

**INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS  
DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
III TRIMESTRE DE 2022  
(JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE)**

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**

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 los meses de julio – agosto – septiembre, se brindó atención a 928 ciudadanos y ciudadanas: 590 de forma virtual y 338 de forma presencial.

<b>Ciudadanos atendidos</b>				
	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Trimestre</b>
Virtual atendidos	185	215	190	590
Presencial atendidos	101	130	107	338
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>345</b>	<b>297</b>	<b>928</b>

Para este tercer trimestre se recibieron 274 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (29,52%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 59 respuestas de forma virtual y 215 de forma presencial.

<b>Encuestas respondidas</b>				
	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Trimestre</b>
Virtual	23	21	15	59
Presencial	66	90	59	215
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>111</b>	<b>74</b>	<b>274</b>

<b>Relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas</b>			
<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Trimestre</b>
31%	32%	25%	30%

Esta relación muestra que el 30% de los ciudadanos atendidos responde la encuesta.

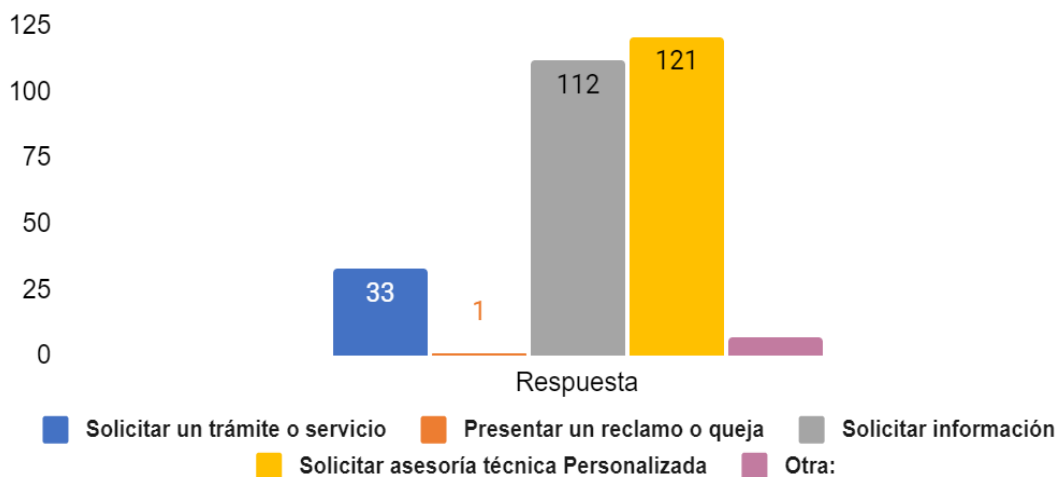


Desagregando cada pregunta de la encuesta, los resultados arrojados son los siguientes:

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

Tipo de gestión	Julio		Agosto		Septiembre		Trimestre	
	No. de personas	%	No. de personas	%	No. de personas	%	No. de personas	%
Solicitar un trámite o servicio	11	12	9	8	13	18	33	13
Presentar un reclamo o queja	0	0	1	1	0	0	1	1
Solicitar información	41	46	54	49	17	23	112	41
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	35	39	46	31	40	54	121	44
Otra	2	2	1	1	4	5	7	1
<b>Total</b>	89	100%	111	100%	74	100%	274	100%

**¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión? (Trimestre)**

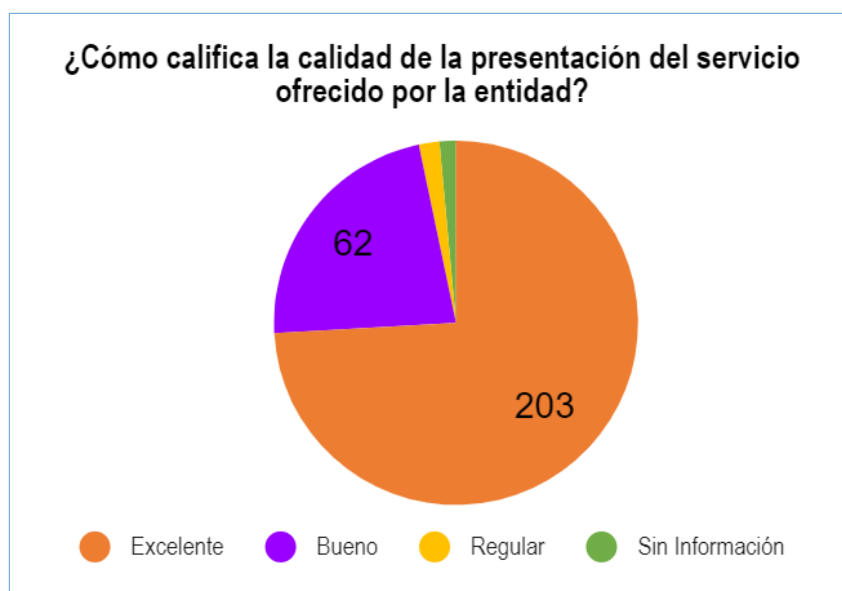


Durante el tercer trimestre la gestión más demandada fue “Solicitar asesoría técnica personalizada”, seguida de “Solicitar información”.



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

Calificación	Julio		Agosto		Septiembre		Trimestre	
	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%
Excelente	69	78	78	70	56	76	203	74
Bueno	18	20	27	24	17	23	62	23
Regular	2	2	2	2	1	1	5	2
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin información	0	0	4	4	0	0	4	1
<b>Total</b>	89	100%	111	100%	74	100%	274	100%



Durante el tercer trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía se evidencian altos, teniendo en cuenta que el 74% considera que la calidad prestada es excelente y 23% buena. Solo el 2% la considera regular y, 0% mala o muy mala.



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

Respuesta	Julio		Agosto		Septiembre		Trimestre	
	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%	No. de respuestas	%
Sí	88	99%	106	95%	71	96%	265	96,72%
No	1	1%	3	3%	3	4%	7	2,55%
Sin información	0	0%	2	2%	0	0%	2	0,73%
<b>Total</b>	89	100%	111	100%	74	100%	274	100%

Del total de las respuestas dadas por la ciudadanía, 274 personas (97%) afirmaron que Sí recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 5 ciudadanos dijeron que NO correspondiente al 2.55%, y menos del 1% no brindaron información.

### ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

■ Si ■ No ■ Sin información





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

Tercer trimestre (Julio – Agosto – Septiembre)										
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
Claridad de los requisitos y términos	0	0%	1	0%	5	2%	85	31%	183	67%
Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud	0	0%	0	0%	3	1%	70	26%	201	73%
Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió	0	0%	0	0%	5	2%	67	24%	202	74%
Amabilidad	0	0%	0	0%	3	1%	54	20%	217	79%
Satisfacción frente al servicio	1	0%	0	0%	5	2%	64	23%	204	74%

- a. **Claridad de los requisitos y términos:** 183 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como excelente; 85 de ellos, correspondientes al 31% calificaron esta característica como buena; 5 (2%) como regular, 1 (-1%) como mala y 0 (0%) como muy mala.
- b. **Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud:** 201 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como excelente; 70 de ellos, correspondientes al 26% calificaron esta característica como buena; 3 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 0 (0%) como muy mala.
- c. **Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió:** 202 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como excelente; 67 de ellos, correspondientes al 24% calificaron esta característica como buena; 5 (2%) como regular, 0 (0%) como mala y 0 (0%) como muy mala.

- d. **Amabilidad:** 217 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como excelente; 54 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como buena; 3 (1%) como regular, y 0 (0%) como malo o muy mala.
- e. **Satisfacción frente al servicio:** 204 ciudadanos correspondientes al 74%, calificaron esta característica como excelente; 64 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como buena; 5 (2%) como regular; 0 (0%) como mala y 2 (-1%) como muy mala.

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:

### Julio

- Explicó con claridad las necesidades solicitadas
- Me brindó la orientación que necesitaba (SIC)
- Respondió a varias dudas (SIC)
- despejaron todas las inquietudes y se logró el objetivo que es la asesoría de esta área y posible intervención (SIC)
- Me dieron solución (SIC)
- Se respondió las dudas de uso en su totalidad (SIC)
- Aclaró concepto de Reparaciones Locativas (SIC)
- Amabilidad, precisión y eficacia (SIC)



- *Informaron sobre la pertinencia y focalización de conservación patrimonial (SIC)*
- *La información fue clara, eficaz y oportuna (SIC)*

### **Agosto**

- *"Me guiaron acerca de cómo hacer un proceso"*
- *"Obtuve información precisa"*
- *"Informó el trámite a realizar"*
- *"Se recibió la información solicitada"*
- *"Me orientó el proceso a seguir que necesitaba"*
- *"Buscó como solucionar mi problema"*
- *"Sí porque me informaron sobre el manejo urbano y el PEMP"*
- *"No tenían claridad de la norma"*
- *"Respuestas claras"*
- *"Me brindó decretos donde puedo enriquecer información del BIC"*

### **Septiembre**

- *"Resolvió dudas frente a la consulta"*
- *"La verdad la competencia del IDPC es alejada de operatividad"*
- *"Dio respuesta a mi solicitud"*
- *"Resolvió todas las dudas"*
- *"Nos direccionaron a otro punto para ampliar información"*
- *"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**

#### **Julio**

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, será un incentivo que destaque la labor de quienes comprometidamente atienden las demandas de la ciudadanía. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.



## Agosto

La excelente atención que manifiesta la ciudadanía se debe continuar, buscando otorgar en los tiempos establecidos por la entidad las respuestas a la ciudadanía. 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, será un incentivo que destaque la labor de quienes comprometidamente atienden las demandas de la ciudadanía. Este reconocimiento se entregará desde la Subdirección de Gestión Corporativa, por el director de la entidad.

## Septiembre

Se debe continuar con la buena atención que en términos generales la ciudadanía manifiesta. Sin embargo, se identifica que un ciudadano expresa inconformidad con la atención recibida al calificar como **regular** la calidad de la prestación del servicio, afirmando que “*La verdad la competencia del IDPC es alejada de operatividad*”.

En consecuencia, la acción tomada fue identificar los datos de contacto del ciudadano (correo electrónico), y desde el correo del Defensor del Ciudadano se le envió una comunicación en la que, amablemente, se le solicitaba detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

Algo imprescindible para el buen servicio a la ciudadanía es otorgar en los tiempos establecidos por la entidad las respuestas a las solicitudes.

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 2025100140013 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirección de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 12-10-2022 18:27:32

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







079d91703a64f9502416afeca591cfd845316ec436093b88b0a20d0d63c30047