

**INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS
DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
I TRIMESTRE DE 2023
(ENERO – FEBRERO – MARZO)**

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 enero – febrero – marzo, se brindó atención a 601 ciudadanos y ciudadanas: 265 de forma virtual y 336 de forma presencial.

Ciudadanos atendidos				
	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre
Virtual atendidos	15	113	137	265
Presencial atendidos	6	197	133	336
Total	21	310	270	601

Para este tercer trimestre se recibieron 170 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (28.3%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 26 respuestas de forma virtual y 144 de forma presencial.

Encuestas respondidas				
	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre
Virtual	2	12	12	26
Presencial	0	67	77	144
Total	2	79	89	170

Relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas

Enero	Febrero	Marzo	Trimestre
9.5%	25.5%	33.0%	28.3%

Esta relación muestra que el 28.3% de los ciudadanos atendidos responde la encuesta.

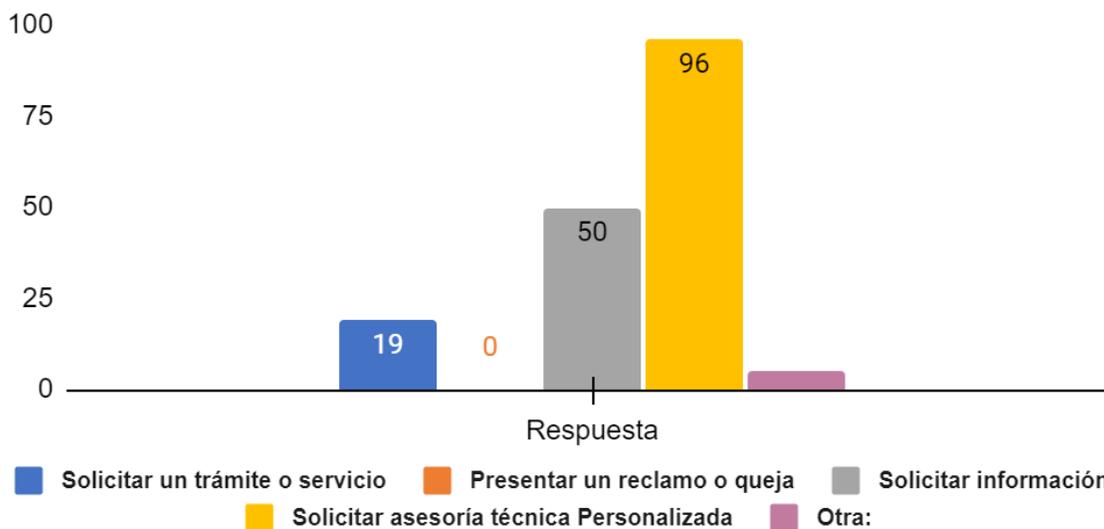


Desagregando cada pregunta de la encuesta, los resultados arrojados son los siguientes:

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

Tipo de gestión	Enero	Febrero	Marzo	Trimestre	
Solicitar un trámite o servicio	0	11	8	19	11.18%
Presentar un reclamo o queja	0	0	0	0	0.00%
Solicitar información	1	26	23	50	29.41%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	1	42	53	96	56.47%
Otra	0	0	5	5	2.94%
Total	2	79	89	170	100%

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



Durante el primer 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	Enero		Febrero		Marzo		Trimestre	
	No. de respuestas	%						
Excelente	2	100	59	74.68	66	74.16	127	74.71
Bueno	0	0	16	20.25	18	20.22	34	20
Regular	0	0	0	0	2	2.25	2	1.18
Malo	0	0	1	1.27	0	0	1	0.59
Muy malo	0	0	3	3.80	0	0	3	1.76
Sin información	0	0	0	0	3	3.37	3	1.76
Total	2	100%	79	100%	89	100%	170	100%

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



Durante el primer trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía se evidencian altos, teniendo en cuenta que el 74.71% considera que la calidad prestada es excelente y 20% buena. Solo el 1.18% la considera regular, 0.59% mala, 1.76% muy mala y el 1.76% no da información.



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

Respuesta	Enero		Febrero		Marzo		Trimestre	
	No. de respuestas	%						
Sí	2	100	73	92.41	79	88.76	154	90,59%
No	0	0	5	6.33	7	7.87	12	7.06%
Sin información	0	0	1	1.27	3	3.37	4	2.35%
Total	2	100%	79	100%	89	100%	170	100%

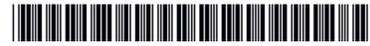
Del total de las respuestas dadas por la ciudadanía, 154 personas (90.59%) afirmaron que Sí recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 12 ciudadanos dijeron que NO correspondiente al 7.06%, y 4 equivalente al 2.35% no brindaron información.

¿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 (Enero – Febrero – Marzo)												
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	%
Claridad de los requisitos y términos	4	2.4%	2	1.2%	2	1.2%	54	31.8%	108	63.5%	170	100%
Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud	4	2.4%	0	0%	3	1.8%	50	29.4%	113	66.5%	170	100%
Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió	4	2.4%	1	0.6%	1	0.6%	45	26.5%	119	70.0%	170	100%
Amabilidad	3	1.8%	1	0.6%	0	0%	40	23.5%	126	74.1%	170	100%
Satisfacción frente al servicio	5	2.9%	3	1.8%	1	0.6%	44	25.9%	117	68.8%	170	100%

- a. **Claridad de los requisitos y términos:** 108 ciudadanos correspondientes al 63.5%, calificaron esta característica como excelente; 54 de ellos, correspondientes al 31.8% calificaron esta característica como bueno; 2 (1.2%) como regular, 2 (1.2%) como mala y 4 (2.4%) como muy mala.
- b. **Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud:** 113 ciudadanos correspondientes al 66.5%, calificaron esta característica como excelente; 50 de ellos, correspondientes al 29.4% calificaron esta característica como bueno; 3 (1.8%) como regular, 0 (0%) como mala y 4 (2.4%) como muy mala.
- c. **Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió:** 119 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como excelente; 45 de ellos, correspondientes al 26.5% calificaron esta característica como bueno; 1 (0.6%) como regular, 1 (0.6%) como mala y 4 (2.4%) como muy mala.

- d. **Amabilidad:** 126 ciudadanos correspondientes al 74.1%, calificaron esta característica como excelente; 40 de ellos, correspondientes al 23.5% calificaron esta característica como buena; 0 (0%) como regular, 1 (0.6%) como mala y 3(1.8%) muy mala.
- e. **Satisfacción frente al servicio:** 117 ciudadanos correspondientes al 68.8%, calificaron esta característica como excelente; 44 de ellos, correspondientes al 25.9% calificaron esta característica como buena; 1 (0.6%) como regular, 3 (1.8%) como mala y 5 (2.9%) como muy mala.

Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido



II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía

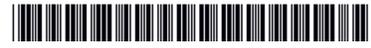
Frente a las respuestas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

Enero

- No hubo ningún comentario

Febrero

- Me aclaró acerca de los proyectos consultados.
- Resolvió dudas puntuales.
- Se aclararon temas respecto a radicación.
- Entendí el procedimiento a seguir.
- Demoras en entregar actas de observaciones.
- No es posible comunicarse fácilmente por teléfono, hace falta un mejor conocimiento de PEMP y manual del espacio público.

**Marzo**

- *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 del Defensor de la Ciudadanía**Enero**

Para el mes de enero se evidencia que únicamente 2 ciudadanos de 21 posibles, es decir el 10% respondieron la encuesta, lo que muestra una bajísima participación, por lo tanto, se recomienda que los servidores que están en contacto con la ciudadanía, le insistan a la ciudadanía de forma respetuosa que respondan la encuesta, bien sea de forma física o virtual.

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.

Febrero

Para el mes de febrero se evidencia un aumento significativo en el número de ciudadanos atendidos (310) respecto de enero (21), es decir, 14.76 veces más, lo cual incrementó la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, de 10% al 25%. Sin embargo, sigue siendo bajo, por lo tanto, se recomienda impulsar la utilización de dispositivos electrónicos para facilitar y promover el diligenciamiento de las encuestas.

De igual forma, es importante extender la capacitación permanente en atención a la ciudadanía al equipo de Intervención, los cuales tienen constante atención con la ciudadanía.

Marzo

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 20235100052963 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 11-04-2023 15:29:33

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



643d34202e9875f3f26b08749454864e13c91fc75080cd52670cc5248659f088