

1. Objetivo

Medir y evaluar la satisfacción ciudadana respecto a la atención de los trámites, servicios y demás actividades que desarrolla el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC-, para conocer la percepción de la ciudadanía mediante la aplicación de encuestas.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los trámites, servicios, actividades y solicitudes realizadas por la ciudadanía.

3. Definiciones

- a. **Actitud:** Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía y/o grupos de interés, los y las colaboradoras del Instituto deben comportarse de una manera que denote interés por el trabajo que realizan, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y/o grupos de interés, y sentido de pertenencia.
- b. **Asesoría técnica personalizada:** Es el acompañamiento técnico que realizan los y las profesionales de las dependencias del Instituto a la ciudadanía que accede a los trámites y servicios del IDPC.
- c. **Calidad:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- d. **Claridad:** Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a sus inquietudes frente a los trámites y servicios del Instituto.
- e. **Colaboradoras y colaboradores:** Son todas las personas que, en calidad de servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación al Instituto, participan en la prestación de servicio a la ciudadanía.

- f. **Conocimiento:** Evalúa el grado de satisfacción que tiene la ciudadanía en cuanto a los datos e información con la que cuenta el personal del Instituto que interviene en la atención, sobre las actividades, trámites y servicios que presta el IDPC, y que es entregada a la ciudadanía como respuesta a sus inquietudes frente a las solicitudes hechas al Instituto

- g. **Imagen:** En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía y/o grupos de interés al recibir un bien o un servicio. Es la impresión que se lleva la ciudadanía durante el ciclo o etapas del servicio. La imagen la determina, por un lado, el aspecto físico del lugar (limpieza, orden, iluminación, accesibilidad, etc.), por otro, el servidor mismo a través de la forma de vestir (con los distintivos de la entidad), el conocimiento del tema, la disposición para atender, su lenguaje, tono de voz, amabilidad, puntualidad y orden en el puesto de trabajo, son factores determinantes cuando se pretende medir la satisfacción de la ciudadanía.

- h. **Medición de la satisfacción de la atención:** Es el conjunto de acciones que le permite a la entidad conocer las características de su población objetivo, así como su percepción y comentarios respecto al servicio recibido, y hacer uso de esta información para la toma de decisiones.

- i. **Oportunidad en la atención:** Es la diligencia que deben mostrar los y las colaboradoras del IDPC para atender, solucionar y dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, grupos y partes interesadas, atendiendo los tiempos y procedimientos establecidos para ello.

- j. **Satisfacción de la ciudadanía:** Está orientada principalmente a conocer si se cumplen las expectativas de la ciudadanía con respecto a la oportunidad, calidad, claridad, amabilidad y conocimiento de las actividades, trámites y servicios que presta el IDPC.

- k. **Servicio a la ciudadanía:** Es el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades y, especialmente, para garantizar el goce efectivo de los derechos sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

4. Políticas de Operación

4.1 . Participantes:

Los y las participantes de la encuesta de satisfacción son todas las personas que elevan una solicitud o buscan acceder a un trámite o servicio que presta el Instituto.

4.2 . Las encuestas:

Todas las dependencias misionales que desarrollen actividades que involucren atención a la ciudadanía deberán generar una encuesta.

Las encuestas deberán ser aprobadas por el proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el fin de guiar lo que se va a evaluar y le permita a la ciudadanía calificar la satisfacción de los servicios prestados.

Las encuestas deben contener como mínimo la siguiente información:

- a. Identificación de las personas usuarias y grupos de interés de cada intervención comunitaria, actividad, servicio o trámite que preste la entidad.
- b. Los criterios para medir la interacción con la entidad y el grado de satisfacción de la ciudadanía en el que se indague acerca de:
 - Claridad en la solicitud de requisitos.
 - Conocimiento del tema por parte de los profesionales que atienden a la persona.
 - Cumplimiento de los tiempos establecidos (en el caso de los trámites y servicios).
 - Satisfacción de la atención recibida: amabilidad, respeto, puntualidad.
 - Satisfacción sobre las expectativas del ejercicio o actividad en que la ciudadanía participa o es atendida por parte del Instituto, relacionadas la organización, metodología, tiempos, etc. (Si aplica).

- Satisfacción a nivel general en la atención prestada por el Instituto.
- c. Categorías de enfoque poblacional, diferencial y de género.
- d. En atención a la protección de datos se deberá incluir en la encuesta el siguiente texto:

Aviso de Privacidad:

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y normas vinculantes, es responsable del tratamiento de sus datos personales. Para conocer las políticas, puede consultarlas en la página de internet: <https://idpc.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>.

Los datos personales solicitados tienen la siguiente finalidad: conocer su opinión con respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por el IDPC. Sus respuestas son voluntarias, confidenciales y se utilizarán para mejorar el servicio.

En calidad de titular de la información los y las ciudadanas, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, su eliminación.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición sobre sus datos personales, puede acudir a nuestros canales: Escribimos a atencionciudadania@idpc.gov.co o acercarse a la calle 12b # 2 – 96 Bogotá D.C.

- e. En atención a la posibilidad de acceder a un intermediario para la defensa y garantía de los derechos de la ciudadanía, se deberá incluir en la encuesta el siguiente texto:

Si presenta alguna inconformidad y/o insatisfacción a la atención prestada, desde el defensor de la ciudadanía le estaremos contactando o podrá escribirnos al correo electrónico:

defensordelciudadano@idpc.gov.co

4.3. Modalidades y canales de aplicación de las encuestas:

Los canales o medios disponibles para la entrega y recepción de encuestas de satisfacción son:

- a) En físico, es decir, impresa en papel.
- b) De forma virtual, es decir, un enlace en internet para cada encuesta, al cual se puede acceder de varias formas:
 - Desde el sitio web del Instituto.
 - A través del correo electrónico que se le envía a la persona desde Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública de acuerdo con el trámite o solicitud.
 - A través de códigos QR.
 - Desde una tableta portátil disponible en la sede Palomar del Príncipe del Instituto.

4.4. Medición de la satisfacción:

La medición de la satisfacción se realizará con base en la valoración que los ciudadanos encuestados brinden a las características del servicio (Amabilidad y actitud del servicio, conocimiento para solucionar los requerimientos, claridad en la información suministrada y agilidad en la atención), los cuales generarán un indicador (Indicador de satisfacción), cuya interpretación se realizará de acuerdo con los siguientes parámetros:

Nivel de satisfacción	Medición factor	Valor niveles de satisfacción	Convención
Bajo	Crítico	<76	Rojo
Aceptable	Estable	76-85,9	Amarillo
Bueno	Diferenciador leve	86-95,9	Verde medio
Excelente	Diferenciador fuerte	96-100	Verde claro

Adicionalmente, se registra el porcentaje de encuestados para indicar la representatividad de la muestra con relación al número de personas atendidas.

4.5. Frecuencia del informe:

El informe de satisfacción se deberá realizar y publicar al mes siguiente de aplicadas las encuestas, para lo cual, los diferentes equipos técnicos de las Subdirecciones (Protección e intervención del Patrimonio ; Divulgación y Apropiación del Patrimonio; Gestión Territorial del Patrimonio y Gestión Corporativa Corporativa), encargados de las encuestas, deberán llenar la matriz asignada a su proceso e informar en los primeros 10 días del mes a Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, que los datos de las encuestas ya están disponibles para la elaboración del informe.

5. Contenido

5.1 Actividad N°1.

Formular y/o actualizar los instrumentos necesarios para la medición de la satisfacción teniendo en cuenta los criterios poblacionales, el enfoque diferencial y de género y los aspectos particulares de cada uno de los trámites, servicios o actividades en la que la ciudadanía participe o reciba la atención por parte del IDPC.

Punto de Control: Verificar que se contemplen en los instrumentos los criterios de tipo poblacional, diferencial y de género.

Responsable (s): Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Equipos técnicos de las Subdirecciones (Intervención y Protección; Divulgación y Corporativa), encargados de las encuestas.

Registros: Encuestas formuladas y aprobadas.

5.2 Actividad N°2.

Entregar la(s) encuesta(s) de satisfacción del servicio, trámite o actividad en la que la ciudadanía participe o reciba la atención por parte del IDPC, a través de los medios dispuestos descritos en el punto 4.3 del presente procedimiento.

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Equipos técnicos de las Subdirecciones (Protección e intervención del Patrimonio; Divulgación y Apropiación del Patrimonio; Gestión Territorial del Patrimonio y Gestión Corporativa Corporativa), encargados de las encuestas.

Registros: N/A

5.3 Actividad N°3.

Recibir las encuestas de satisfacción a través de los medios descritos en el punto 4.3 de este procedimiento.

Punto de Control: Verificar que las encuestas estén debidamente diligenciadas

Responsable (s): Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Equipos técnicos de las Subdirecciones (Protección e intervención del Patrimonio; Divulgación y Apropiación del Patrimonio; Gestión Territorial del Patrimonio y Gestión Corporativa Corporativa), encargados de las encuestas.

Registros: Encuestas de satisfacción debidamente diligenciadas, bien sea, en formato físico o virtual.

5.4 Actividad N°4.

Transcribir las respuestas de las encuestas que se recibieron de forma física (en papel), a la matriz de registro de la encuesta del mes correspondiente.

Punto de Control: Verificar que una respuesta para considerarse apta para el registro y tabulación de los datos debe:

- En el formato físico, NO presentar tachones o enmendaduras, de lo contrario invalida la respuesta.
- Tanto en el formato físico como virtual, estar diligenciada al menos en un 60%.

Responsable (s): Equipos técnicos de cada Subdirección (Protección e intervención del Patrimonio; Divulgación y Apropiación del Patrimonio; Gestión

Territorial del Patrimonio y Gestión Corporativa Corporativa), encargados de las encuestas.

Registros: Las respuestas de todas las encuestas recibidas en papel deberán ser transcritas en las matrices correspondientes para cada encuesta, junto con las respuestas recibidas por los medios virtuales.

5.5 Actividad N°5.

Tabular las respuestas de las encuestas del mes asociadas a la satisfacción ciudadana e informar a Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, que todas las encuestas del mes se encuentran registradas en las matrices correspondientes dispuestas para tal fin.

La matriz de tabulación debe recoger, como mínimo, los siguientes elementos:

- Total de personas atendidas por trámite o servicio, tanto de forma presencial como virtual, si aplica, con sus respectivos porcentajes.
- Total de encuestas respondidas por trámite o servicio, tanto de forma presencial como virtual, si aplica, con sus respectivos porcentajes.
- Porcentaje que exprese la relación entre personas atendidas y encuestas respondidas.
- Número de personas y porcentaje de las respuestas relacionadas con la satisfacción del servicio.
- Número de personas con el respectivo porcentaje de las categorías de enfoque poblacional, diferencial y género.

Nota: Los cálculos y análisis para todas las respuestas dependen del número total de encuestas respondidas y no de las personas atendidas.

Punto de Control: Verificar que se realice el cálculo matemático coherente de cada respuesta en la Matriz de tabulación.

Responsable (s): Persona responsable de las encuestas del equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública

Registros: Tabla de registro de encuestas (matriz).

5.6 Actividad N°6.

Analizar las respuestas de las encuestas. Si en el análisis de los resultados se encuentran respuestas y porcentajes que señalen una regular, mala o muy mala atención por parte del IDPC, se debe tratar de identificar a la persona que respondió la encuesta, bien sea por los datos que deja en la encuesta o por los que entregó al momento de pedir el trámite o servicio, y solicitarle al o la Defensora de la ciudadanía que le envíe un correo pidiéndole amablemente que amplíe su inconformidad, de tal manera que se le pueda ofrecer una solución.

Punto de Control: Validar encuesta(s) con respuestas valoradas con una regular, mala o muy mala atención por parte del IDPC.

Responsable (s): Persona responsable de las encuestas del equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Registros: Correo(s) enviado(s) a la(s) personas que valoraron como regular, mala o muy mala atención por parte del IDPC (si aplica).

5.7 Actividad N°7.

Elaborar el informe mensual de satisfacción ciudadana, a partir del consolidado de los datos y el análisis de los resultados de las encuestas.

El informe tendrá como mínimo las siguientes secciones:

- Resultados globales del IDPC.
- Resultados por Subdirección con respecto a la satisfacción.
- Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.
- Recomendaciones de mejora con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.

Punto de Control: Revisar la consistencia de los datos, así como la concordancia entre el análisis realizado y los resultados presentados en el informe.

Responsable (s): Persona del equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, responsable de realizar el informe de satisfacción.

Registros: Informe mensual de satisfacción a la ciudadanía.

5.8 Actividad N°8.

Gestionar la aprobación del Informe de satisfacción y solicitar su publicación en la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web del IDPC.

Se debe remitir la versión final en formato PDF (original firmado), al correo publicacion.transparencia@idpc.gov.co.

Punto de Control: Verificar y aprobación del informe mensual de satisfacción

Responsable (s): Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública. Subdirector(a) de Gestión Corporativa o quien haga sus veces.

Registros: Informe mensual de satisfacción a la ciudadanía en formato PDF, firmado.

5.9 Actividad N°9.

Publicar en la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web del IDPC, el informe e Indicador mensual de satisfacción, teniendo en cuenta los parámetros descritos en el punto 4.4 de este procedimiento.

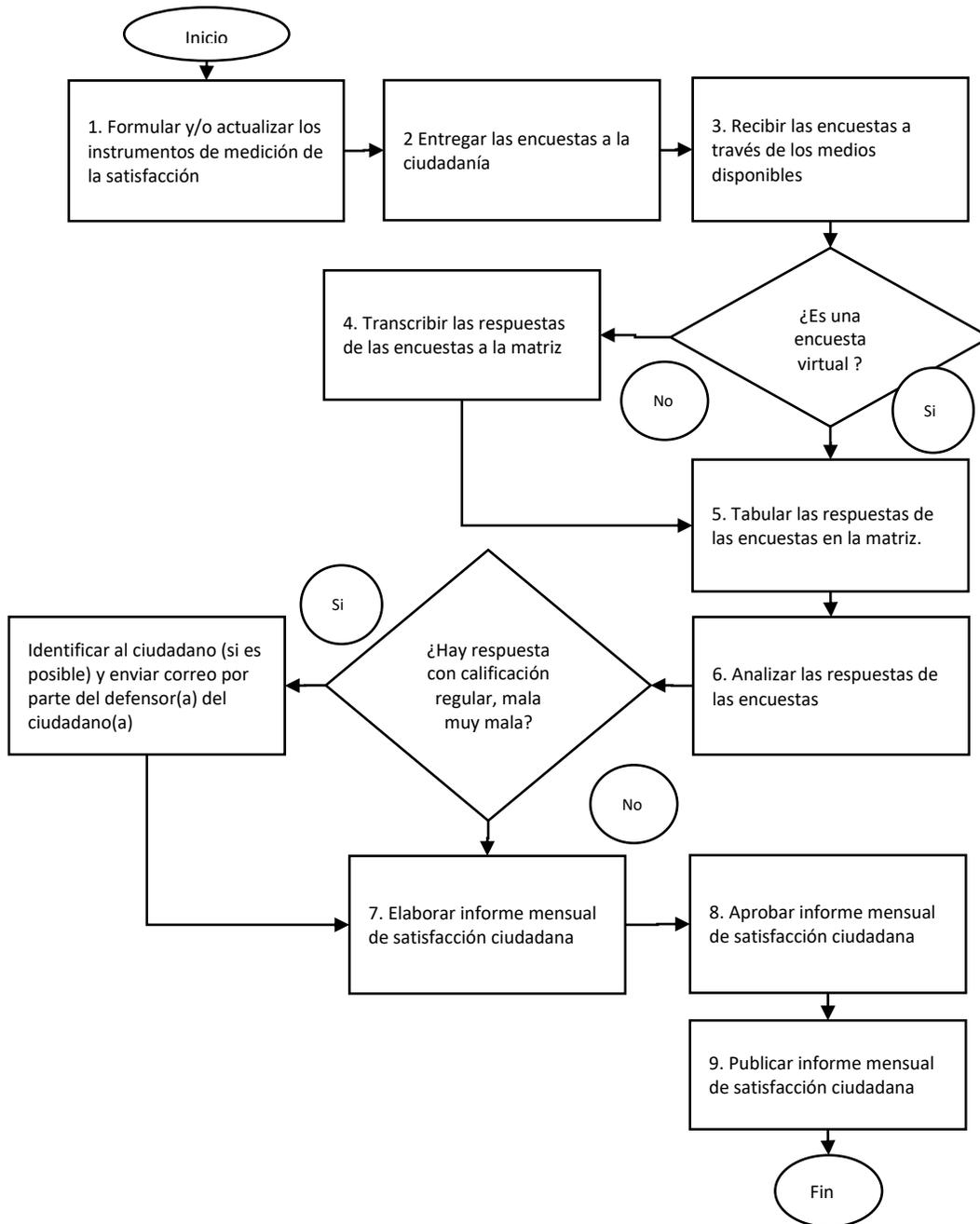
Punto de Control: Verificar que el informe e indicador queden publicado en la página de Transparencia y Acceso a la información Pública, del sitio Web del IDPC.

Responsable (s): Persona del equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, responsable de elaborar el indicador de satisfacción.

Registros:

Indicador mensual de satisfacción a la ciudadanía publicado en la página de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web del IDPC

Flujograma



6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
28/02/2023	1	Creación del documento		
27/06/2023	2	Actualización del procedimiento incorporando los criterios de accesibilidad y actualización de políticas de operación y actividades Y fusión con procedimiento de elaboración de informe de satisfacción	Simplificación	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio Resultado de revisión y autocontrol
22/03/2024	3	Actualización de los tiempos de captura y reporte de los datos y lo relacionado con el aviso de privacidad.	Simplificación	Resultado de revisión y autocontrol

7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez.	Nombre: Camila Giraldo Rivera	Nombre: Aura Herminda López.
Cargo – Rol: Contratista Proceso de Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Atención a la Ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno n° 20245100052543 del 22-03-2024	