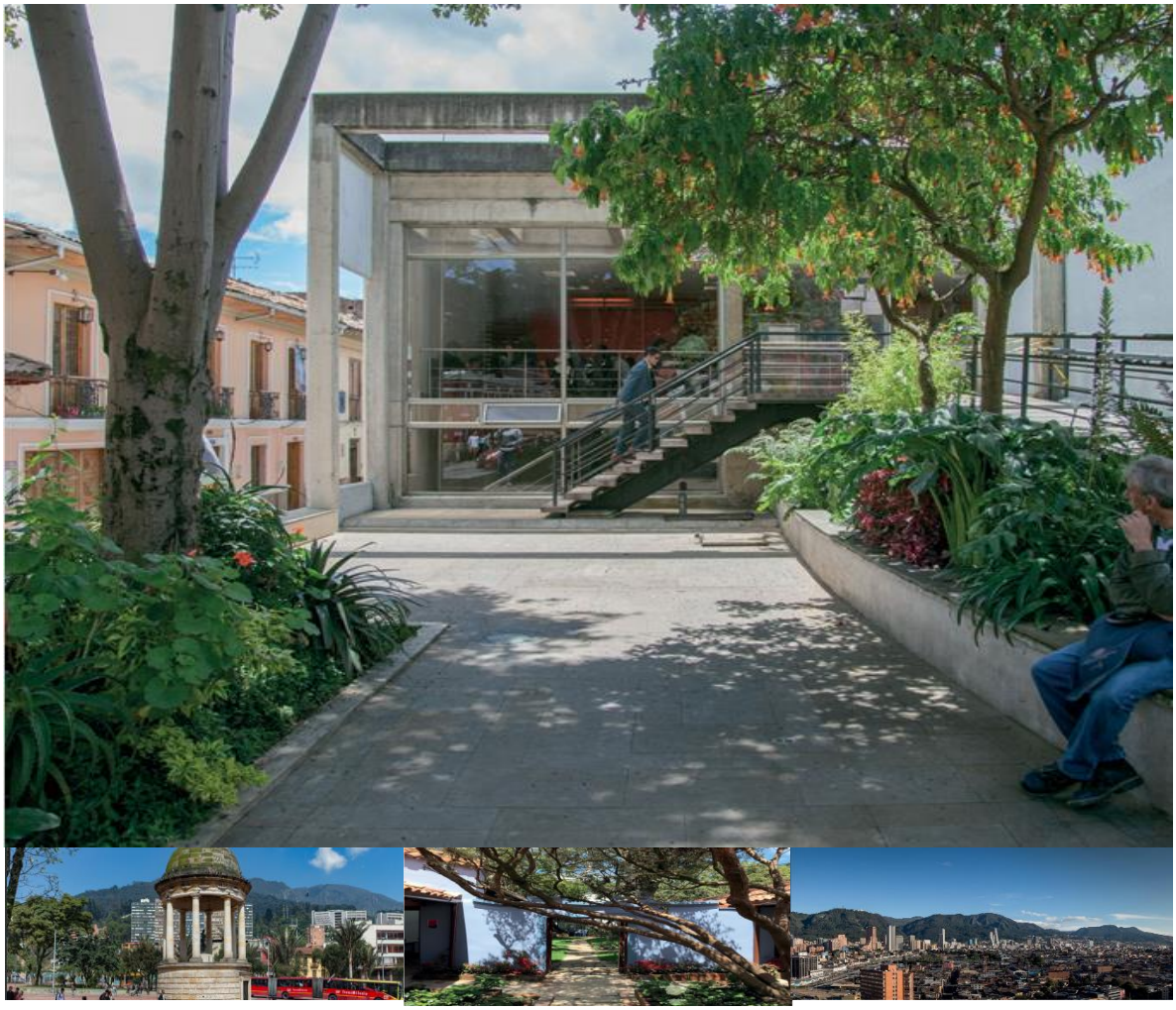
DOCUMENTO ANEXO 2. QUE DETALLA LA EXPERIENCIA.

Reconocimiento institucional "Ciudadanía y Transparencia" al mejor equipo de trabajo y al servidor o colaborador en la implementación de la política pública de Servicio al Ciudadano.



Índice

1. Introducción.
2. Objetivo.
3. En qué consiste el reconocimiento.
4. Invitaciones.
5. Análisis de encuestas de satisfacción IDPC.
   5.1 Caracterización de la población.
   5.2 Resultados encuestas.
6. Entrega de reconocimientos
7. Publicaciones

1. Introducción.

La razón de ser del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural es la Ciudadanía. En este sentido, su atención está fundamentada en los principios de Respeto, Participación, Transparencia y Equidad, de ahí la importancia de fomentar en nuestra entidad una cultura de servicio y fortalecer las habilidades de los servidores y colaboradores que están en contacto directo con la ciudadanía.

La estrategia de reconocimiento al mejor equipo de trabajo y al servidor o colaborador de atención a la ciudadanía incluye una intervención positiva que se aplicará a los servidores y colaboradores del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC, que en el marco de sus funciones u obligaciones prestan el servicio de atención a la ciudadanía.

Con la apuesta que se está haciendo en el Instituto por conocer los niveles de satisfacción de la ciudadanía desde las diferentes áreas misionales y la caracterización de los mismos, se requiere de un compromiso por parte de los funcionarios y contratistas que amerita una cultura de reconocimiento tal cual está definido en la política pública de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, esto ayuda a aumentar el desempeño de los equipos de trabajo; lo cual, también puede favorecer la creación de alianzas estratégicas y espacios laborales enriquecedores.

2.Objetivo.

Crear el reconocimiento institucional “Ciudadanía y Transparencia” el cual será entregado al mejor equipo de trabajo y al servidor o colaborador, que contribuyan desde su área misional con la implementación de la Política de Atención al Ciudadano, orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Instituto Distrital de Patrimonio.

3.En qué consiste el reconocimiento.

En atención al procedimiento creado para la unificación de herramientas que busca medir la satisfacción ciudadana y la caracterización de los grupos de valor del IDPC, creamos el reconocimiento “Ciudadanía y Transparencia” con el propósito de exaltar la labor de los equipos de trabajo que remitan la información con la tabulación de las encuestas de satisfacción aprobadas para su área, a la oficina de Atención a la Ciudadanía de manera periódica.

Tendrán un puntaje especial aquellas áreas que remitan un análisis de dichas encuestas y/o información adicional de la prestación del servicio o trámite que resalte la garantía de excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Instituto.

Por su parte, en la remisión del informe mensual, cada área misional o de apoyo incluirá el nombre de un servidor o colaborador que durante el periodo se haya destacado por su

compromiso, responsabilidad y excelencia en el desarrollo de su deber con respecto al grupo de valor que atiende.

Ambos reconocimientos se entregarán en evento público cada año por parte del director de la entidad, acompañado de un certificado para el mejor equipo de trabajo y otro para el servidor o colaborador, además una mención en la página web de la entidad, la cual estará publicada por una semana.

Considerando que la Política de Servicio al Ciudadano es transversal a todas las dimensiones del modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, este reconocimiento busca exaltar el compromiso de los funcionarios y colabores con la articulación de cada dependencia misional entre las políticas que facilitan la relación del Estado y los ciudadanos en los diferentes momentos de interacción: consulta de información pública, cuando hace trámites o accede a la oferta institucional del instituto, cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad o colabora en las soluciones de problemas de lo público.

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa.

4. Invitaciones.

Se envío invitación a la Dirección y a las 4 subdirecciones con el propósito de que todo el Instituto conociera los resultados de las encuestas de satisfacción, el servidor y el equipo ganador. A continuación, se adjuntan las invitaciones:

Juan Fernando
INVITACIÓN A LA ENTREGA
"RECONOCIMIENTO CIUDADANÍA Y
TRANSPARENCIA"
Miercoles 26 de octubre - 10:00 a.m
Sala de juntas Casa Genoveva
¡te esperamos!
DISTRITAL DE PATRIMONIO
CULTURAL
BOGOTÁ

Luz Patricia
INVITACIÓN A LA ENTREGA
"RECONOCIMIENTO CIUDADANÍA Y
TRANSPARENCIA"
Miercoles 26 de octubre - 10:00 a.m
Sala de juntas Casa Genoveva
¡te esperamos!
DISTRITAL DE PATRIMONIO
CULTURAL
BOGOTÁ

5. Análisis de encuestas de satisfacción IDPC.

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 en todas las áreas que participan de la atención a la ciudadanía. Todos los meses se analizan los resultados. A continuación, se presenta el resultado de los análisis con corte a 30 de septiembre de 2022.

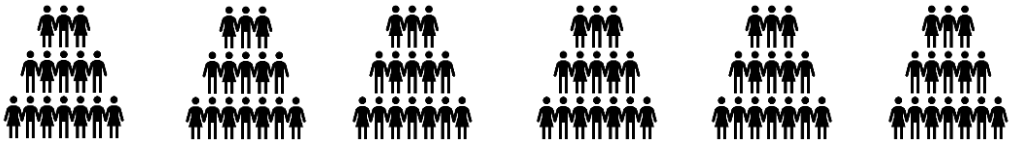
5.1 Resultados encuestas.

Nuestras encuestas:

1. Anteproyectos
2. Atención a la ciudadanía
3. Espacio Público
4. Equiparación
5. Control Urbano
6. Centro de Documentación
7. Archivo Predial
8. Recorridos Urbanos
9. Participación Ciudadana
10. Museo de Bogotá
11. Ciudad Autoconstruida
12. Rendición de cuentas

Resultados generales

Ciudadanos atendidos en 2022	**2788**



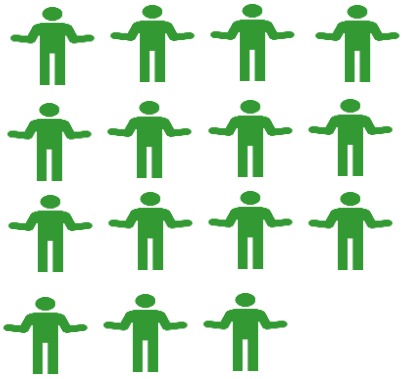
Encuestas respondidas	**1049**

Porcentaje encuestas aplicadas	**38%**

Caracterización de la población

Grupo etario

Adultez (29-59 años)

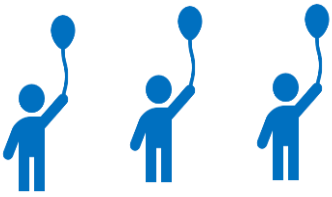


65%

Persona mayor (60 o más años)

23%

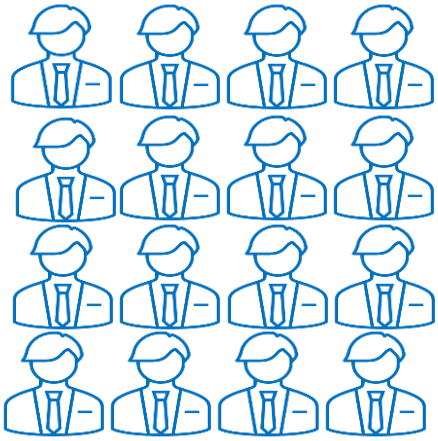
Juventud (19-28 años)



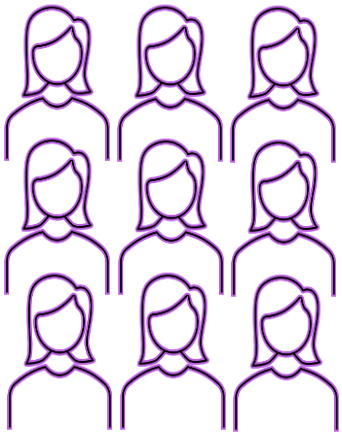
13%

Caracterización de la población

Género



Masculino 62%



Femenino 37%

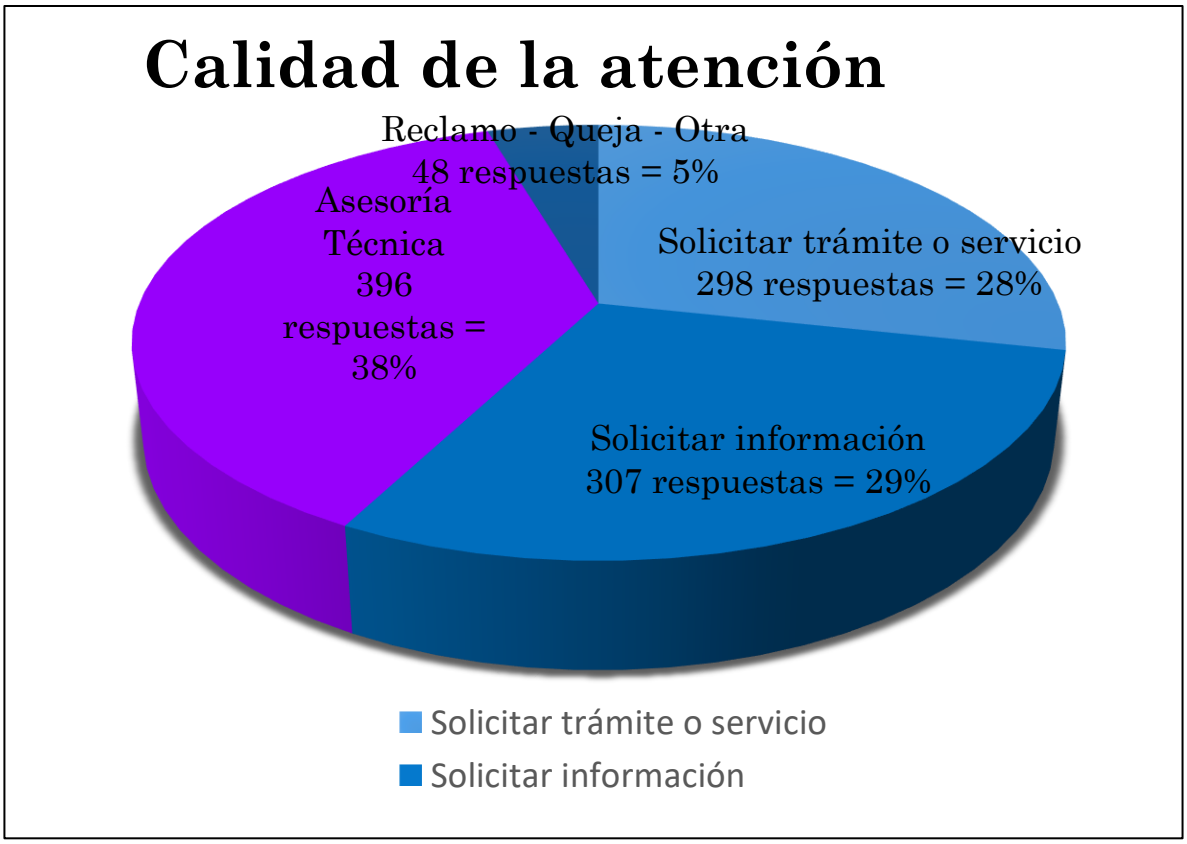
Otro 1%

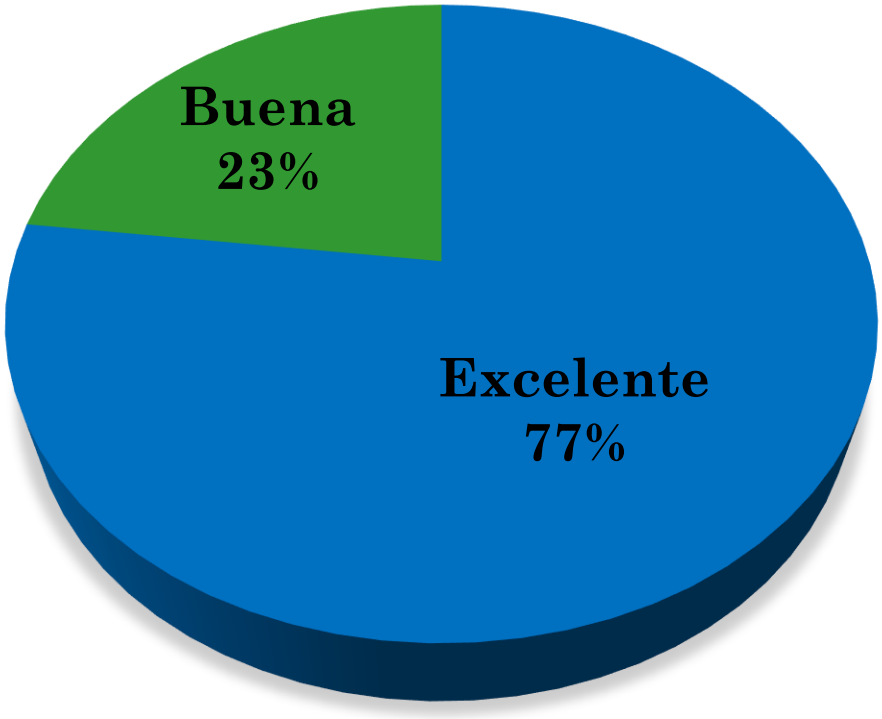
Caracterización de la población

Víctima 8
Campesino 6
LGTBI 23
Discapacidad 0

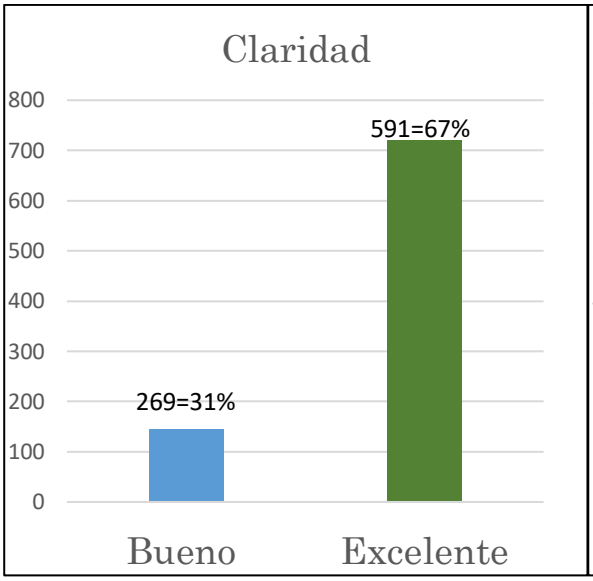
Negro 3
Gitano 0
Raizal 2
Indígena 20

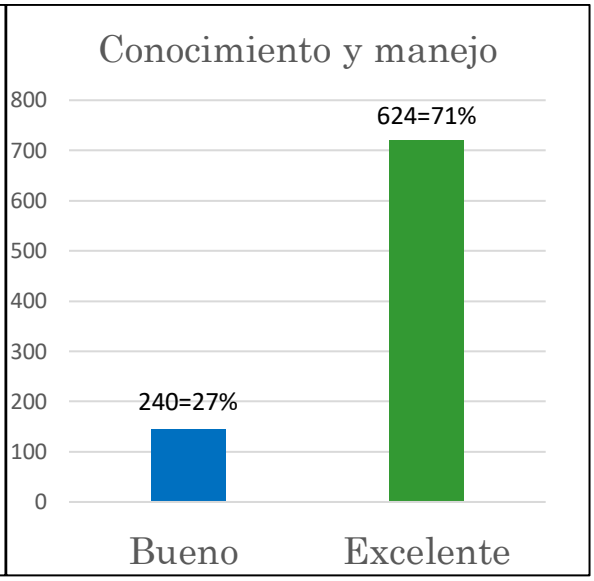
Servicio solicitado por la ciudadanía

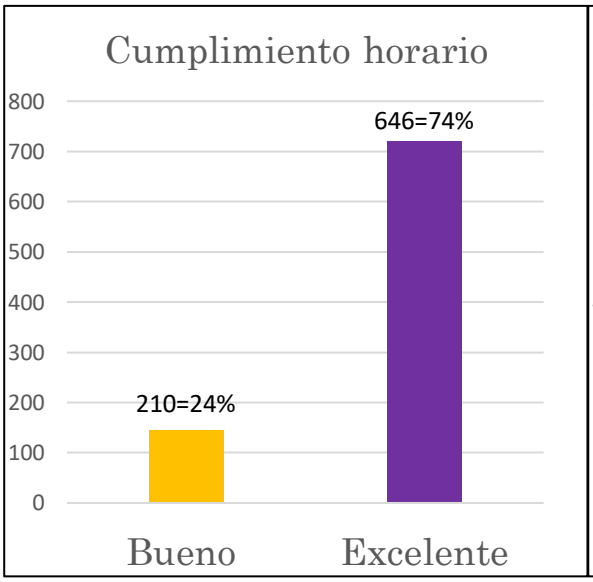


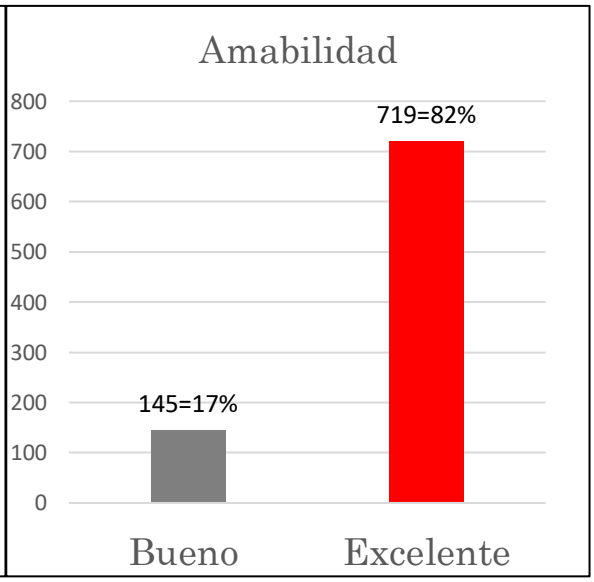

Buena
23%
Excelente
77%

Atributos del servicio









Resultados por área

Calidad en la prestación del servicio

Equiparación

Calificación	Total	%
Bueno	3	16%
Excelente	14	80%

Control

Calificación	Total	%
Bueno	4	32%
Excelente	8	65%

Centro Documentación

Calificación	Total	%
Bueno	3	11%
Excelente	22	87%

Anteproyectos

Calificación	Total	%
Bueno	120	23%
Excelente	390	75%

Atención Ciudadanía

Calificación	Total	%
Bueno	20	16%
Excelente	103	83%

Espacio Público

Calificación	Total	%
Bueno	9	29%
Excelente	21	68%

Museo de Bogotá

Calificación	Total	%
Bueno	35	17%
Excelente	138	80%

Recorridos

Calificación	Total	%
Bueno	8	27%
Excelente	22	70%

Participación

Calificación	Total	%
Bueno	4	35%
Excelente	7	62%

6. Entrega de reconocimientos

Criterios para el reconocimiento:

Los criterios que se tuvieron en cuenta para determinar el mejor servidor o colaborador y mejor equipo de trabajo fueron:

- Calidad en la prestación del servicio.
- Atributos del servicio que se subdivide en claridad, conocimiento, cumplimiento de horario y amabilidad

A partir del conteo de las respuestas dadas por la ciudadanía, el IDPC hizo entrega del reconocimiento «Ciudadanía y Transparencia» a Magaly Morea como la mejor servidora, quien trabaja en la Subdirección de Gestión Corporativa.

1. Calidad en la prestación del servicio

Bueno	Excelente	Total
20	103	123

2. Atributos del servicio

	Bueno	Excelente	Total
Claridad	33	90	123
Conocimiento	36	87	123
Cumplimiento horario	23	100	123
Amabilidad	21	102	123

CERTIFICADO

MEJOR COLABORADORA IDPC 2022

Este certificado se otorga con orgullo a:

Magally Susana Morea Peña

C.C 1010161501

En el marco de lo establecido en la Política Publica de Atención al Ciudadano, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural entrega este reconocimiento y estímulo especial, como una manera de destacar sus competencias y compromiso en materia de atención y servicio a la ciudadanía y el interés continuo por incrementar sus habilidades en la materia.

Patrick Morales Thomas

Director

Bogotá, 26 de octubre 2022

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL | BOGOTÁ

En cuanto al “Mejor equipo de trabajo” los resultados indicaron que el equipo de Anteproyectos fue el más destacado, el cual hace parte de la Subdirección de Intervención y Protección del Patrimonio del IDPC.

1. Calidad en la prestación del servicio

Bueno	Excelente	Total
120	390	510

2. Atributos del servicio

	Bueno	Excelente	Total
Claridad	155	355	510
Conocimiento	127	283	510
Cumplimiento horario	119	391	510
Amabilidad	100	410	510

El evento de premiación se realizó el miércoles 26 de octubre y, contó con la asistencia del cuerpo directivo del Instituto, como una manera de exaltar la labor y el compromiso con el componente más importante de cualquier entidad pública, la ciudadanía.

Esta premiación se da en el marco de la política pública de atención al ciudadano, en la cual está planteada como actividad estratégica la entrega periódica de reconocimientos a los servidores públicos que contribuyan desde su quehacer con la calidad en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía.

CERTIFICADO

MEJOR EQUIPO DE TRABAJO
IDPC 2022

Este certificado se otorga con orgullo a:

Equipo de Anteproyectos

En el marco de lo establecido en la Política Publica de Atención al Ciudadano, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural entrega este reconocimiento y estímulo especial, como una manera de destacar las competencias y compromiso en materia de atención y servicio a la ciudadanía en la categoría de mejor equipo de trabajo.

Patrick Morales Thomas
Director
Bogotá, 26 de octubre 2022

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL | BOGOTÁ