

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OCTUBRE 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 octubre se brindó atención a 239 ciudadanos y ciudadanas: 76 de forma virtual y 163 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

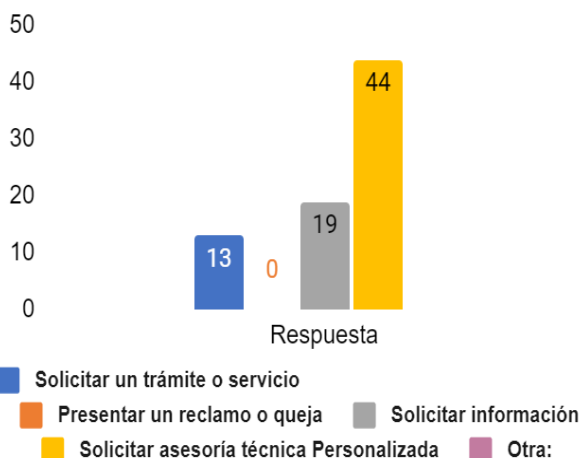
Para este mes se recibieron 76 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (32%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 13 respuestas de forma virtual y 63 de forma presencial. Los resultados arrojados son los siguientes:

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

A continuación, se describe el tipo de gestión y el número ciudadanos que se contactaron con el IDPC en el mes de septiembre:

Tipo de gestión	No. de personas	%
Solicitar un trámite o servicio	13	17%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	19	25%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	44	58%
Otra	0	0%
Totales	76	100%

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

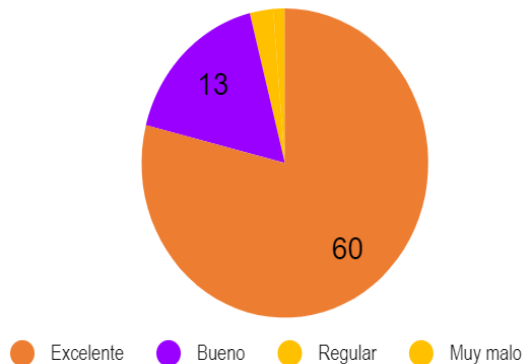


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

Calificación	No. Respuestas	%
Excelente	60	79%
Bueno	13	17%
Regular	2	3%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Sin Información	0	0%
TOTAL	76	100%

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

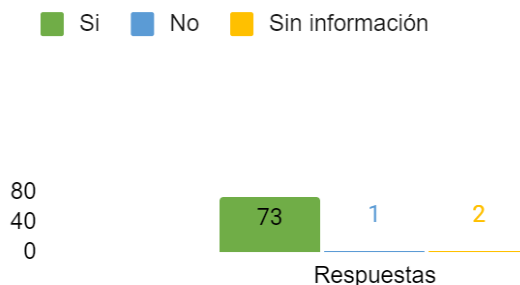


3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 73 personas (96%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 1 (1%) de ellos respondió que **no** y, 2 **sin información**.

Pregunta	Respuestas	%
Sí	73	96%
No	1	1%
Sin información	2	3%
TOTAL	76	100%

¿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: 52 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**; 22 de ellos, correspondientes al 29% calificaron esta característica como **bueno**; 1 (1%) como **regular**; 1(1%) como **muy malo**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 52 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**; 22 de ellos,

- correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**; 1(1%) **muy malo**.
- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 54 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**; 21 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) **muy malo**.
- d. Amabilidad: 55 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**; 19 de ellos, correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular** y 1 (1%) **muy malo**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 54 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**; 20 de ellos, correspondientes al 26% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**, y 1(1%) **muy malo**.

Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido



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:

- “Pues me aclaró ciertas dudas pero...”
- “Se cumplió el cronograma en tiempo y lugar”
- “Se me indicó lo que tengo que hacer”
- “Resolvió todas las dudas”
- “Trámite muy lento”
- “Aclaró dudas sobre modificaciones”
- “Nos aclararon todas las dudas y procedimientos”
- “Me dio respuesta de la solicitud del proyecto”



- “Respuestas claras”
- “El profesional fue claro y específico con la información”

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

Para el mes de octubre se identifica que 3 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, dos lo califican como **regular** y otro **muy malo**. En un análisis preliminar con los funcionarios y colaboradores que atendieron a los ciudadanos, se identifica que la persona que indico “muy malo”, no correspondía estrictamente a la calidad de la prestación del servicio en el punto de atención, sino a la demora en la respuesta a una solicitud.

Se identificaron los datos de contacto de los ciudadanos (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor del Ciudadano una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

En el mes de septiembre se identificó una ciudadana que también indicó como regular la atención recibida. Desde el correo del Defensor del Ciudadano se envió un correo solicitando ampliación de su inconformidad, sin embargo, no hubo respuesta por parte del ciudadano a quien se le pidió información con respecto a su insatisfacción.

Algo imprescindible para el buen servicio a la ciudadanía es otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, las respuestas a las solicitudes y es en este sentido que se presentan las mayores manifestaciones de insatisfacción por parte de las y los ciudadanos.

De igual forma, la capacitación permanente en diferentes temas (lenguaje de señas, lenguaje incluyente etc.), a todos los colaboradores del Instituto, en especial a aquellos que tienen relacionamiento directo con la ciudadanía es necesaria para optimizar el servicio.

Así mismo, se debe continuar con los esfuerzos de digitalizar los procesos (Formatos, encuestas información etc.) para optimizar los análisis y respuestas.

Documento 20225100153513 firmado electrónicamente por:

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 10-11-2022 08:59:58

Revisó: EUGENIA ARBOLEDA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

Proyectó: JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



Ocddd02b475d0d68ddaef2dd4a40f1d68a67cf563ed04ce28fd3e325d09544



INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Radicado: **20225100153513**

Fecha: 09-11-2022

Pág. 5 de 5

