

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA FEBRERO 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 febrero se brindó atención a 310 ciudadanos y ciudadanas: 113 de forma virtual y 181 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

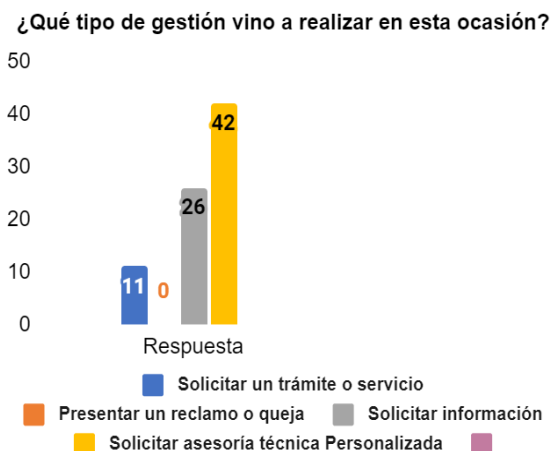
I. Resultados obtenidos

Para este mes se recibieron 79 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (25%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 12 respuestas de forma virtual y 67 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 febrero:

Tipo de gestión	No. de personas	%
Solicitar un trámite o servicio	11	14%
Presentar un reclamo o queja	0	0%
Solicitar información	26	33%
Solicitar Asesoría Técnica Personalizada	42	53%
Otra	0	0%
Totales	79	100%

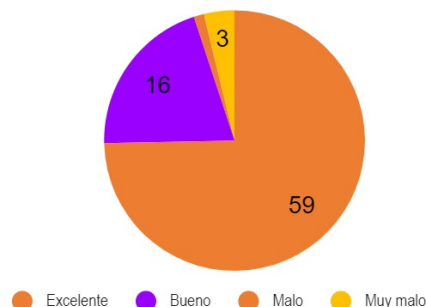


2. ¿Cómo califica la calidad de la prestación del servicio ofrecido por la entidad?

A continuación, se describen las respuestas de la ciudadanía:

Calificación	No. Respuestas	%
Excelente	59	75%
Bueno	16	20%
Regular	0	0%
Malo	1	1%
Muy malo	3	4%
Sin Información	0	0%
TOTAL	79	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, 73 personas (92.4%) afirmaron que **sí** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 5 (6.33%) de ellos respondió que **no** y 1 (1.27%) **sin información**.

Pregunta	Respuestas	%
Sí	73	92.4%
No	5	6.33%
Sin información	1	1.27%
TOTAL	79	100%

¿La entidad le dio respuesta efectiva a su requerimiento?



los siguientes aspectos relacionado con el servicio recibido:

- Claridad de los requisitos y términos: 49 ciudadanos correspondientes al 62%, calificaron esta característica como **excelente**; 26 de ellos, correspondiente al 33% calificaron esta característica



- como **buena**; 1 ciudadano (1%) como **regular**; 2 (3%) como **malo** y un (1) ciudadano (1%) como **muy malo**.
- Conocimiento y manejo del tema por parte del profesional que atendió su solicitud: 54 ciudadanos correspondientes al 68%, calificaron esta característica como **excelente**; 21 de ellos, correspondientes al 27% calificaron esta característica como **buena**; 3 (4%) como **regular**; 0 (0%) como **malo** y una (1) (1%) como **muy malo**.
 - Cumplimiento del horario de atención por parte del funcionario que lo atendió: 56 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**; 19 de ellos, correspondientes al 24% calificaron esta característica como **buena**; y 1 ciudadano (1%) como **regular**, 1 ciudadano (1%) como **malo** y 2 ciudadanos (3%) como **muy malo**.
 - Amabilidad: 60 ciudadanos correspondientes al 76%, calificaron esta característica como **excelente**; 17 de ellos, correspondientes al 22% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**, 1 (1%) como **mala** y 1 (1%) como **muy mala**.
 - Satisfacción frente al servicio: 56 ciudadanos correspondientes al 71%, calificaron esta característica como **excelente**; 18 de ellos, correspondientes al 23% calificaron esta característica como **buena**; 0 (0%) como **regular**, 2 (2%) como **malo** y 3 (4%) como **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 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.*

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

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.

Documento 20235100041583 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 17-03-2023 10:51:30

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



51c881ca987a1ee09529b6d3f35866f6adff7bf648cadcaaf241aec2d58c97ba