

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA AGOSTO 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 agosto se brindó atención a 345 ciudadanos y ciudadanas: 215 de forma virtual y 130 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

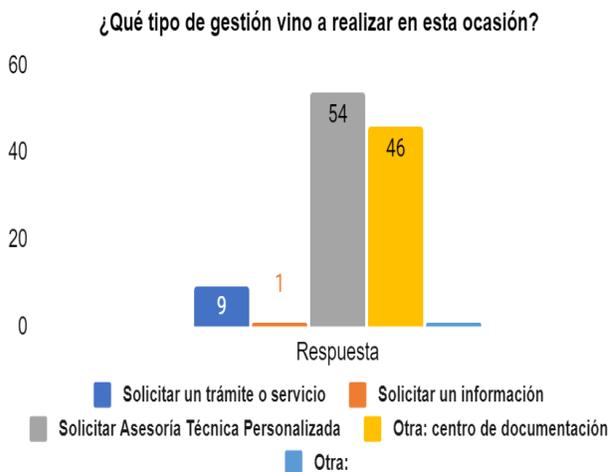
#### I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 111 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (31%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 21 respuestas de forma virtual y 90 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 agosto:

| Tipo de gestión                          | No. de personas | %           |
|--|-----------------|-------------|
| Solicitar un trámite o servicio          | 9               | 8%          |
| Presentar un reclamo o queja             | 1               | 1%          |
| Solicitar información                    | 54              | 49%         |
| Solicitar Asesoría Técnica Personalizada | 46              | 41%         |
| Otra                                     | 1               | 1%          |
| <b>Totales</b>                           | <b>111</b>      | <b>100%</b> |



## 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       | 78             | 70%         |
| Bueno           | 27             | 24%         |
| Regular         | 2              | 2%          |
| Malo            | 0              | 0%          |
| Muy malo        | 0              | 0%          |
| Sin Información | 4              | 4%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>111</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 encuestados, 106 personas (95%) afirmaron que **si** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, y 3 (3%) de ellos respondió que **no**.

| Pregunta        | Respuestas | %           |
|-----------------|------------|-------------|
| Si              | 106        | 95%         |
| No              | 3          | 3%          |
| Sin información | 2          | 2%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>111</b> | <b>100%</b> |

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

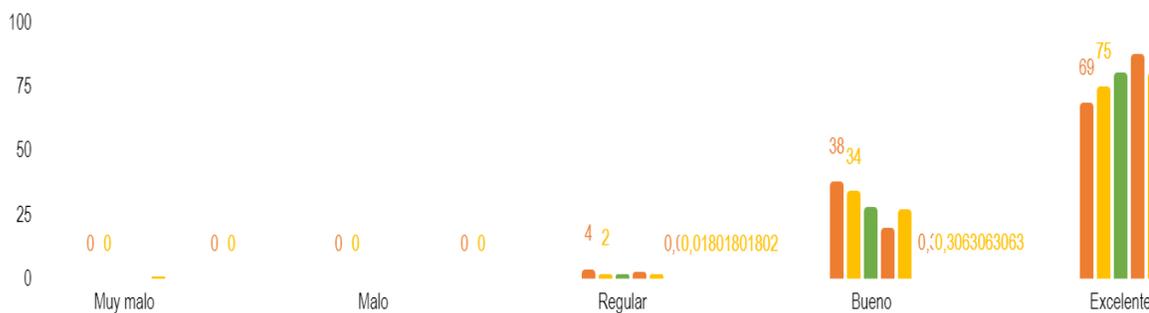


## 4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

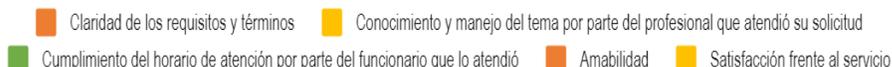


- Claridad de los requisitos y términos: 69 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**; 38 de ellos, correspondientes al 34% calificaron esta característica como **buena**; y 4 (4%) como **regular**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 75 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**; y 34 de ellos, correspondientes al 31% calificaron esta característica como buena y 2 (2%) como **regular**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 81 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**; 28 de ellos, correspondientes al 25% calificaron esta característica como **buena**; y 2 (2%) como **regular**.
- Amabilidad: 88 ciudadanos correspondientes al 79%, calificaron esta característica como **excelente**; 27 de ellos, correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**; y 3 (3%) como regular.
- Satisfacción frente al servicio: 81 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como **excelente**; 27 de ellos, correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**; y 2 (2%) 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:

- “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”



### III. 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 a la Ciudadanía, 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.

#### Documento 2025100124373 firmado electrónicamente por:

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**, Subdirector de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 08-09-2022 08:42:46

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



409e02727248f27c3b21152f7cce967a038cc4f732f0d4c9723b52322327a28f