

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ENERO 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. Debido a la contingencia decretada por el Gobierno Nacional por el Covid-19, se priorizó la atención virtual y telefónica.

En el mes de noviembre, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a cuarenta y ocho (48) ciudadanos y ciudadanas de la siguiente manera: 40 de forma virtual y 8 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

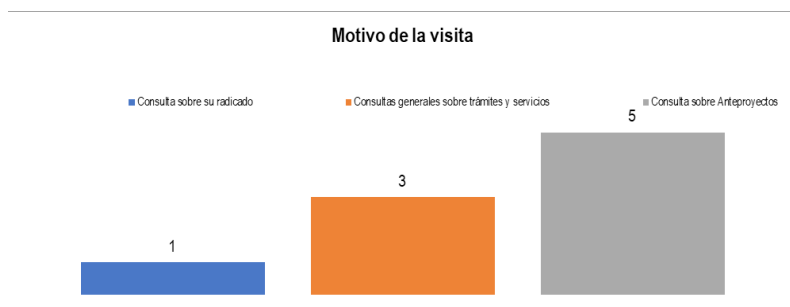
- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano
- IV. Reconocimiento al mejor servidor

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 9 (19%) respuestas a la encuesta de satisfacción de forma virtual. Los resultados arrojados son los siguientes:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

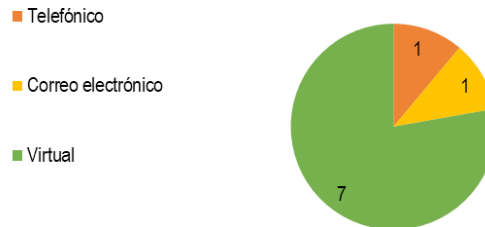
Un (1) ciudadano correspondiente al 11%, se contactó con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**, 3 ciudadanos (33%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, y 5 ciudadanos (56%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto**.



2. ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

Siete (7) ciudadanos, correspondientes al 78% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **virtual**, 1 de ellos correspondientes al 11% de los ciudadanos encuestados, de forma **telefónico**; y 1 de ellos, correspondiente al 11% recibieron información a través de **correo electrónico**.

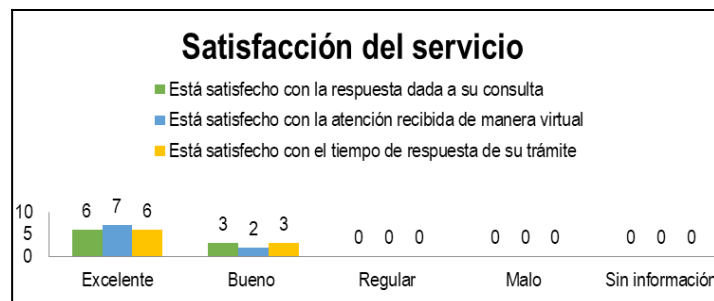
¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?



Satisfacción con el servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la respuesta oportuna y actitud de servicio. La ciudadanía encuestada evaluó la Satisfacción del servicio así:

- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 6 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, y 3 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 7 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, y 2 de ellos correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 6 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, y 3 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**.



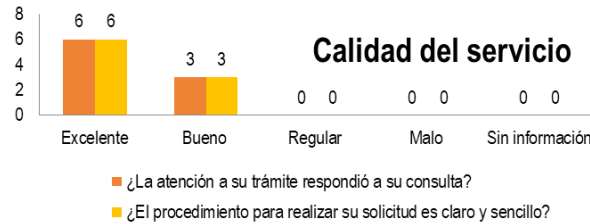
3. Calidad del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la calidad del servicio en cuanto si la atención al trámite respondió a lo solicitado por el ciudadano. La ciudadanía encuestada evaluó la Calidad del servicio así:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: 6 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, y 3 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**.



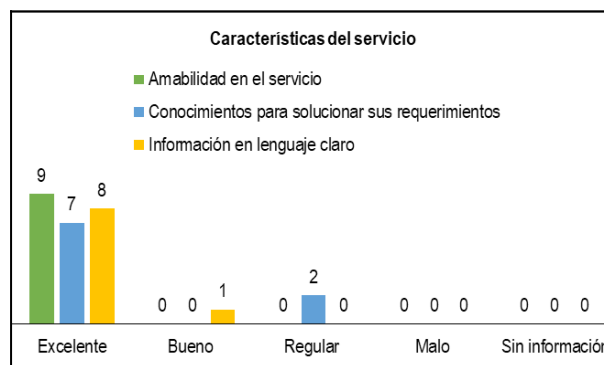
- b) Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 6 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, y 3 de ellos correspondientes al 33% calificaron esta característica como **buena**.



4. Características del servicio

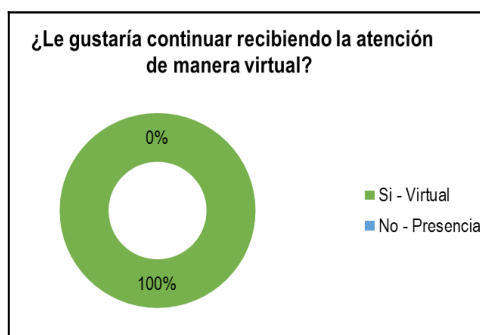
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: 9 ciudadanos correspondientes al 100%, calificaron esta característica como **excelente**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 7 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**, y 2 (22%) de ellos calificó esta característica como **regular**.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 8 ciudadanos correspondientes al 89%, calificaron esta característica como **excelente**, y 1 de ellos correspondientes al 11% calificaron esta característica como **buena**.



5. ¿Le gustaría continuar recibiendo la atención de manera virtual?

Nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 100% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual**.



II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía

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

- *No tenía conocimiento sobre los radicados durante la ausencia consulta (SIC)*
- *Sería importante de alguna forma poder ver de forma virtual el estado de los trámites como con algún usuario o por medio del número de radicado (SIC)*
- *Los tiempos de contratación afectan los procesos que se están llevando a cabo desde hace meses (SIC)*
- *El tema de contratación no debería retroceder el proceso o prolongar la duración del trámite. (SIC)*

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

- Se debe analizar junto con la Subdirección de Protección e Intervención la metodología adecuada para dar continuidad a los trámites cuando el Instituto se encuentre en procesos de contratación y así evitar retrasos en los tiempos.

IV. Reconocimiento al mejor servidor

Desde el mes de julio, se implementó la campaña de reconocimiento al mejor servidor de atención a la ciudadanía a través de la puesta en marcha de una intervención positiva que contribuya a mejorar su bienestar y su relación con el Instituto, las personas y la ciudadanía. Para el mes de **enero**, se brindó reconocimiento al arquitecto Rodolfo Parra por parte de 5 ciudadanos y ciudadanas

Documento 20225100031213 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 01-02-2022 11:26:01

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 01-02-2022 11:44:35





INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Radicado: **2025100031213**

Fecha: 01-02-2022

Pág. 5 de 5

47ed27213da344897dad4c70c3dfe4150abff9e1ecae0fa1f9c51372aedcb9dd

