
Otra	5	5%
Totales	105	100%

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

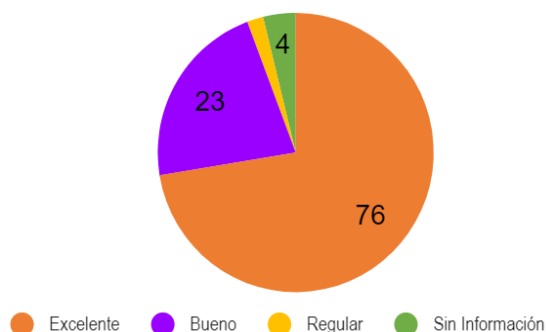


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

Calificación	No. Respuestas	%
Excelente	76	72%
Bueno	23	22%
Regular	2	2%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Sin Información	4	4%
TOTAL	105	100%

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

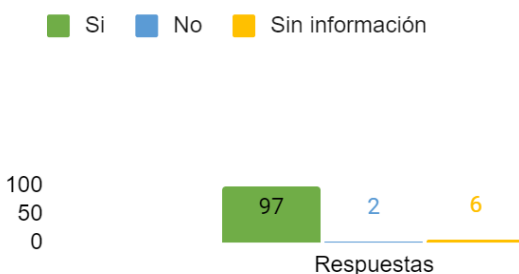


3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 73 personas (96%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 1 (1%) de ellos respondió que **no** y, 2 **sin información**.

Pregunta	Respuestas	%
Sí	97	92%
No	2	2%
Sin información	6	6%
TOTAL	105	100%

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 74 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**; 30 de ellos, correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**; 0 (0%) como **malo o muy malo**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 74 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**; 30 de ellos,

- correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**; 1(1%) como **malo**.
- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 83 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**; 21 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**.
- d. Amabilidad: 87 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**; 18 de ellos, correspondientes al 17% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular, mala o muy mala**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 78 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**; 24 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**; y 3 (3%) como **regular**, y 0(0%) como **malo o muy malo**.

Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido



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:

- "Pues me aclaró ciertas dudas, pero..."
- "Se cumplió el cronograma en tiempo y lugar"
- "Se me indicó lo que tengo que hacer"
- "Resolvió todas las dudas"
- "Trámite muy lento"
- "Aclaró dudas sobre modificaciones"
- "Nos aclararon todas las dudas y procedimientos"
- "Me dio respuesta de la solicitud del proyecto"
- "Respuestas claras"
- "El profesional fue claro y específico con la información"

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

Para el mes de noviembre se identifica que 2 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida,



calificándola de como **regular**. En un análisis preliminar con los funcionarios y colaboradores que atendieron a los ciudadanos, se identifica que esa calificación no correspondía estrictamente a la calidad de la prestación del servicio en el punto de atención, sino a la demora en la respuesta a una solicitud.

Se identificaron los datos de contacto de los y las ciudadanas (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor de la Ciudadanía una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

A los ciudadanos y ciudadanas que en el mes de octubre también manifestaron como regular la atención recibida, se les envió desde el correo del Defensor de la Ciudadanía una comunicación solicitándoles ampliación de su inconformidad, sin embargo, no hubo respuesta.

Algo imprescindible para el buen servicio a la ciudadanía es otorgar en los tiempos establecidos por la entidad las respuestas a las solicitudes.

De igual forma, la capacitación permanente en diferentes temas (lenguaje de señas, lenguaje incluyente etc.), a todos los colaboradores del Instituto, en especial a aquellos que tienen relacionamiento directo con la ciudadanía es necesaria para optimizar el servicio.

Así mismo, se debe continuar con los esfuerzos de digitalizar los procesos (Formatos, encuestas información etc.) para optimizar los análisis y respuestas.

Documento 2025100167763 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 06-12-2022 14:39:36

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

Proyectó: JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



8dd60380308ab41b9bd5b0b605427e663027761c33441e76439612f1444b674d