

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DICIEMBRE 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 diciembre se brindó atención a 172 ciudadanos y ciudadanas: 119 de forma virtual y 53 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 46 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (27%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 6 respuestas de forma virtual y 40 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	5	11%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	19	41%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	21	46%
Otra	1	2%
Totales	46	100%



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	28	61%
Bueno	17	37%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Sin Información	1	2%
TOTAL	46	100%

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

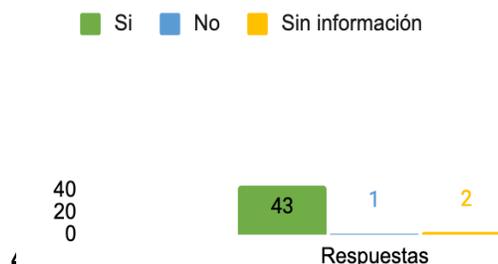


3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?

Del total de la ciudadanía encuestada, 43 personas (93%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 1 (1%) de ellos respondió que **no** y, 2 (4%) **sin información**.

Pregunta	Respuestas	%
Sí	43	93%
No	1	2%
Sin información	2	4%
TOTAL	46	100%

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



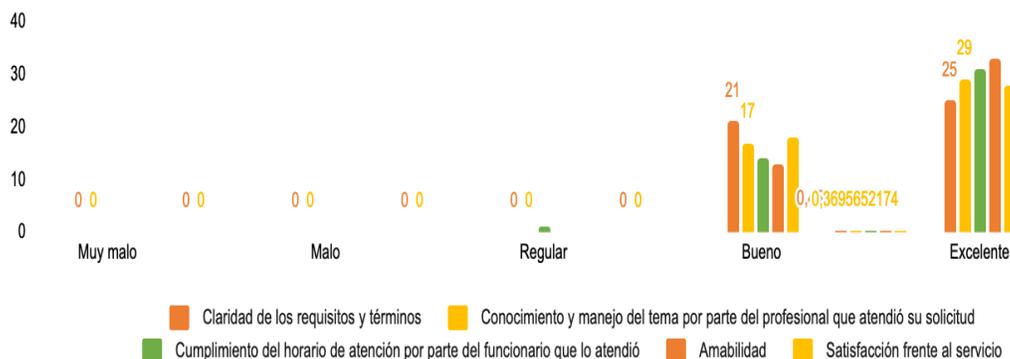
4. Califique los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 25 ciudadanos correspondientes al 54%, calificaron esta característica como **excelente**; 21 de ellos, correspondientes al 46% calificaron esta característica como **bueno**; 0 (0%) como **regular, malo o muy malo**.



- b. Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 29 ciudadanos correspondientes al 63%, calificaron esta característica como **excelente**; 17 de ellos, correspondientes al 37% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**, **malo o muy malo**.
- c. Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 31 ciudadanos correspondientes al 67%, calificaron esta característica como **excelente**; 14 de ellos, correspondientes al 30% calificaron esta característica como **buena**; y 1 (1%) como **regular**; 0 (0%) como, **malo o muy malo**.
- d. Amabilidad: 33 ciudadanos correspondientes al 72%, calificaron esta característica como **excelente**; 13 de ellos, correspondientes al 28% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**, **mala o muy mala**.
- e. Satisfacción frente al servicio: 28 ciudadanos correspondientes al 61%, calificaron esta característica como **excelente**; 18 de ellos, correspondientes al 39% calificaron esta característica como **buena**; y 0 (0%) como **regular**, **malo o 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:



- *“Me dio la información desde el punto de vista legal que correspondía a mi solicitud”*
- *“Entendemos el procedimiento a seguir”*
- *“Me orientó mejor”*
- *“La explicación fue excelente”*
- *“Respondió satisfactoriamente a mi consulta”*
- *“Me aclaró las dudas”*

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

Para el mes de diciembre no se identifica ciudadanos que expresaran inconformidad con la atención recibida.

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

Se debe continuar con los esfuerzos de digitalizar los procesos (Formatos, encuestas información etc.) para optimizar los análisis y respuestas.

Documento 20235100007573 firmado electrónicamente por:

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA, Subdirección de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 26-01-2023 16:35:35

Revisó: CAMILA GIRALDO - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



21c43bc7322f5e81638f3faa4c61a22006cfd656d8f180b05bbe0b66634806ba