

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ENERO 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 enero se brindó atención a 21 ciudadanos y ciudadanas: 15 de forma virtual y 6 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 2 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (10%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 2 respuestas de forma virtual y 0 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	0	0%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	1	50%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	1	50%
Otra	0	5%
Totales	2	100%

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

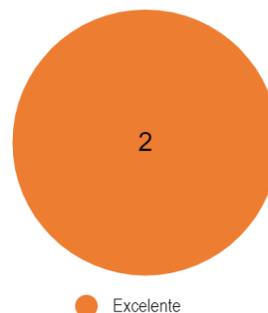


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

Calificación	No. Respuestas	%
Excelente	2	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Sin Información	0	0%
TOTAL	2	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, 2 personas (100%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 0 (0%) de ellos respondió que **no** o **sin información**.

Pregunta	Respuestas	%
Sí	2	100%
No	0	0%
Sin información	0	0%
TOTAL	2	100%

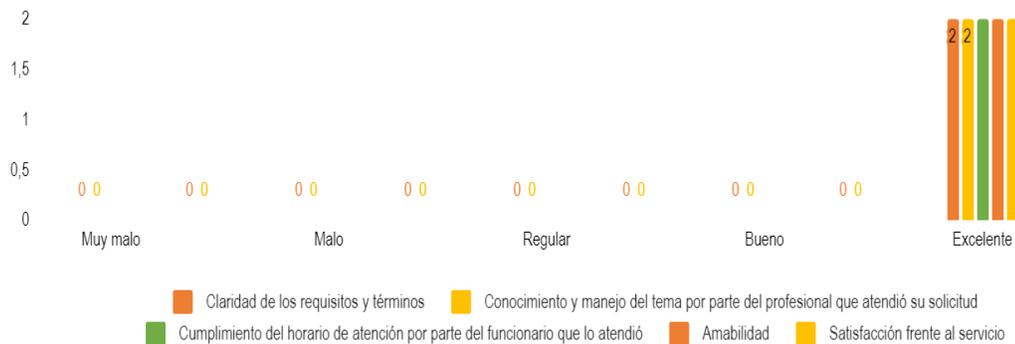
¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



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

- Claridad de los requisitos y términos: 2 ciudadanos correspondientes al 100%, calificaron esta característica como **excelente**; 0 de ellos, correspondiente al 0% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**; 0 (0%) como **malo o muy malo**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 2 ciudadanos correspondientes al 100%, calificaron esta característica como **excelente**; 0 de ellos, correspondientes al 0% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**; 0(0%) como **malo**.
- Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 2 ciudadanos correspondientes al 100%, calificaron esta característica como **excelente**; 0 de ellos, correspondientes al 0% calificaron esta característica como **buena**; y 0 (0%) como **regular, malo o muy malo**.
- Amabilidad: 2 ciudadanos correspondientes al 0%, calificaron esta característica como **excelente**; 0 de ellos, correspondientes al 0% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular, mala o muy mala**.
- Satisfacción frente al servicio: 2 ciudadanos correspondientes al 100%, calificaron esta característica como **excelente**; 0 de ellos, correspondientes al 0% calificaron esta característica como **buena**; y 0 (0%) como **regular**, y 0(0%) como **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:

- *No hubo ningún comentario.*



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

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.

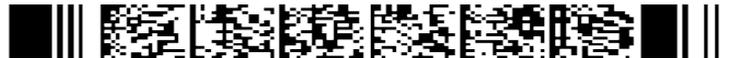
De igual forma, la capacitación permanente en diferentes temas (lenguaje de señas, lenguaje incluyente etc.), a todos los colaboradores del Instituto, en especial a aquellos que tienen relacionamiento directo con la ciudadanía es necesaria para optimizar el servicio.

Documento 20235100027843 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 16-02-2023 17:14:35

Aprobó: **DANILO SANCHEZ SUARIQUE** - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



ba3d1bd8dcb03b0760101b1fa94f70d6b3f877c2bb32dcb312f6a4ba76e000c9