

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SEPTIEMBRE 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 septiembre se brindó atención a 297 ciudadanos y ciudadanas: 190 de forma virtual y 107 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 74 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (25%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 15 respuestas de forma virtual y 59 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	18%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	17	23%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	40	54%
Otra	4	5%
<b>Totales</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

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

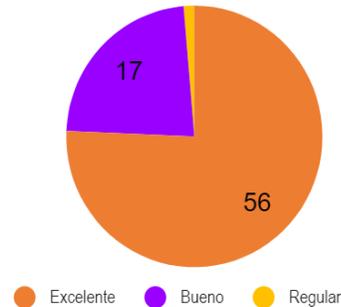


##### califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

Calificación	No. Respuestas	%
Excelente	56	76%
Bueno	17	23%
Regular	1	1%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Sin Información	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

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

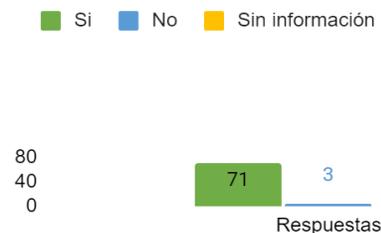


### 3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 106 personas (95%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, y 3 (3%) de ellos respondió que **no**.

Pregunta	Respuestas	%
Si	71	96%
No	3	4%
Sin información	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



ifique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 53 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**; 20 de ellos, correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 57 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; y 16 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como buena y 1 (1%) como **regular**.



- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 57 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como **excelente**; 17 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**; y 0 (0%) como **regular, malo o muy malo**.
- d. Amabilidad: 59 ciudadanos correspondientes al 80%, calificaron esta característica como **excelente**; 15 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; y 0 (0%) como regular **regular, malo o muy malo**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 58 ciudadanos correspondientes al 78%, calificaron esta característica como **excelente**; 15 de ellos, correspondientes al 20% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**.

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:



- “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

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 2025100140003 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirección de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 12-10-2022 18:29:10

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



6e243880a199a9d4cbffbd4cc6451ad5d18867c642e517d03c6133e66e64acd



INSTITUTO DISTRITAL DE  
PATRIMONIO CULTURAL



Radicado: **20225100140003**

Fecha: 12-10-2022

Pág. 5 de 5

