

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MARZO DE 2023

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 marzo se brindó atención a 270 ciudadanos y ciudadanas: 137 de forma virtual y 133 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 89 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (33%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 12 respuestas de forma virtual y 77 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 marzo:

| Tipo de gestión | No. de personas | % |
|--|-----------------|-------------|
| Solicitar un trámite o servicio | 8 | 9,0% |
| Presentar un reclamo o queja | 0 | 0% |
| Solicitar información | 23 | 25,8% |
| Solicitar Asesoría Técnica Personalizada | 53 | 59,6% |
| Otra | 5 | 5,6% |
| Totales | 89 | 100% |

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

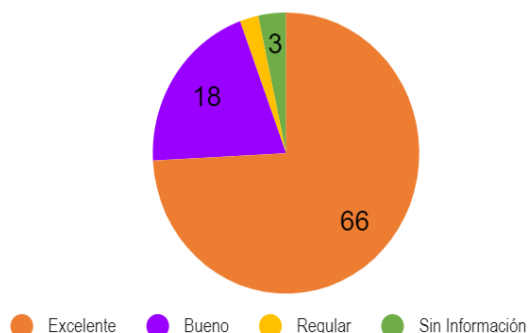


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

| Calificación | No. Respuestas | % |
|-----------------|----------------|-------------|
| Excelente | 66 | 74.16 % |
| Bueno | 18 | 20.22 % |
| Regular | 2 | 2.25 % |
| Malo | 0 | 0% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| Sin Información | 3 | 3.37 % |
| TOTAL | 89 | 100% |

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

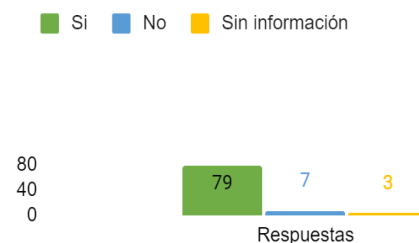


3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 79 personas equivalente al (88.76%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento y, 7 personas correspondiente al (7.87%) de ellos respondió que **no** y 3 (3.37%) **sin información**.

| Pregunta | Respuestas | % |
|-----------------|------------|-------------|
| Sí | 79 | 88.76% |
| No | 7 | 7.87% |
| Sin información | 3 | 3.37% |
| TOTAL | 89 | 100% |

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?





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

- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 57 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**; 28 de ellos, correspondientes al 31% calificaron esta característica como **buena**; 1 (1%) como **regular**; 0 (0%) como **malo** y 3 (3%) como **muy malo**.
- Claridad de los requisitos y términos: 57 ciudadanos correspondientes al 64%, calificaron esta característica como **excelente**; 29 de ellos, correspondiente al 33% calificaron esta característica como **buena**; 0 ciudadanos (0%) como **regular**; 0 (0%) como **malo** y 3 ciudadanos equivalente al (3%) como **muy malo**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 61 ciudadanos correspondientes al 69%, calificaron esta característica como **excelente**; 26 de ellos, correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**; y 0 ciudadano (0%) como **regular**, 0 ciudadano (0%) como **malo** y 2 ciudadanos (2%) como **muy malo**.
- Amabilidad: 64 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**; 23 de ellos, correspondientes al 26% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**, 0 (0%) como **mala** y 2 (2%) como **muy mala**.
- Satisfacción frente al servicio: 59 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como **excelente**; 26 de ellos, correspondientes al 29% calificaron esta característica como **buena**; 1 persona (1%) como **regular**, 1 (1%) como **malo** y 2 (2%) como **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:

- *Nos dio objetividad al trámite.*
- *Aclaró dudas sobre el trámite.*
- *Quedó muy claro lo explicado.*
- *Quedo a la espera*
- *Se aclararon dudas del estado del trámite.*
- *Fue explícita en las respuestas.*
- *Respondió todas las dudas*
- *Porque se dio la cita de manera oportuna y hubo cumplimiento de la misma.*
- *Porque sí.*
- *Nos aclaró los requerimientos y el estado actual del trámite.*
- *Tiempo largo en trámite de proyecto.*

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

Para el mes de marzo se evidencia una disminución en el número de ciudadanos atendidos (270) respecto de febrero (310), es decir, una reducción del 12,9 %, sin embargo, se incrementó la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, del 25% al 33%, lo cual es bueno, pero no suficiente, por lo tanto, se recomienda insistirle respetuosamente al ciudadano que responda la encuesta.

En este mes la defensora de la ciudadanía intervino ante la subdirección de Intervención solicitando información por el estado de la respuesta de un trámite que un ciudadano solicitó y la gestión permitió agilizar la respuesta y que fuera definitiva.

Por lo tanto, es importante extender la capacitación permanente en atención a la ciudadanía al equipo de Intervención, los cuales tienen constante atención con la ciudadanía.

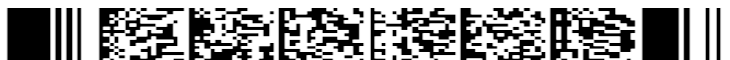
Documento 20235100052973 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 11-04-2023 15:28:23

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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





INSTITUTO DISTRITAL DE
PATRIMONIO CULTURAL



Radicado: **20235100052973**

Fecha: 11-04-2023

Pág. 5 de 5

7c94d87adb127185da2e2b66a85c80224afcc9fab72608ffee0d74190f7ed0f3

