

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

En el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Covid-19, la atención presencial quedó suspendida, a través de las Resoluciones 127, 133, 143, 155, 164 y 176 de 2020 "Por medio de la cual se prorroga el término de la Resolución 127 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 133, 143, 155 y 164 de 2020 "Por medio de cual se suspenden los términos de las actuaciones administrativas y disciplinarias en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural". Sin embargo, el equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia ha garantizado la prestación de los trámites y servicios a través de medios virtuales y telefónicos.

Durante el mes de abril, se realizó Asesoría Técnica Personalizada a través de videollamada a cuatro (4) ciudadanos, pero no se recibieron encuestas de satisfacción. Razón por la cuál durante el mes de este informe no se presenta el análisis de datos realizado. A partir del mes de mayo y durante el tiempo que dure el aislamiento social preventivo obligatorio y la emergencia sanitaria, se aplicará una encuesta virtual diseñada, específicamente, para obtener información sobre la atención a la ciudadanía virtual.

En el mes se realizaron 162 llamadas a ciudadanos con el fin de informarles los canales de atención a la ciudadanía y se envió a través del correo electrónico piezas informativas a 495 ciudadanos registrados en la base de datos de atención a la ciudadanía del IDPC.

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