

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA FEBRERO 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 febrero se brindó atención a 311 ciudadanos y ciudadanas: 231 de forma virtual y 86 de forma presencial.

Por otro lado, para la segunda semana del mes, se realizó la modificación de la encuesta de satisfacción con el fin de hacerla más clara para la ciudadanía y más sencilla al momento de su aplicación. Por esta razón, el presente informe estará dividido en dos partes. La primera con la información de la encuesta que se venía aplicando y la segunda, con la información recopilada sobre la nueva versión de la misma.

El informe consta de cuatro 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

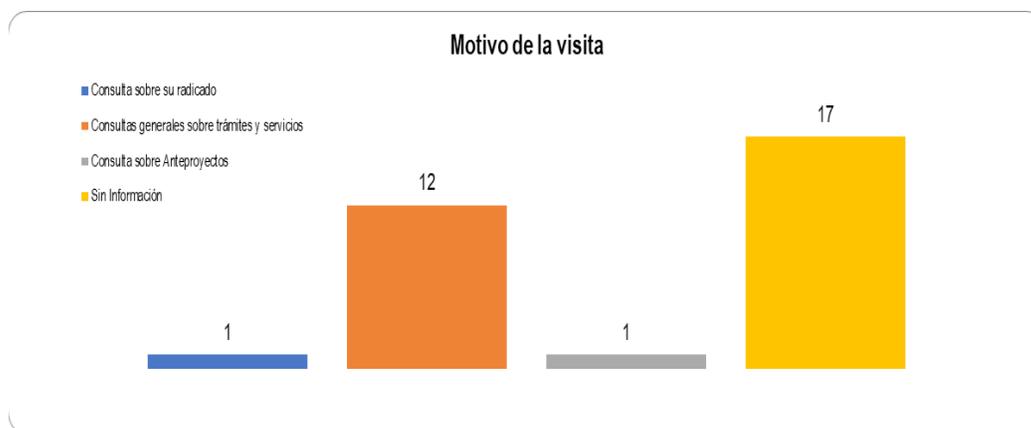
### Encuesta de satisfacción versión 1

#### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 31 (10%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 19 de forma virtual y 12 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

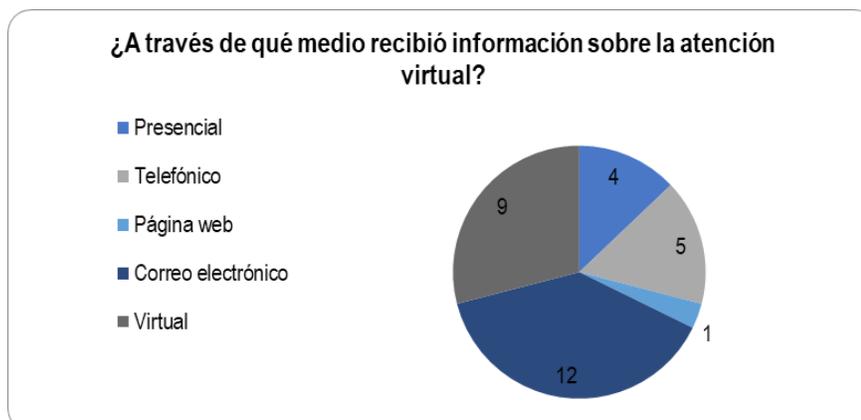
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Un (1) ciudadano correspondiente al 3%, se contactó con el IDPC para solicitar asesoría sobre **Consultas sobre su radicado**, 12 ciudadanos (39%) solicitaron **Consultas generales sobre trámites y servicios**, un (1) ciudadano (3%) se comunicaron para realizar **Consulta sobre anteproyecto** y 17 (55%) de ellos **no brindaron información**.



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

Nueve (9) ciudadanos, correspondientes al 29% de las personas encuestadas, recibieron información por medio **virtual**, 5 de ellos, correspondientes al 16% de los ciudadanos encuestados, de forma **telefónico**; 12 de ellos, correspondiente al 39% recibieron información a través de **correo electrónico**, 1 (3%) ciudadano a través de la **página web** y 4, (13%) de forma **presencial**.



3. 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:

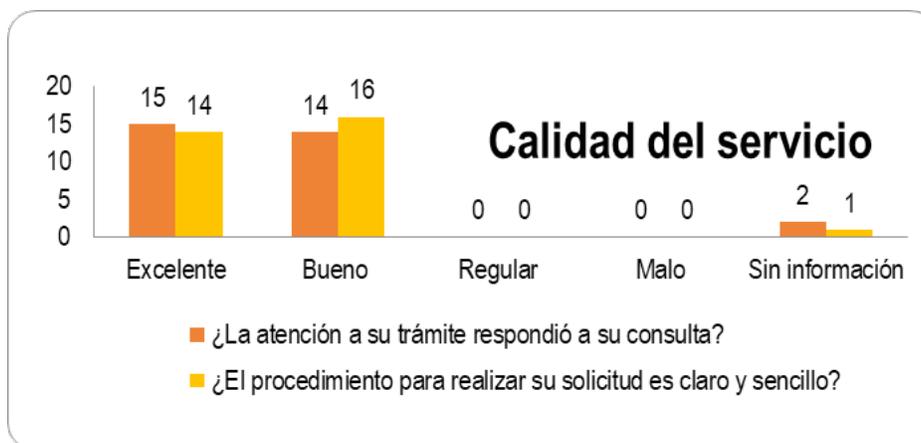
- Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta: 25 ciudadanos correspondientes al 81%, calificaron esta característica como **excelente**, 6 de ellos, correspondientes al 19%, calificaron esta característica como **buena**.
- Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: 16 ciudadanos, correspondientes al 52%, calificaron esta característica como **excelente**, 2 de ellos, correspondientes al 6% calificaron esta característica como **buena** y 12 (39%) de ellos, **no brindaron información**.
- Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: 12 ciudadanos correspondientes al 39%, calificaron esta característica como **excelente**, 7 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena** y 12 (39%) de ellos **no brindaron información**.



#### 4. 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?: 15 ciudadanos correspondientes al 48%, calificaron esta característica como **excelente**, 14 de ellos, correspondientes al 45% calificaron esta característica como **buena** y 2 (6%) de ellos, **no brindaron información**.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: 14 ciudadanos correspondientes al 45%, calificaron esta característica como **excelente**, 16 de ellos, correspondientes al 52% calificaron esta característica como **buena**, y 1 (3%) de ellos calificó esta característica como **regular**.

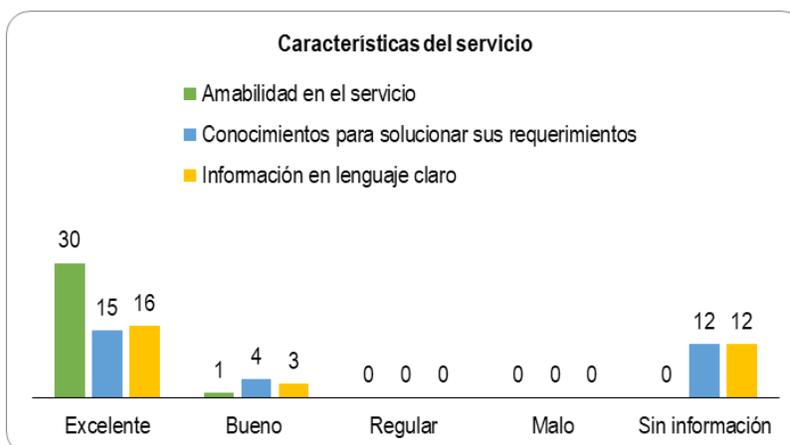


#### 5.

##### Características del servicio

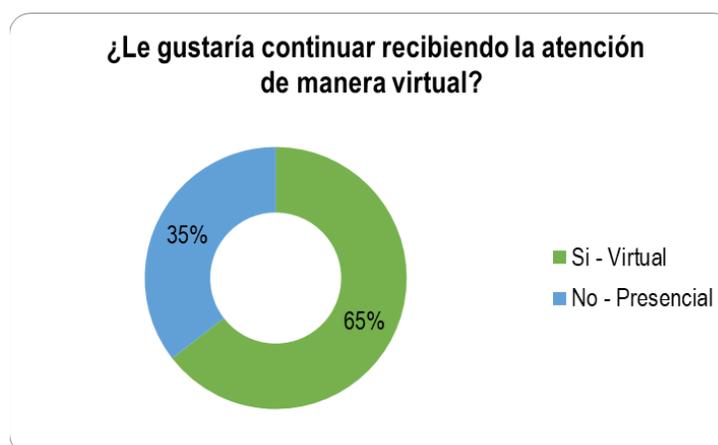
En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó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

- Amabilidad y actitud del servicio: 30 ciudadanos correspondientes al 97%, calificaron esta característica como **excelente**, y 1 (3%) calificó esta característica como **buena**.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: 15 ciudadanos correspondientes al 48%, calificaron esta característica como **excelente**, 4 (13%) de ellos calificó esta característica como **buena** y 12 (39%) de ellos **no brindaron información**
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: 16 ciudadanos correspondientes al 52%, calificaron esta característica como **excelente**, 3 de ellos, correspondientes al 10%, calificaron esta característica como **buena** 12 (39%) de ellos **no brindaron información**



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

Veinte (20) ciudadanos, correspondientes al 65% de las personas encuestadas, desean continuar recibiendo atención de manera **virtual** y 11 de ellos, correspondientes al 35% prefieren la atención de forma **presencial**.



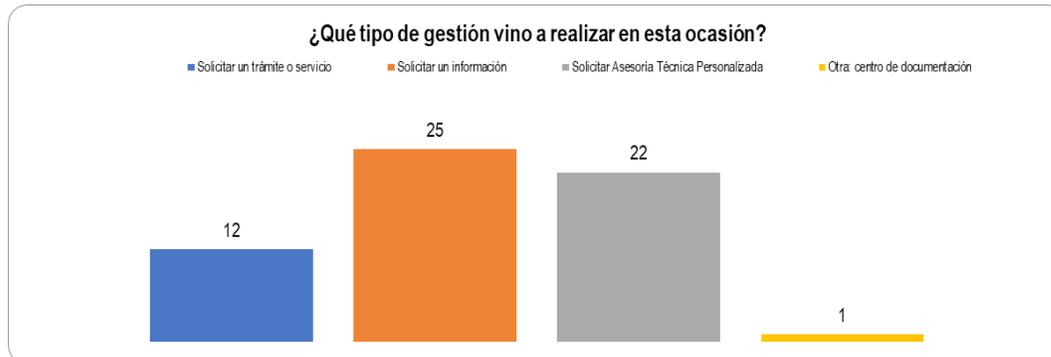
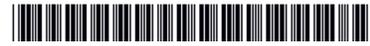
## Encuesta de satisfacción versión 2 – (Última versión)

### II. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 60 (19%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 17 de forma virtual y 43 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

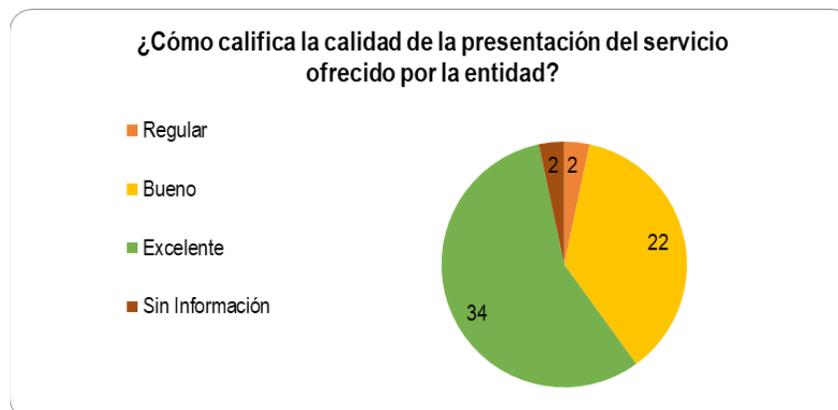
1. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Veintidós (22) ciudadanos correspondientes al 37%, se contactó con el IDPC para solicitar **Asesoría Técnica Personalizada**, 25 (42%) **Solicitud de Información**, 12 (20%) de ellos se acercaron a **Solicitar un trámite o servicio** y 1 de ellos, correspondiente al 2% se acercó a realizar **Consulta en el Centro de documentación**



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

Dos (2) ciudadanos, correspondientes al 3% de las personas encuestadas, calificaron la calidad de la prestación del servicio como **Regular**, veintidós (22) ciudadanos correspondientes al 37% calificaron el servicio como **Buena**, 34 (57%) de forma **Excelente** y dos (2) ciudadanos correspondientes al 3% **no brindaron información**



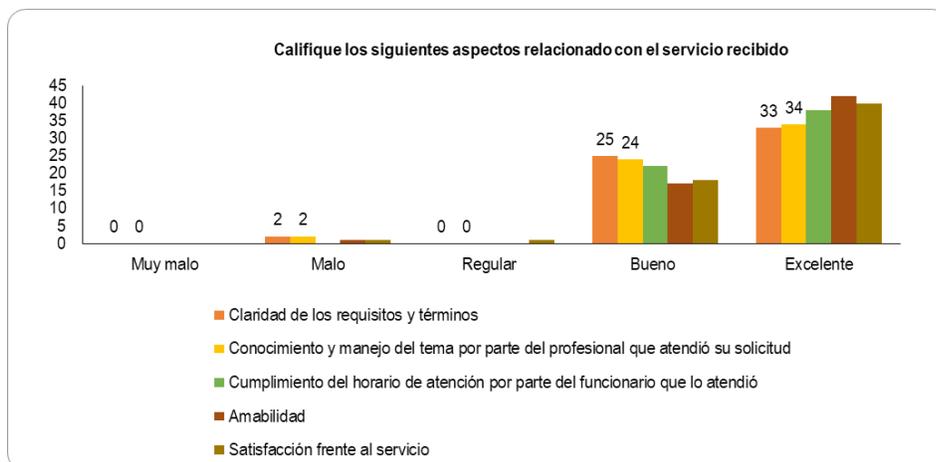
3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 58 (97%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento , 1 (2%)de ellos informó que **no** fue así debido a la demora en el tiempo de entrega y uno (2%)de ellos no brindó información.



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

- a. Claridad de los requisitos y términos: 33 ciudadanos correspondientes al 55%, calificaron esta característica como **excelente**, 25 de ellos, correspondientes al 42% calificaron esta característica como **buena**, y 2 (3%) como **mala**.
- b. Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 34 ciudadanos correspondientes al 57%, calificaron esta característica como **excelente**, 24 de ellos correspondientes al 40% calificaron esta característica como **buena** y 2 (3%) de ellos como **mala**.
- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 38 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**, y 22 de ellos correspondientes al 37% calificaron esta característica como **buena**.
- d. Amabilidad: 42 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como **excelente**, 17 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena** y 1 (2%) de ellos como **mala**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 40 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**, 18 de ellos, correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**, 1 (2%) de ellos como **mala** y 1 (2%) como **regular**.



### III. 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:

- *Hubo confusión con el horario y modo de la cita. La arquitecta no estaba enterada del proceso de asesoría que recibimos previo a la radicación (SIC)*
- *Los profesionales son excelentes y el servicio muy bueno pero los tiempos de tramite son demasiado largo (SIC)*
- *Más días de atención al público (SIC)*
- *Los proyectos deberían tener continuidad entre el momento que se asesoran y la evaluación (SIC)*



- *Facilitar la comunicación, sobre todo vía telefónica (SIC)*

**IV. 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 para informar los horarios de atención.
- Es importante evitar el incumplimiento de los horarios de atención.

**Documento 20225100054193 firmado electrónicamente por:**

**CAMILA ACERO TINOCO**, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma: 09-03-2022 12:47:47

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector Gestión Corporativa, SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 10-03-2022 10:19:04



ae2247c5b94d1b6c3ef8b8dfc461e5ccb3d4d868a4171db63999a6cf0b21619d