



**INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
IV TRIMESTRE DE 2022  
(OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE)**

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 octubre – noviembre – diciembre, se brindó atención a 776 ciudadanos y ciudadanas: 439 de forma virtual y 337 de forma presencial.

X Ciudadanos atendidos				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre
Virtual atendidos	76	244	119	439
Presencial atendidos	163	121	53	337
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>365</b>	<b>172</b>	<b>776</b>

Para este cuarto trimestre se recibieron 227 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (29%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 37 respuestas de forma virtual y 190 de forma presencial.

X Encuestas respondidas				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre
Virtual	13	18	6	37
Presencial	63	87	40	190
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>105</b>	<b>46</b>	<b>227</b>

Esta relación muestra que el 29% de los ciudadanos atendidos responde la encuesta.

Relación entre Ciudadanos atendidos y encuestas respondidas			
Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre
32%	29%	27%	29%

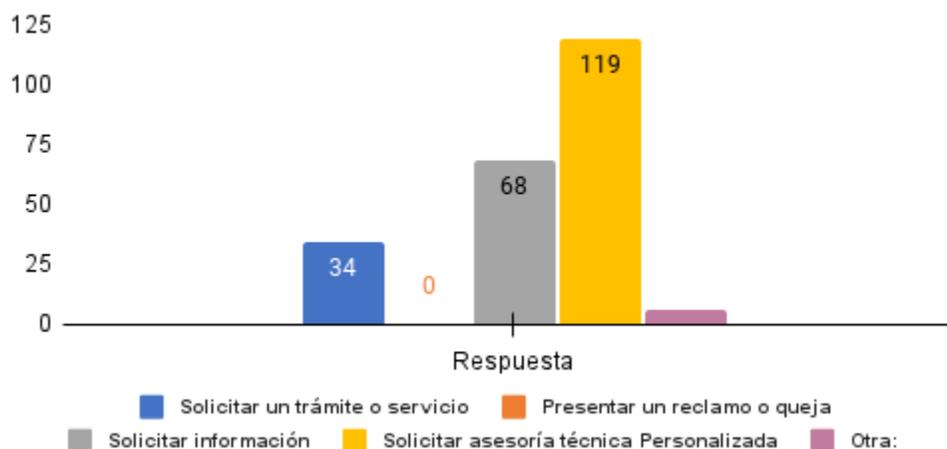


Desagregando cada pregunta de la encuesta, los resultados arrojados son los siguientes:

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

Tipo de gestión	Octubre		Noviembre		Diciembre		Trimestre	
	No. de personas	%						
Solicitar un trámite o servicio	13	17%	16	15%	5	11%	34	15%
Presentar un reclamo o queja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Solicitar información	19	25%	30	29%	19	41%	68	30%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	44	58%	54	51%	21	46%	119	52%
Otra	0	0%	5	5%	1	2%	6	3%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

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



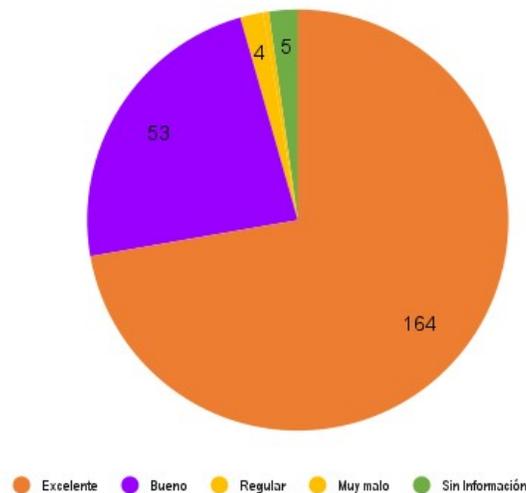
Durante el cuarto trimestre la gestión más demandada fue “Solicitar asesoría técnica personalizada”, seguida de “Solicitar información”.



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

Calificación	Octubre		Noviembre		Diciembre		Trimestre	
	No. de respuestas	%						
Excelente	60	79%	76	72%	28	61%	164	72%
Bueno	13	17%	23	22%	17	37%	53	23%
Regular	2	3%	2	2%	0	0%	4	2%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy malo	1	1%	0	0%	0	0%	1	0%
Sin información	0	0%	4	4%	1	2%	5	2%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

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





Durante el cuarto trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía se evidencian altos, teniendo en cuenta que el 72% considera que la calidad prestada es excelente y 23% buena. Solo el 2% la considera regular y, 0% mala o muy mala.

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

Calificación	Octubre		Noviembre		Diciembre		Trimestre	
	No. de respuestas	%						
Sí	73	96%	97	92%	43	94%	213	94%
No	1	1%	2	2%	1	2%	4	2%
Sin información	2	3%	6	6%	2	4%	10	4%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Del total de las respuestas dadas por la ciudadanía, 213 personas (94%) afirmaron que Sí recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 4 ciudadanos dijeron que NO correspondiente al 2%, y el 4% 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 (octubre – noviembre – diciembre)										
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Excelente	
Claridad de los requisitos y términos	1	0,4%	0	0%	3	1%	73	32%	151	66%
Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud	1	0,4%	0	0%	2	1%	69	30%	155	68%
Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió	1	0,4%	0	0%	4	1%	56	25%	167	73%
Amabilidad	1	0,4%	0	0%	2	1%	50	22%	175	77%
Satisfacción frente al servicio	1	0,1%	0	0%	5	1%	62	27%	160	70%

- a. **Claridad de los requisitos y términos:** 151 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como excelente; 73 de ellos, correspondientes al 32% calificaron esta característica como bueno; 3 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 1 (0.4%) como muy mala.
- b. **Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud:** 155 ciudadanos correspondientes al 66%, calificaron esta característica como excelente; 73 de ellos,



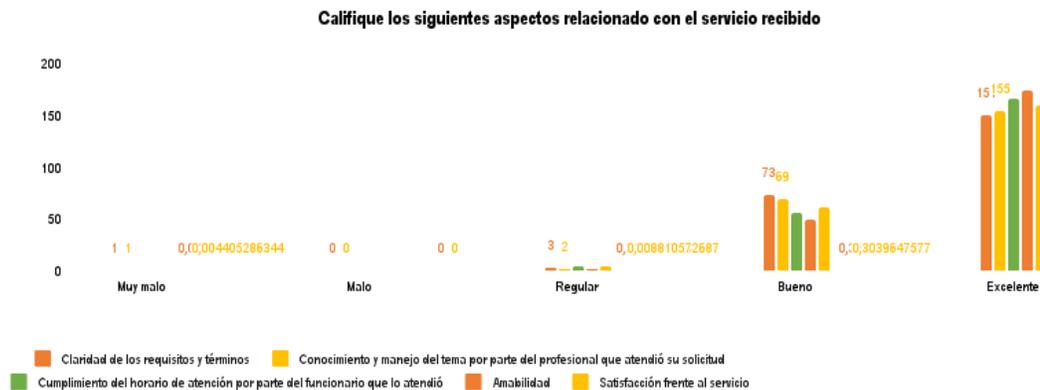


correspondientes al 32% calificaron esta característica como buena; 3 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 1 (0.4%) como muy mala.

- c. **Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió:** 164 ciudadanos correspondientes al 73%, calificaron esta característica como excelente; 56 de ellos, correspondientes al 25% calificaron esta característica como buena; 4 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 1 (0.4%) como muy mala.

- d. **Amabilidad:** 175 ciudadanos correspondientes al 77%, calificaron esta característica como excelente; 50 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como buena; 2 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 1 (0.4%) como muy mala.

- e. **Satisfacción frente al servicio:** 160 ciudadanos correspondientes al 70%, calificaron esta característica como excelente; 62 de ellos, correspondientes al 27% calificaron esta característica como buena; 5 (1%) como regular, 0 (0%) como mala y 0 (0.1%) como muy mala.



## 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:

### Octubre





- “Pues me aclaró ciertas dudas, pero...”
- “Se cumplió el cronograma en tiempo y lugar”
- “Se me indicó lo que tengo que hacer”
- “Resolvió todas las dudas”
- “Trámite muy lento”
- “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”

### **Noviembre**

- “Pues me aclaró ciertas dudas, pero...”
- “Se cumplió el cronograma en tiempo y lugar”
- “Se me indicó lo que tengo que hacer”
- “Resolvió todas las dudas”
- “Trámite muy lento”
- “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”

### **Diciembre**

- “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**

#### **Octubre**

Para el mes de octubre se identifica que 3 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, dos lo califican como regular y otro muy malo. En un análisis preliminar con los funcionarios y colaboradores que atendieron a los ciudadanos, se identifica que la persona que indico “muy malo”, no correspondía estrictamente a la calidad de la prestación del servicio en el punto de atención, sino a la demora en la respuesta a una solicitud.





Se identificaron los datos de contacto de los ciudadanos (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor del Ciudadano una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

En el mes de octubre se identificó una ciudadana que también indicó como regular la atención recibida. Desde el correo del Defensor del Ciudadano se envió un correo solicitando ampliación de su inconformidad, sin embargo, no hubo respuesta por parte del ciudadano a quien se le pidió información con respecto a su insatisfacción.

Es importante señalar que, para el buen servicio a la ciudadanía es otorgar en los tiempos establecidos por la entidad, las respuestas a las solicitudes y es en este sentido que se presentan las mayores manifestaciones de insatisfacción por parte de las y los ciudadanos. 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.

### **Noviembre**

Para el mes de noviembre se identifica que 2 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, calificándola de como regular. En un análisis preliminar con los funcionarios y colaboradores que atendieron a los ciudadanos, se identifica que esa calificación no correspondía estrictamente a la calidad de la prestación del servicio en el punto de atención, sino a la demora en la respuesta a una solicitud. Se identificaron los datos de contacto de los y las ciudadanas (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor de la Ciudadanía una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

### **Diciembre**

Para el mes de diciembre no se identificaron 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 20235100016563 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, Subdirectora de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 31-01-2023 17:48:11

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



c4d38d75384ccfe35051a4577f0e32343b50f15799642dd51bbefe8e8be6f671





Radicado: **20235100016563**

Fecha: 31-01-2023

Pág. 9 de 9

