



500

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SEPTIEMBRE DE 2017

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de septiembre se aplicaron ciento tres (103) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), correspondiente al 35%¹ de las personas que recibieron el servicio de asesoría personalizada los días martes.

Para este mes se observa una variación en los elementos a evaluar, teniendo en cuenta la modificación que se le realizó al formato de “Encuesta de Atención a la Ciudadanía código AU-F02 Versión 0”

El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Justificación por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano y frente al proceso de atención al cliente y usuarios.

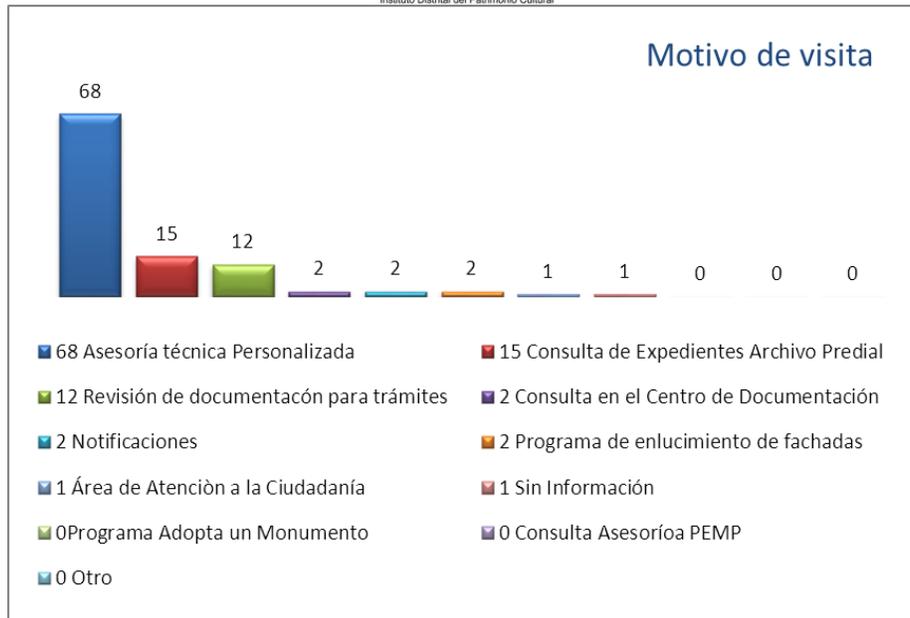
i. Resultados:

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las cuatro (4) preguntas que contiene la encuesta; las justificaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente de justificación y sugerencias de la ciudadanía.

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de septiembre se le brindó a 298 ciudadanos.

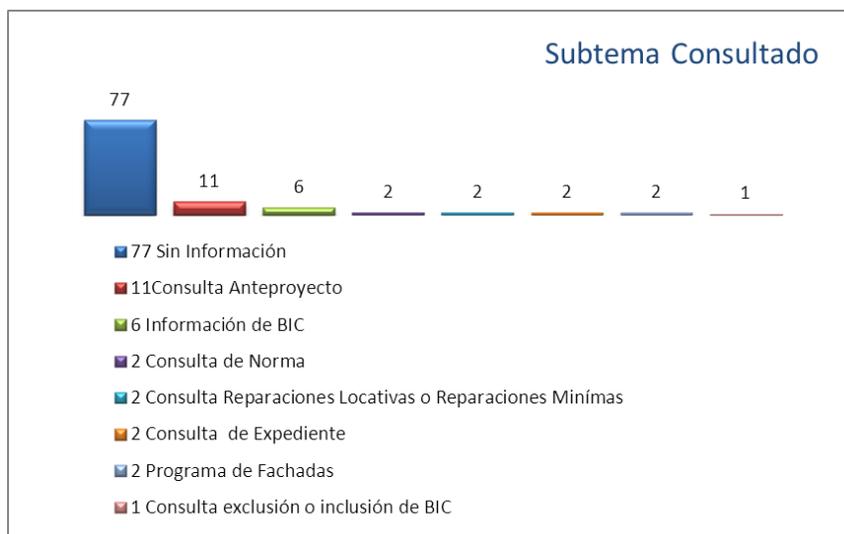
Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de agosto - Subdirección de intervención.



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Septiembre

De acuerdo a la anterior gráfica, 68 ciudadanos correspondientes al 66% se acercaron al Instituto en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada, 15 ciudadanos correspondientes al 15% a realizar consultas de expedientes en el archivo predial, 12 ciudadanos correspondientes al 12% a realizar la revisión de la documentación para adelantar trámites, 2 ciudadanos correspondientes al 2% a realizar consultas en el centro de documentación, y en la misma proporción y porcentaje a realizar consultas del programa de fachadas y a notificarse; por último 1 ciudadano se acercó a servicio a la ciudadanía correspondiente al 1%.

1.1 Subtema consultado:



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Septiembre

En la anterior gráfica se puede identificar que los subtemas más consultados por la ciudadanía en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada son:

Consultas de anteproyecto correspondiente al 11%, Información de Bienes de Interés Cultural correspondiente al 6%, consultas de norma urbanística, de reparaciones locativas y mínimas, de expediente, del programa de enlucimiento de fachadas cada una relativa al 2%, y consultas para la exclusión e inclusión de Bienes de Interés Cultural correspondiente al 1%.

2. Tiempo de atención:



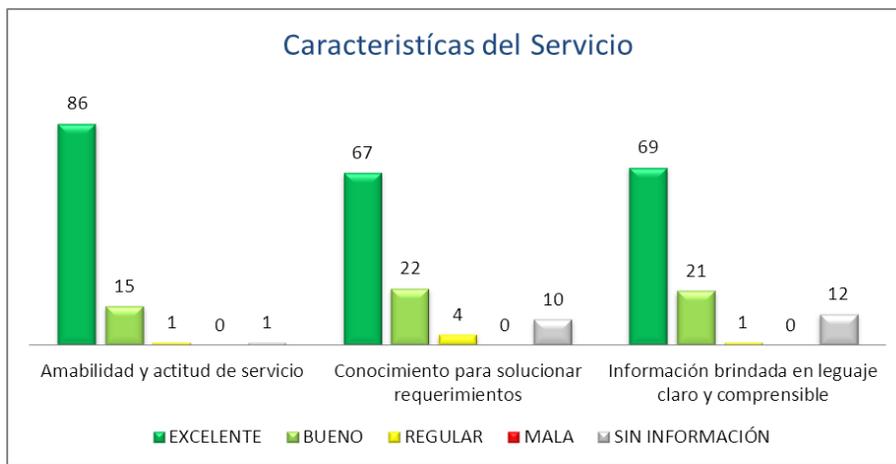
Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Septiembre

Con relación al tiempo de espera, 44 de los ciudadanos fueron atendidos inmediatamente, lo que equivale al 43%, 33 ciudadanos entre 5 a 10 minutos equivalente al 32%, 9 ciudadanos entre 10 a 15 minutos equivalente al 9%, 13 esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos equivalente al 13%, y 4 de los ciudadanos encuestados no respondieron a esta pregunta.

De lo anterior se puede concluir que el 75% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 21% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención.

3. 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.



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Septiembre

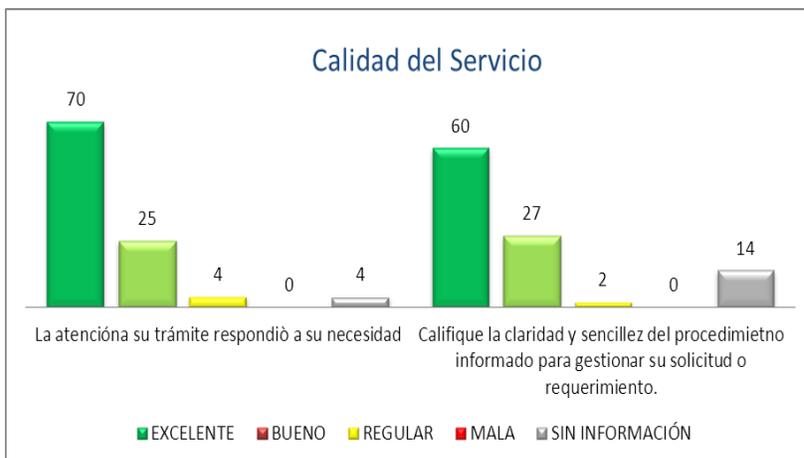
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 83% calificó esta característica como excelente, el 15% como buena, el 1% como regular y el 1% no respondió a esta pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 65% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, el 4% como regular y el 10% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 67% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, el 1% como regular y el 12% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 72% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente.

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 y a la claridad y sencillez con el que se le informó acerca del procedimiento para gestionar la solicitud o requerimiento por parte de los servidores públicos y contratistas vinculados al IDPC.



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Septiembre

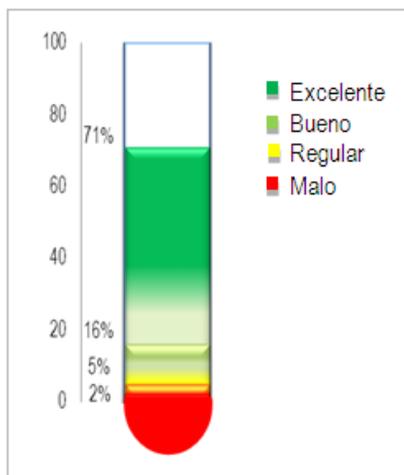
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 68% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, el 4% como regular, y el 4% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 58% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 2% como regular y el 14% no respondió a esta pregunta.

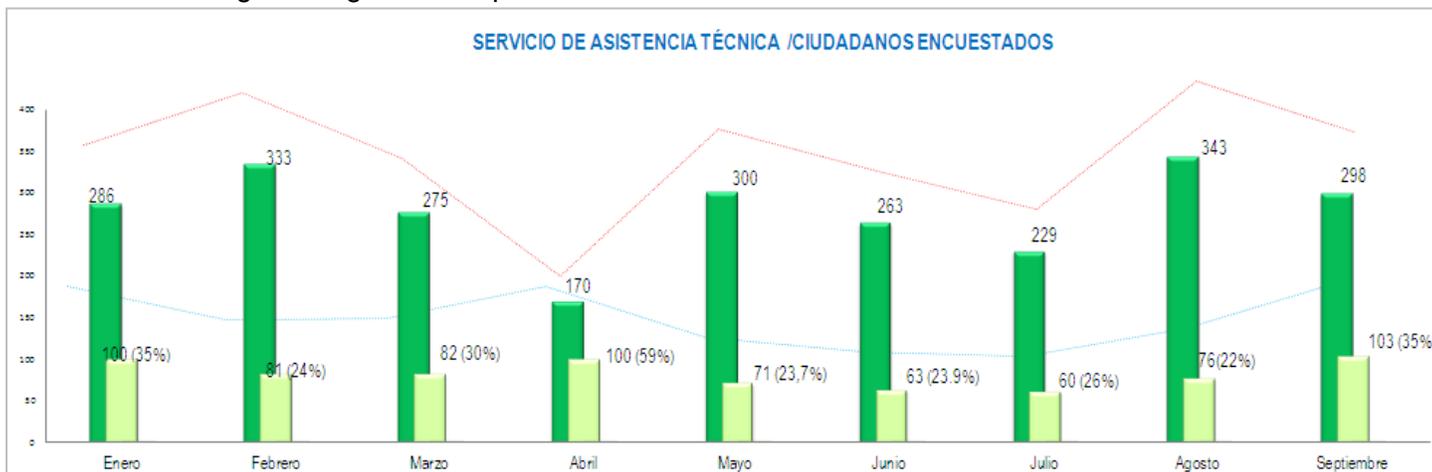
Para concluir se puede afirmar que en promedio el 63% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada se puede establecer que el 71% se encuentra totalmente satisfecho con la atención recibida en general, y el 2% totalmente insatisfecho con la misma.



En la siguiente gráfica se puede observar el número de ciudadanos encuestados con



relación al número de ciudadanos atendidos:

Con lo anterior se puede identificar que el 71% de los ciudadanos que quedaron totalmente satisfechos con la atención corresponde al 24% de los ciudadanos a los que se les brindó atención en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada; por lo anterior, se encuentra que los resultados de las encuestas no constituyen una muestra significativa para la medición de satisfacción ciudadana.

ii. Justificaciones de las respuestas malas y regulares

Los ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- *“No obtuve respuesta a las inquietudes acerca del predio consultado”*
- *“La recepcionista que es quien filtra, no hace preguntas suficientes; hay que volver hacer fila”*
- *“La persona que atendió, a pesar de tratar de explicarle el motivo de la consulta simplemente me dijo que eso no era aquí, y atendió a otra persona”.*
- *“Existen muchos temas en la norma que la califico como arbitraria”.*

iii. Sugerencias de la Ciudadanía:

Las siguientes sugerencias fueron realizadas por la ciudadanía como parte de su experiencia con el servicio de atención prestado por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- y se transcriben al pie de la letra:

- *Que se pudiera consultar los fines de semana en el Centro de Documentación.*
- *El tiempo de espera es largo, la página web no informa que hay que pedir cita.*



- *Un solo día a la semana para revisión de planos y asesoría es absurdo.*
- *Valdría la pena ampliar el área de espera.*
- *Si bien la atención, respuestas, información, asesoría es excelente, los tiempos de respuesta del IDPC después de radicar un proyecto son muy largos exceden los 45 días hábiles.*
- *Sería importante identificar los turnos según el profesional responsable para agilizar el sistema.*
- *Que sólo atiendan las citas.*
- *Favor actualizar la información en la página web acerca del agendamiento de citas para atención personalizada ahora es posible vía teléfono.*
- *Me gustaría que la atención fuese todos los días está muy lleno.*
- *Ser ágil.*
- *Se sugiere que los trámites para autorizar instalación de gas natural no sean hasta 45 días para obtener una respuesta de autorización.*
- *Que ojalá puedan contar más personas para la revisión de ingeniería ya que el proyecto no ha tenido acta de observaciones por falta de revisión de ingeniero y hay solo uno para todos los proyectos.*

Durante este mes cuatro ciudadanos felicitaron al IDPC por la atención recibida, así:

- *Gracias por lo servicios.*
- *Destaco el servicio a los ciudadanos, en especial la actitud tan servicial.*
- *Me pareció muy bueno, lo único fue que no informan sobre cita previa, pero igual me solucionaron.*
- *Excelente atención de la arquitecta, buena experiencia en la consulta.*

Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Teniendo en cuenta que para este mes se implementó el sistema de citas previas, para acceder al servicio de Asesoría Técnica Personalizada, se recomienda a los profesionales atender puntualmente al ciudadano de acuerdo con la cita agendada; lo anterior permitirá que el tiempo de espera se reduzca en beneficio de todos.
 - . Se recomienda gestionar por parte del área de Atención a la Ciudadanía los recursos mobiliarios necesarios para brindar una mejor atención a la ciudadanía.
- Proceso de Atención a la Ciudadanía
 - . Adelantar las acciones necesarias para mantener los canales de comunicación con la ciudadanía actualizados.
 - . Solicitar al área de Talento Humano se incluya en el Plan Institucional de Capacitación PIC, las capacitaciones relacionadas con atención a la ciudadanía y protocolos de atención.
 - . Realizar la divulgación efectiva de los tiempos de respuesta que se encuentren establecidos en los procedimientos para atender los servicios (trámites u otros procedimientos administrativos).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

- . Divulgar con la ciudadanía la importancia de diligenciar en su totalidad la encuesta, la cual es un instrumento de medición que permite proponer acciones de mejora en el servicio.
- . Se recomienda contestar las justificaciones, sugerencias y felicitaciones incluidas en las encuestas de “Satisfacción Servicio a al Ciudadanía”, en el transcurso del siguiente mes.

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos:

Ciento tres (103) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

Proyecto de respuesta a las justificaciones, sugerencias y felicitaciones incluidas en las encuestas de “Satisfacción Servicios al Ciudadanía”.

Revisó: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía