

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MAYO 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 mayo se brindó atención a 362 ciudadanos y ciudadanas: 228 personas fueron atendidas de forma virtual y 134 atendidos de manera 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 a la ciudadanía

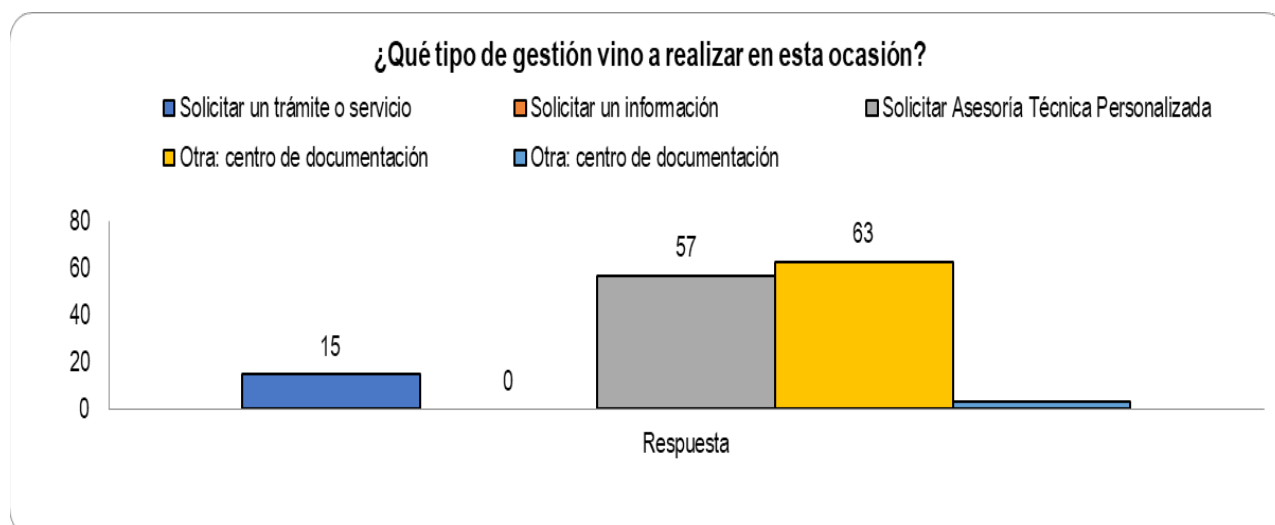
Encuesta de satisfacción

I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 138 (38.1%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 32 de forma virtual y 106 de forma presencial. Los resultados son los siguientes:

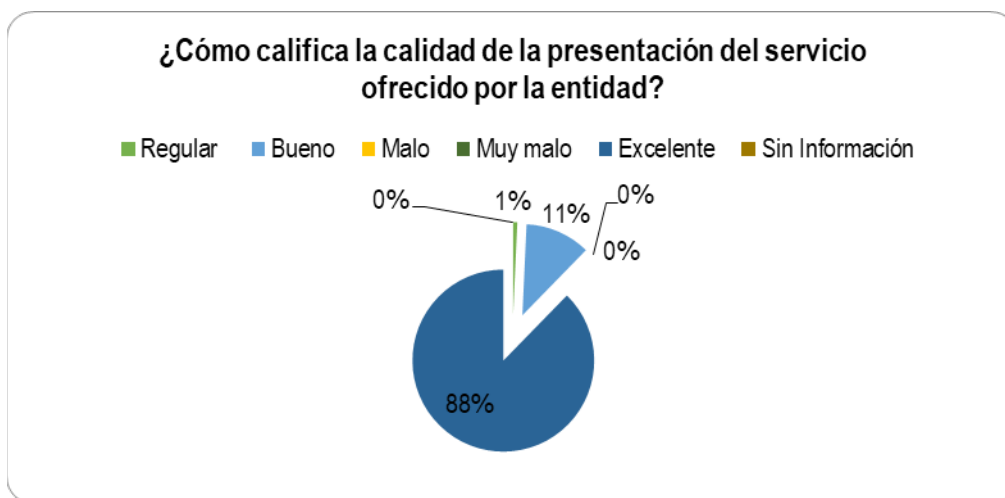
1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Sesenta y tres (63) ciudadanos correspondientes al 46% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 57 (41%) **Solicitud de Información**, 15 (11%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio**, y 3 (2%) realizaron otro tipo de solicitud: centro de documentación.



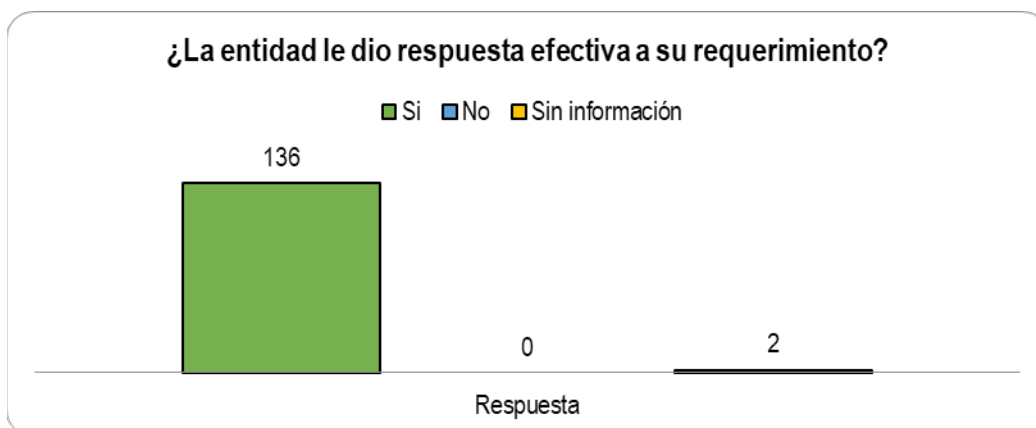
2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Ciento veintiún (121) ciudadanos, correspondiente al (88%) de los encuestados calificó el servicio que recibió como **Excelente**; dieciséis (16) ciudadanos, correspondientes al 12% lo calificaron como **Bueno**, y uno (1) de ellos correspondiente al 1% calificaron como **regular**.



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

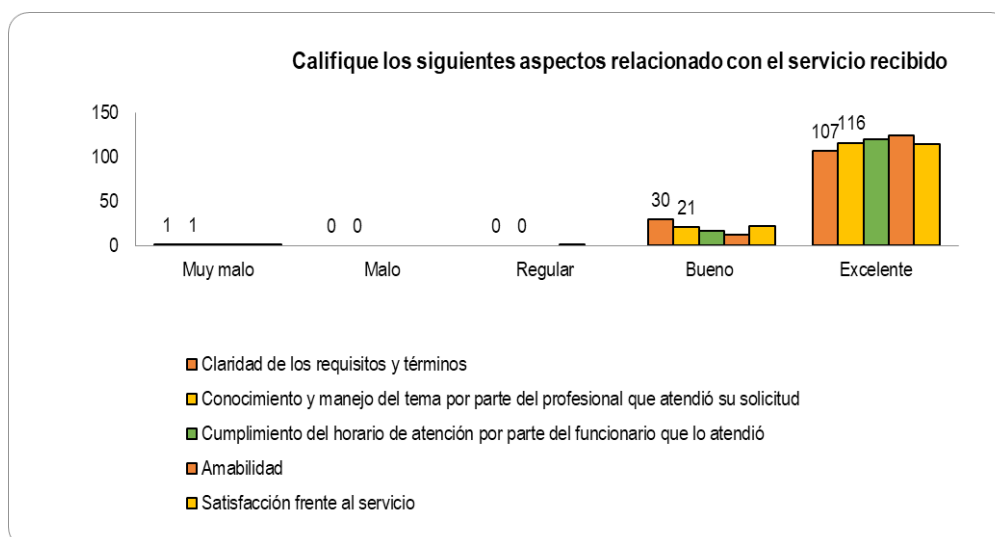
Del total de la ciudadanía encuestada, 136 personas (99%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, y dos (1%) de ellos **no brindaron información**.



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



- Claridad de los requisitos y términos: 107 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; 30 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **muy mala**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 116 ciudadanos correspondientes al 84%, calificaron esta característica como **excelente**; 21 de ellos, correspondientes al 15% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **muy mala**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 120 ciudadanos correspondientes al 87%, calificaron esta característica como **excelente**; 17 de ellos, correspondientes al 12% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **muy mala**.
- Amabilidad: 124 ciudadanos correspondientes al 88%, calificaron esta característica como **excelente**; 12 de ellos, correspondientes al 9% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular** y 1 (1%) como **muy mala**.
- Satisfacción frente al servicio: 115 ciudadanos correspondientes al 83%, calificaron esta característica como **excelente**; 22 de ellos, correspondientes al 16% calificaron esta característica como **buena**; 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:

- Entendí la respuesta. Gracias (SIC)
- Información completa (SIC)
- La información está en el Centro de Documentación (SIC)
- Se resolvieron todas las inquietudes (SIC)
- Las observaciones fueron resueltas (SIC)
- Nos resolvieron todas las dudas para realizar el trámite (SIC)
- Me fui con la información para seguir con el proyecto (SIC)
- Se dio respuesta a preguntas de forma precisa (SIC)
- Amabilidad, buena disposición es lo más relevante (SIC)



- *Muy atentos, diligentes y claros (SIC)*
- *Se requería profesional para asesoría jurídica, el cual fue contactado por la arquitecta (SIC)*
- *Nos aclararon las dudas con respecto al PEMP (SIC)*
- *Información clara, atención inmediata, amabilidad (SIC)*
- *Aunque hay poco material aerofotográfico (SIC)*
- *Me remitieron a dónde había que continuar el trámite (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. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.

Cabe resaltar que durante el mes de mayo ninguna de las áreas que formularon y tienen encuesta de satisfacción aprobada ha remitido al área de Atención a la Ciudadanía la tabulación de sus encuestas en este sentido no están acatando lo establecido en el procedimiento MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A SOLICITUDES O ACTIVIDADES MISIONALES.

Para el caso específico del mes de mayo, frente al numeral dos (2) sobre la calidad en la prestación del servicio, una ciudadana señaló este aspecto como muy malo. Por parte del Defensor de la Ciudadanía, se realizó la búsqueda de dicha encuesta y se contactó con la ciudadana para conocer su inconformidad.

Con respecto al numeral tres (3), la entidad dio respuesta efectiva al 99% de los ciudadanos encuestados; sin embargo, 2 de ellos correspondientes al 1% no brindaron información con respecto a su malestar con la respuesta que esperaban del Instituto.

Documento 2025100089533 firmado electrónicamente por:

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 21-06-2022 14:19:29

EUGENIA ARBOLEDA, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 21-06-2022 14:24:57

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 22-06-2022 10:41:54





INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Radicado: **2025100089533**

Fecha: 21-06-2022

Pág. 5 de 5

56f78f98c1af588d460d66588357f152cf5360c80b4f25fc843adea6ed494b8f

