

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ABRIL 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 abril se brindó atención a 254 ciudadanos y ciudadanas: 171 de forma virtual y 103 de forma presencial.

El informe consta de tres componentes:

- Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

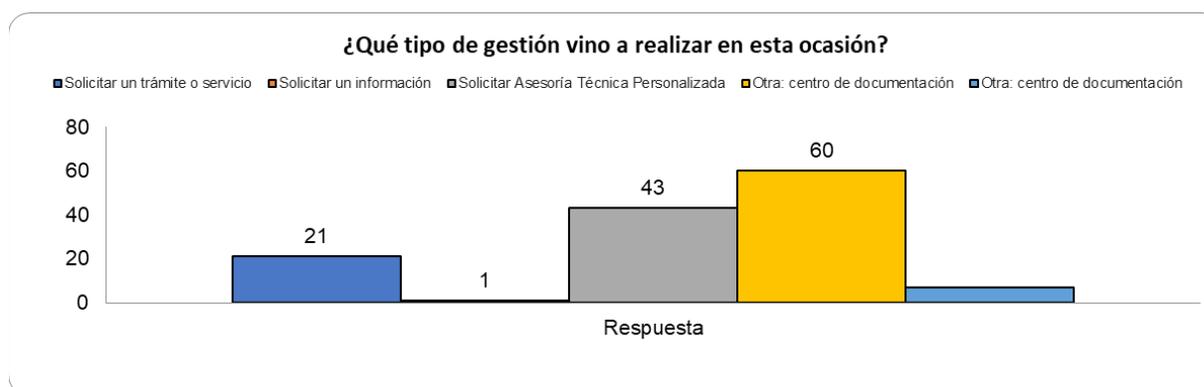
Encuesta de satisfacción

1. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 132 (52%) respuestas a la encuesta de satisfacción de la siguiente manera: 39 de forma virtual y 93 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

Sesenta (60) ciudadanos correspondientes al 45% de la muestra, se contactó con el IDPC para solicitar Asesoría Técnica Personalizada, 43 (33%) solicitud de información, 21 (16%) de ellos se acercaron a solicitar un trámite o servicio, 1 de ellos, correspondiente al 1% se acercó a presentar un reclamo o una queja y 7 (5%) realizaron otro tipo de solicitud.

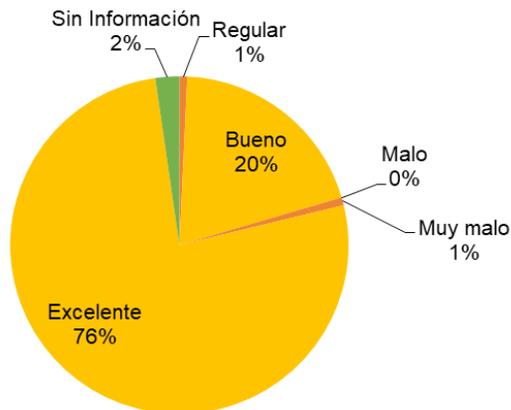


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

Ciento un (101) ciudadanos, correspondiente al (77%) de los encuestados calificó el servicio que

recibió como **Excelente**; veintiséis (26) ciudadanos, correspondientes al 20%, lo calificaron como **Bueno**, uno (1) de ellos correspondiente al 1% calificaron como **regular**; 1 (1%) como **Muy Malo** y dos (2) ciudadanos, correspondientes al 2% de las personas encuestadas, **no brindaron información**.

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



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

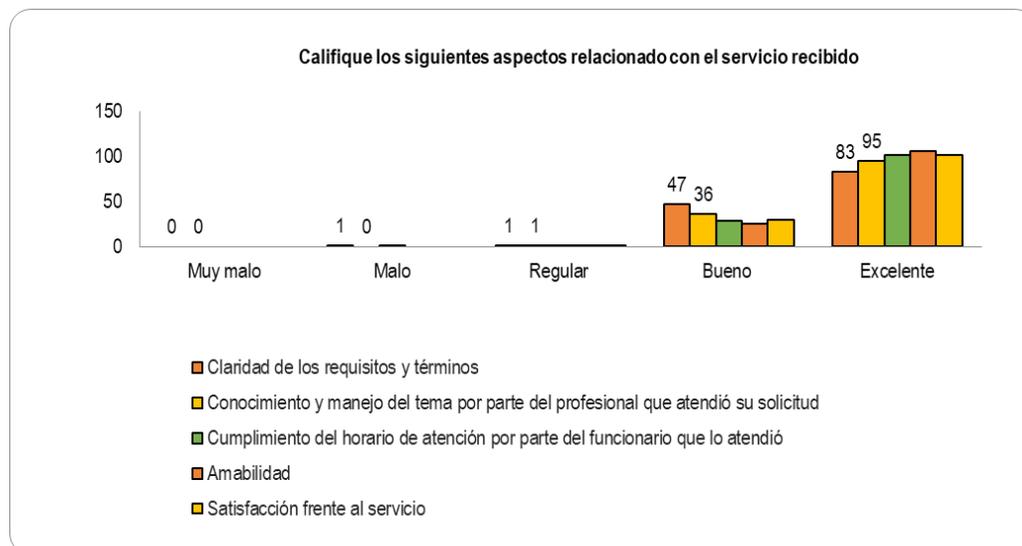
Del total de la ciudadanía encuestada, 125 personas (95%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 5 (4%) de ellos informó que **no** fue así, debido a la demora en el tiempo de entrega y dos (2%) de ellos **no brindaron información**.

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



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

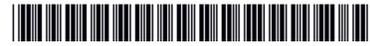
- a. Claridad de los requisitos y términos: 83 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**; 47 de ellos, correspondientes al 36% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular** y una de ellas, correspondiente al 1%, la calificó como **mala**.
- b. Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 95 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**, 36 de ellos, correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**, y 1 (1%) como **regular**.
- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 101 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**, 29 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**, y 1 personas correspondiente al (1%) como **regular**; y una de ellas correspondiente al 1%, la calificó como **mala**.
- d. Amabilidad: 106 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; 25 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 101 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como **excelente**, 30 de ellos, correspondientes al % calificaron esta característica como **buena**, y 1 (1%) como **regular**.



2. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía

Las respuestas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- *Excelente atención (SIC)*



- *Se atendieron oportunamente mis inquietudes (SIC)*
- *Muy claro (SIC)*
- *Me guio los pasos a seguir (SIC)*
- *Resolvió las dudas, revisó la documentación (SIC)*
- *La consulta no era de su competencia (SIC)*
- *En las fichas de valoración no se aclara nada sobre los parámetros y/o características arquitectónicas del predio. Solicitaría excepción del BIC (SIC)*
- *Me toca volver a hacer el trámite, perjuicio de mi disposición y tiempo. Me parece ineficiente tener que volver a radicar documentos por una norma que cambió en el centro histórico. Tengo derecho a que se respete mi tiempo (SIC)*
- *Me ofreció las respuestas indicadas (SIC)*

3. 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.

Por otro lado; es importante, brindar información clara a la ciudadanía respecto a los cambios en las normatividades frente a los trámites y servicios del IDPC y adelantar las medidas correctivas relacionadas con aquellas manifestaciones realizadas por la ciudadanía que dejan ver algún tipo de molestia frente a dicha situación.

Para el caso específico del mes de abril, 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 con el fin de conocer el motivo principal de su molestia la cual fue generada debido a que por cambios en la normatividad el ciudadano debe volver a radicar su proceso de equiparación. Así las cosas, se realizó contacto a través de correo electrónico con el ciudadano, para identificar si fue clara la explicación del por qué debía radicar nuevamente su solicitud.

Con respecto al numeral tres (3), la entidad dio respuesta efectiva al 95% de los ciudadanos encuestados; sin embargo, 5 de ellos correspondientes al 4% informaron a través de la encuesta de satisfacción que no fue así. Para ello, se realizó contacto a través de correo electrónico con estos ciudadanos para conocer el motivo de su insatisfacción.

Documento 20225100078513 firmado electrónicamente por:

EUGENIA ARBOLEDA, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha firma:
19-05-2022 16:10:59

CAMILA ACERO TINOCO, Contratista, Atención a la Ciudadanía y Transparencia, Fecha



firma: 23-05-2022 07:30:24

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirector de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 23-05-2022 10:40:37



85f86a3e44aaa67fe41dd83f2b75b443211d848237b31b68b01fea38dccc8565