

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA JUNIO 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 junio se brindó atención a 309 ciudadanos y ciudadanas, 201 de forma virtual y 108, 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

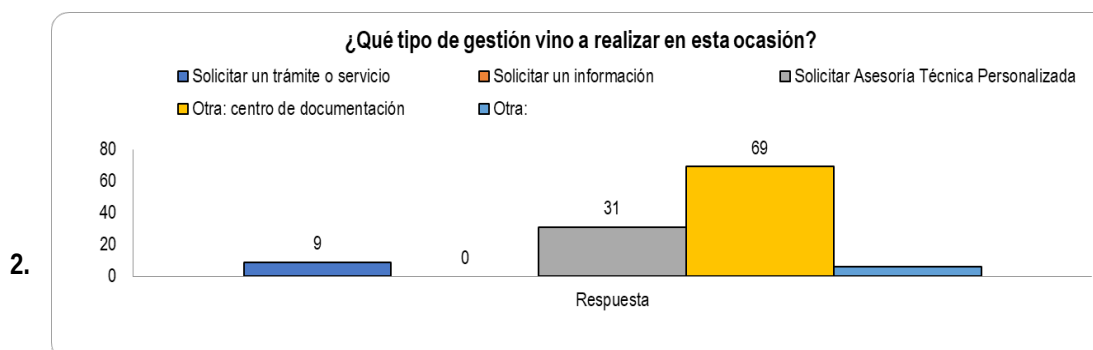
Encuesta de satisfacción

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 115 (37%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 41 de forma virtual y 74 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

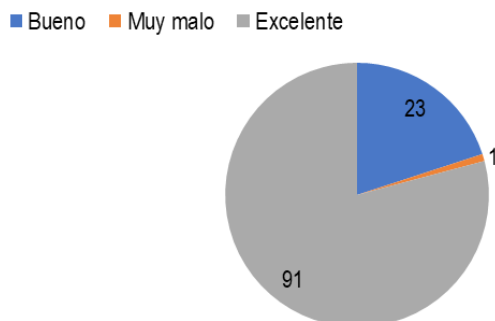
Sesenta y nueve (69) ciudadanos correspondientes al 60% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 31 (27%) **Solicitud de Información**, 9 (8%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio**, y 6 (5%) realizaron otro tipo de solicitud: centro de documentación.



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

Noventa y un (91) ciudadanos, correspondiente al (79%) de los encuestados calificó el servicio que recibió como **Excelente**; veintitrés (23) ciudadanos, correspondientes al 20% lo calificaron como **Bueno**, y uno (1) de ellos correspondiente al 1% calificaron como **muy malo**.

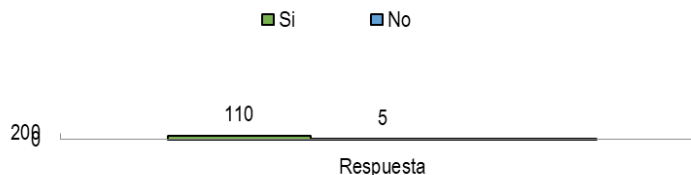
¿Cómo califica la calidad de la presentación del servicio ofrecido por la entidad?



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

Del total de la ciudadanía encuestada, 110 personas (96%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, y cinco (4%) de ellos **no brindaron información**.

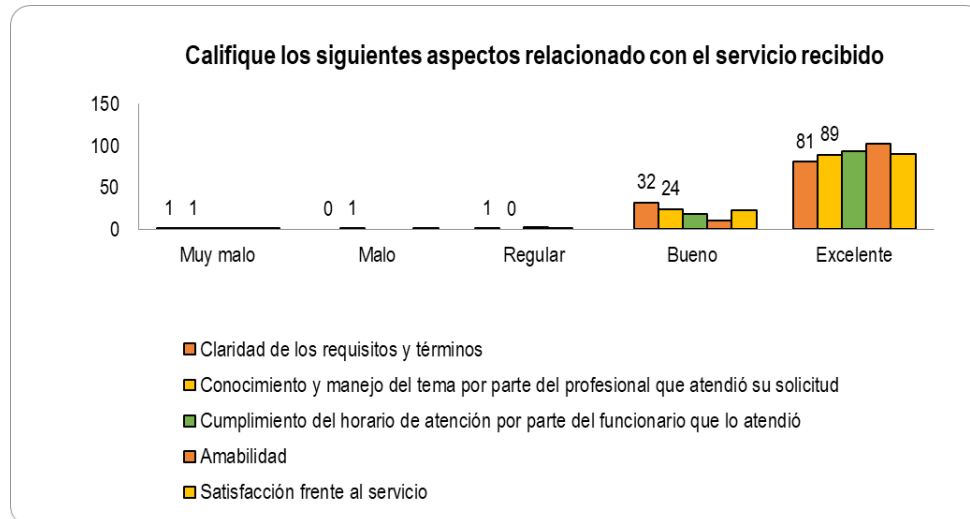
¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



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

- Claridad de los requisitos y términos: 81 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**; 32 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular** y 1 (1%) como **muy mala**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 89 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; 24 de ellos, correspondientes al 21% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **mala** y 1 (1%) como **muy mala**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 94 ciudadanos correspondientes al 82%, calificaron esta característica como **excelente**; 18 de ellos, correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**; 2 (2%) como **regular** y 1 (1%) como **muy mala**.

- d. Amabilidad: 103 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**; 10 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular** y 1 (1%) como **muy mala**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 90 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**; 23 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **mala** y 1 (1%) como **muy mala**.



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:

- Se aclararon dudas sobre pasos o requisitos que se deben cumplir en la obra (SIC)
- Resolvió las dudas de norma, tiempos y proyecto (SIC)
- Encontré la guía que necesitaba (SIC)
- Claridad, conocimiento, amabilidad (SIC)
- Aclaró las dudas concretas (SIC)
- Nos explicó muy bien lo que teníamos que hacer (SIC)
- Me informó la normatividad y me dio asesoría sobre licencias (SIC)
- Se comprometió a dar pronta respuesta a la solicitud puntual (SIC)
- Nos presentaron claridad en la norma para el proyecto (SIC)
- Amabilidad (SIC)
- Respondió satisfactoriamente el requerimiento (SIC)
- Respuestas claras y soluciones y alternativas variadas (SIC)
- Se dio respuesta a las inquietudes sobre el radicado (SIC)
- Puntualidad y atención clara (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 a la Ciudadanía, 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. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director del Instituto.

Para el caso específico del mes de junio, frente al numeral cuatro (4), un ciudadano señaló los aspectos de claridad, conocimiento, cumplimiento, amabilidad y satisfacción como muy malos. Por parte del Defensor de la Ciudadanía, se realizó la búsqueda de dicha encuesta y se contactó con el ciudadano para conocer su inconformidad, quien al momento de la presentación de este informe no ha dado respuesta frente a su inconformidad.

Documento 20225100099813 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 13-07-2022 15:49:22

EUGENIA ARBOLEDA, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 13-07-2022 15:59:34

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA, Subdirectora de Gestión Corporativa (e), SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 14-07-2022 15:21:23



3005b5c1f2e99d9ba4bd8a8afcc67f6c5907c78171043c1f87acc16f2d0d6ef9