

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MAYO DE 2020

Con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Instituto Distrital de Patrimonio, se realiza la encuesta de satisfacción. Teniendo en cuenta la contingencia decretada por el Gobierno Nacional debido a la pandemia del Covid-19, la atención presencial quedó suspendida, razón por la cual la Oficina de Transparencia y Atención a la ciudadanía buscó la continuidad en la prestación de servicio de forma efectiva de forma virtual y telefónica. En el mes de mayo, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a sesenta y cuatro (64) ciudadanos de la siguiente manera:

- 5 de mayo: se atendieron seis (6)
- 12 de mayo: se atendieron diecinueve (19)
- 19 de mayo: se atendieron veintisiete (27)
- 26 de mayo: se atendieron doce (12)

Adicionalmente, a través de correo electrónico, la Oficina de Transparencia y Atención a la ciudadanía, realizó el envío de la encuesta de satisfacción. A pesar de ello, para este mes se recibió una respuesta a la misma con los siguientes resultados:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

El ciudadano realizó contacto con el Instituto en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada

2. ¿A través de qué medio recibió información sobre la atención virtual?

El ciudadano recibió información a través de medio telefónico

3. Satisfacción con el servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la respuesta oportuna y actitud de servicio. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

- a. Está satisfecho con la respuesta dada a su consulta?: calificó esta característica como bueno
- b. Está satisfecho con la atención recibida de manera virtual: calificó esta característica como bueno
- c. Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su trámite: calificó esta característica como bueno

4. Calidad del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la calidad del servicio en cuanto si la atención al trámite respondió a lo solicitado por el ciudadano. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: calificó esta característica como buena
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: calificó esta característica como excelente.

5. Características del servicio

En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, conocimientos para solucionar los requerimientos y si la información brindada se dio en lenguaje claro y comprensible por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC. El ciudadano encuestado evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: calificó esta característica como excelente
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: calificó esta característica como bueno
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: calificó esta característica como

Recomendaciones:

- Es importante continuar en la búsqueda de información que permita continuar con la medición de la satisfacción del servicio y así conocer la opinión de la ciudadanía para poder crear estrategias de cambio y evaluación en la atención a la ciudadanía.

Original firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original firmado

EDNA CAMILA ACERO TINOCO
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

CC. Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Revisó: Ángela María Castro Cepeda - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa 