



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OCTUBRE DE 2018

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de octubre se aplicaron ciento ocho (108) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada. Las encuestas fueron diligenciadas por el 41.3%¹ de las personas que recibieron este servicio.

El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones 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 estratégico de Atención a la Ciudadanía.

Teniendo en cuenta que durante los dos últimos meses se aplicó como estrategia un plan piloto y este no generó el impacto esperado, durante este mes se aplicó el formato de encuesta tradicional.

i. Resultados:

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las cuatro (4) preguntas que contiene la encuesta, de acuerdo con el número de encuestas aplicadas enunciado en la tabla No. 1; las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente de observaciones y sugerencias de la ciudadanía.

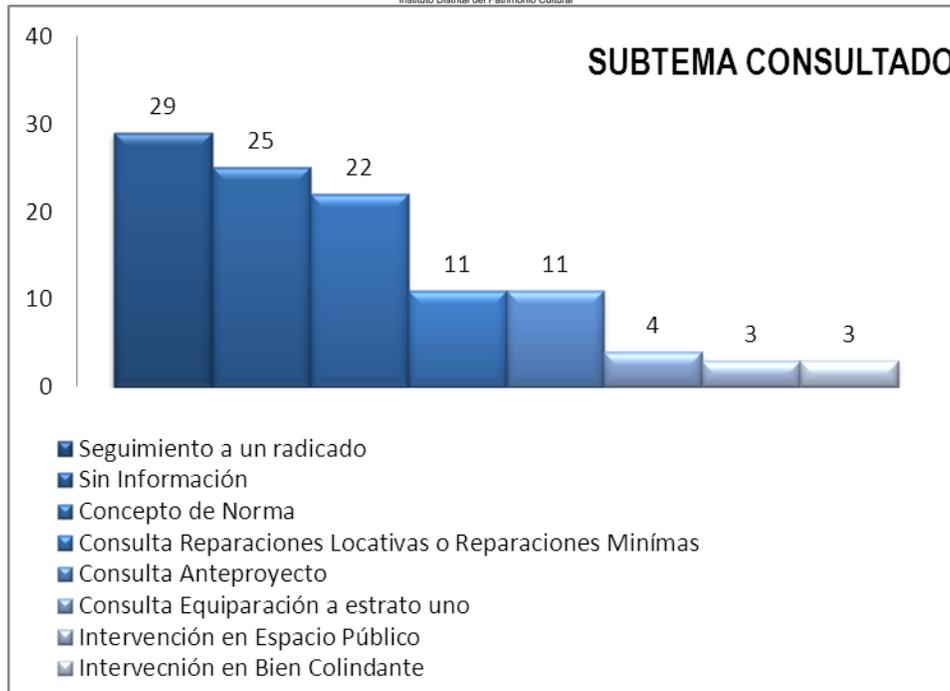
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Esta pregunta se aplicó a 108 ciudadanos, de los cuales el 100% se acercó durante al servicio de Asesoría Técnica personalizada.

1.1 Subtema consultado:

En la siguiente gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 108 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 27%; consulta para concepto técnico de norma, 20%; consulta para la presentación de anteproyectos nuevos e intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 10% y 5% cada una; equiparaciones de servicios públicos a estrato uno, el 4%; intervención en espacio público y/o publicidad exterior e intervención de inmuebles colindantes con BIC, el 3% cada uno; finalmente el 23% de los ciudadanos encuestados no contestaron a esta pregunta.

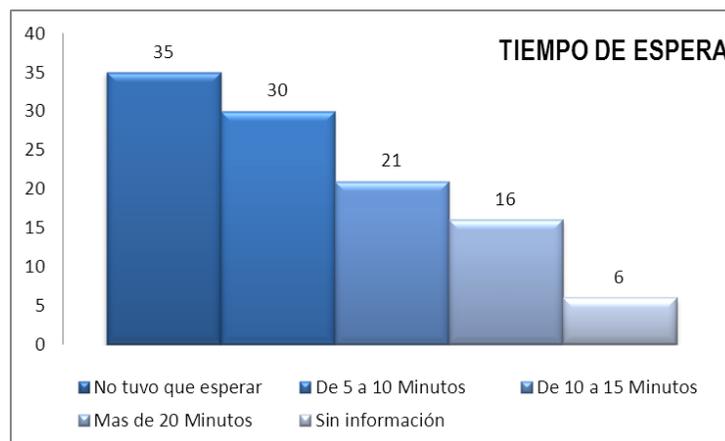
¹ Durante el mes de octubre se brindó servicio a 261 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de octubre - Subdirección de Gestión Corporativa.



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo 35 ciudadanos, correspondientes al 32%, no tuvieron que esperar para recibir la atención; 30 ciudadanos, correspondientes al 28%, recibieron atención entre 5 a 10 minutos; 21 ciudadanos, correspondientes al 19%, recibieron atención entre 10 a 15 minutos; 16 ciudadanos, correspondientes al 15%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 6 de ellos, correspondientes al 6%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

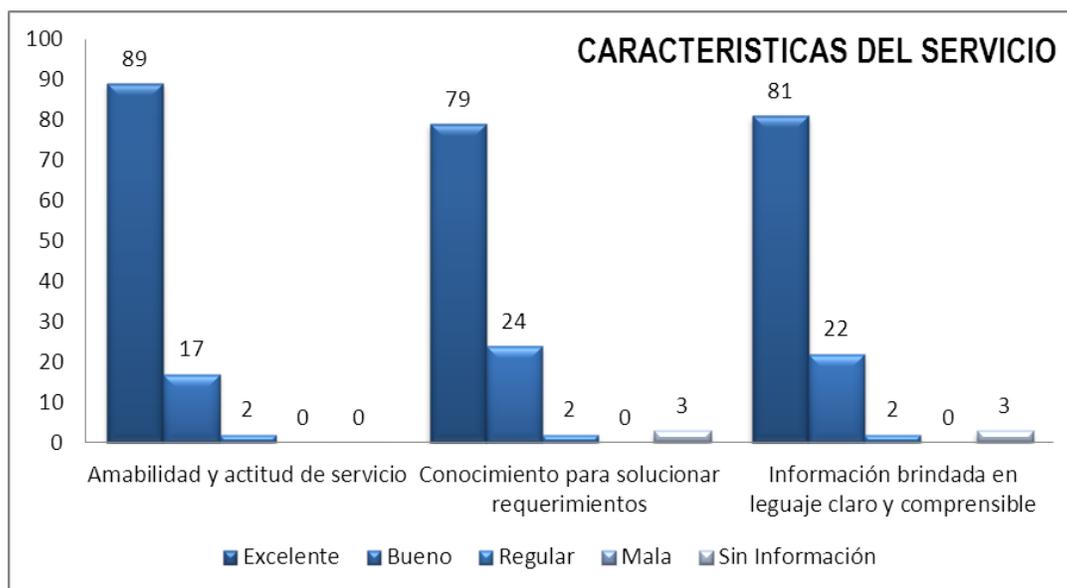


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

De lo anterior, se puede concluir que en promedio el 80% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 a 15 minutos en recibir atención, y el 15% tuvo que esperar entre 16 y más de 20 minutos en recibir atención; el 5% restante no respondió a esta pregunta.

3. Características del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, de los 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: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

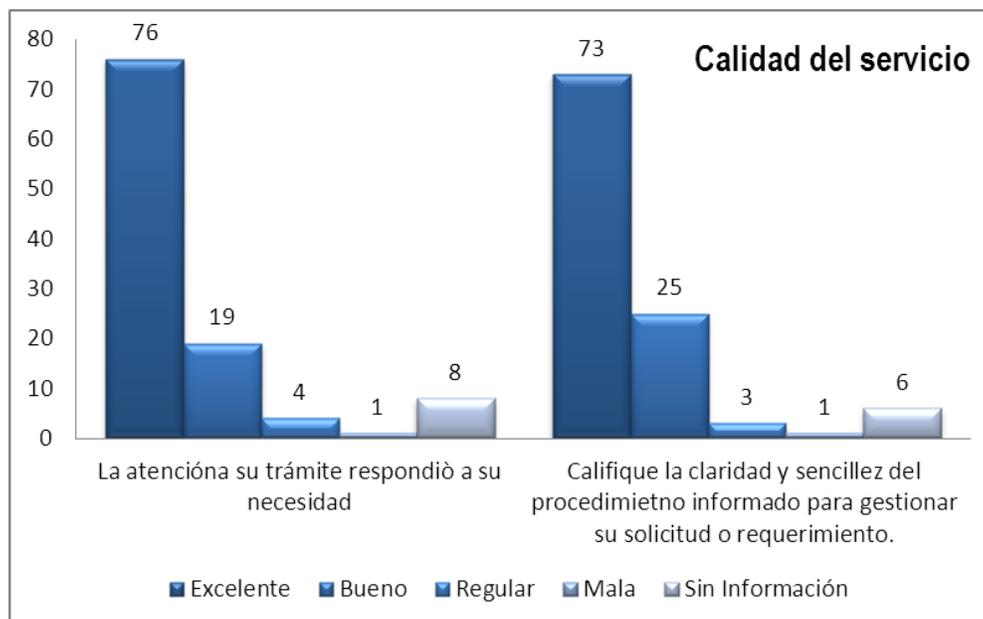
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 82% calificó esta característica como excelente, el 16% como buena, el 2% como regular.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 73% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 2% como regular y finalmente el 3% no respondió a esta pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 75% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, el 2% como regular y finalmente el 3% no respondió a esta pregunta.

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 77% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 19% como buena, el 2% como regular, y el 3% no respondió a esta pregunta.

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 las 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: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

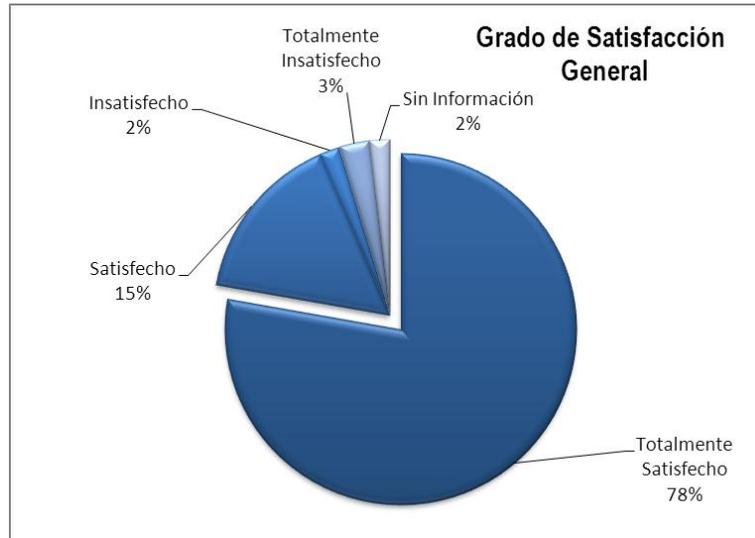
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 70% calificó esta característica como excelente, el 18% como buena, el 4% como regular, el 1% como mala y finalmente el 7% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 68% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena, el 3% como regular, el 1% como mala y el 5% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 69% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 20.5% como buena, el 3.5% como regular, el 1% como mala y el 6% no respondió a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: “Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con la atención recibida, en una escala de 1 a 4, donde 4 es “*Completamente Satisfecho*” y 1 es “*Completamente Insatisfecho*”; se obtuvieron los siguientes resultados:



Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

Con lo anterior se puede establecer que, de los 108 ciudadanos a los que se les aplicó esta pregunta, 84 de ellos, correspondientes al 78%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida; y 3 de ellos, correspondiente al 3%, quedaron totalmente insatisfechos con la atención.

Ahora bien, con relación al mes inmediatamente anterior podemos observar lo siguiente:

Principales Características		Septiembre		Octubre	
		# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		105		261	
Número de encuestas aplicadas		36	34	108	41
Subtema más consultado		Seguimiento al trámite radicado 12		Seguimiento al trámite radicado 29	
Tiempos de atención	0 a 10	14	54%	65	30%
	De 11 a + de 20	18	44%	43	13%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	15*	70%	83	77%
	Regular (Promedio)	1*	2%	2	1%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	7*	64%	74	69%
	Regular / Mala (promedio)	0*	0%	2	2%



Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	15*	68%	84	78%
	Totalmente Insatisfecho	1*	5%	3	3%

*Tenga en cuenta la información contenida en la Tabla No. 1 de este documento corresponde a lo reportado en el informe del mes de septiembre.

La muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría brindada por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente; en este mes se obtuvieron dos (2) calificaciones en el rango de “malo”, las cuales correspondieron a la característica de calidad del servicio en sus dos ítems en las cuales los ciudadanos señalaron: “El Instituto otorga información contradictoria sobre los requerimientos / documentos necesarios para realizar proyectos de modificación etc ... (el problema no es el funcionario que me atendió hoy)” y “No hay resultados claros ni prácticos sobre las afectaciones de la casa sobre todo en su pared de lindero, debilitando la casa “

ii. Observaciones 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:

- . *“Hay ciertos procesos que son enredados para ejecutar cuestiones muy sencillas”.*
- . *El procedimiento no fue claro*
- . *Nota: el anteproyecto se radicó 29 abril/2018, a finales de junio 2018 se completó documentación y hasta la fecha no ha sido aprobado, ni conozco observaciones*
- . *El Instituto otorga información contradictoria sobre los requerimientos/ documentos necesarios para realizar proyectos de modificación etc.... (el problema no es el funcionario que me atendió hoy)*
- . *No tienen una buena actitud; no quiero revisar los documentos sin el radicado*
- . *Pienso que se deben atender las dudas con la mejor actitud por más sencillas que estas sean*
- . *No hay precisión en lo hablado prácticamente nos leyó la norma ¿Cuántos pisos? ¿Depende de qué? Del sector porque si tienen la dirección no responden con certeza, Porque ella no tenía los recursos suficientes para informarme, me dijo que lo pasara por escrito. Ella hizo lo que pudo*
- . *No hay resultados claros ni prácticos sobre las afectaciones de la casa sobre todo en su pared de lindero, debilitando la casa*

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:

En cuanto a la atención ciudadana:

- . *Favor normalizar línea de teléfono fija. Hace mucha falta*
- . *El IDPC y planeación distrital deberían unificarse*
- . *Mejor actitud frente a nosotros*
- . *Que funcione el número de teléfono para agendar citas*
- . *En Instituto debería de tener más coordinación con Alcaldías menores*



En cuanto a la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:

- . Cuando asignen la cita ya esté revisado lo que se viene a consultar para no perder tiempo
- . Me parece mucho tiempo de espera para respuesta y mucho trámite para demostrar que originalmente había una puerta
- . Ser claros con el trámite
- . Interpreta muy adecuadamente
- . Debe brindar una asesoría técnica en cuanto al manejo del trámite antes de presentar el anteproyecto.
- . Si se pide una certificación y ya pasó el plazo de entrega, se espera una respuesta verbal del arquitecto que la prepara.

Durante este mes, seis (6) ciudadanos **felicitaron** al IDPC por la atención recibida, así:

- . La orientación fue muy profesional. Gracias.
- . La atención fue muy rápida, no tuvimos que esperar y muy amable.
- . Muy buen servicio-claro y oportuno.
- . Información suficiente para continuar con mi trámite.
- . Me guiaron con amabilidad y atención, gracias.
- . Estuve muy bien atendido.

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Gestionar el arreglo de la línea telefónica de la sede del IDPC – Palomar del Príncipe.
 - . Proponer acciones de mejora que permitan corregir las debilidades en la atención y garantizar la adecuada prestación del servicio en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.
- Proceso de atención a la Ciudadanía
 - . Realizar la retroalimentación de las sugerencias ciudadanas con la Subdirección de Intervención.
 - . Divulgar los protocolos de atención adoptados en el marco del Modelo de Atención a la Ciudadanía.

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original Firmado

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Anexos: Ciento ocho (108) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Atención a la Ciudadanía