

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

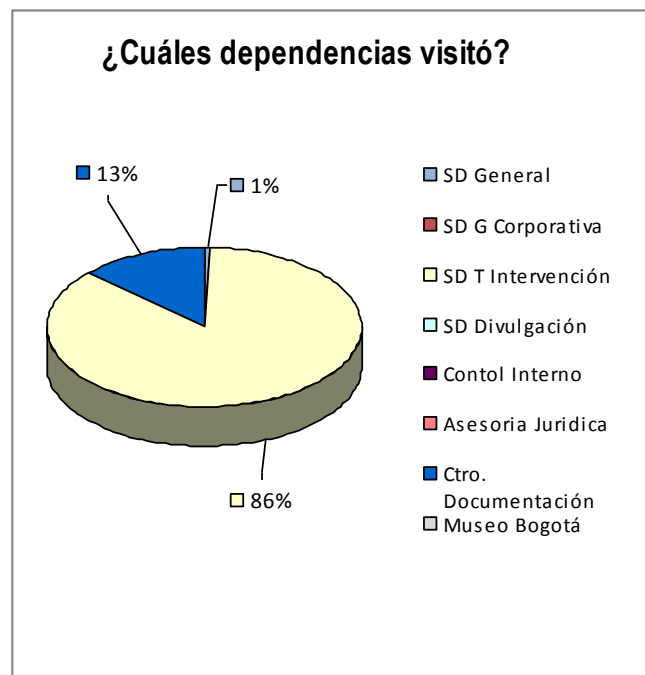
### Encuesta de Atención a la Ciudadanía Noviembre de 2016

En el marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural viene implementando la aplicación de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía como mecanismo de medición de la calidad de atención que se ofrece a la ciudadanía y partes interesadas en los trámites y servicios que brinda la entidad correspondientes su misionalidad. En este contexto, la Asesoría en Transparencia y Participación Ciudadana ha adelantado estrategias para cualificar la atención, mediante la socialización y sensibilización de la aplicación de este formato que se convierte en insumo para la medición de la satisfacción de la ciudadanía y la implementación de estrategias para la mejora continua. En el análisis de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se pueden observar los siguientes resultados:

En el mes de noviembre fueron aplicadas un total de 189 encuestas de atención a la ciudadanía.

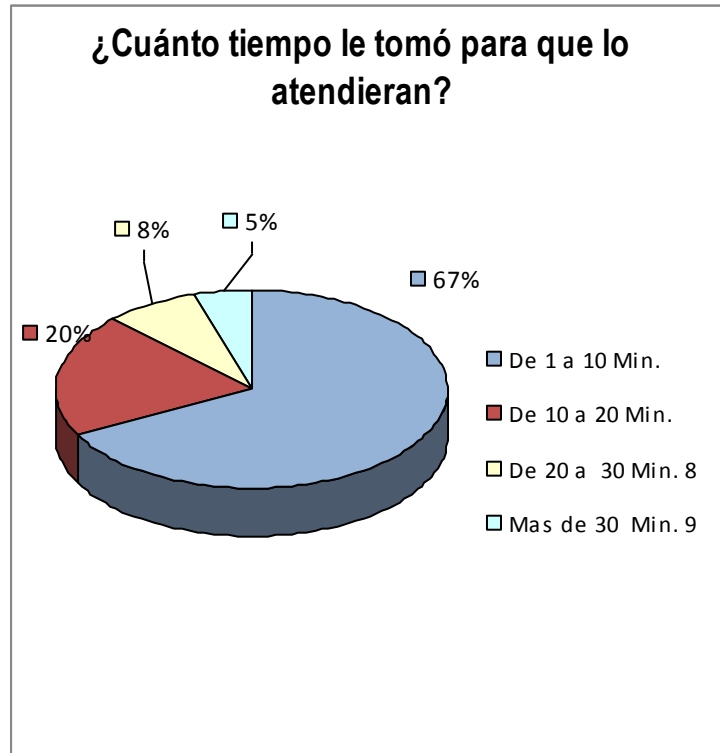
#### 1. ¿Cuáles dependencias visitó?

En el mes de Noviembre, el 86% de los usuarios que diligenciaron la encuesta, y a quienes se brindó la atención visitaron la dependencia de Subdirección Técnica de Intervención, para recibir asistencia técnica. El 13 % de la ciudadanía atendida por los servidores públicos de la entidad se dirigió al Centro de Documentación, seguido de la Subdirección General, área a la que acudió un 1% de los usuarios.



## 2. ¿Cuánto tiempo le tomó para que lo atendieran?

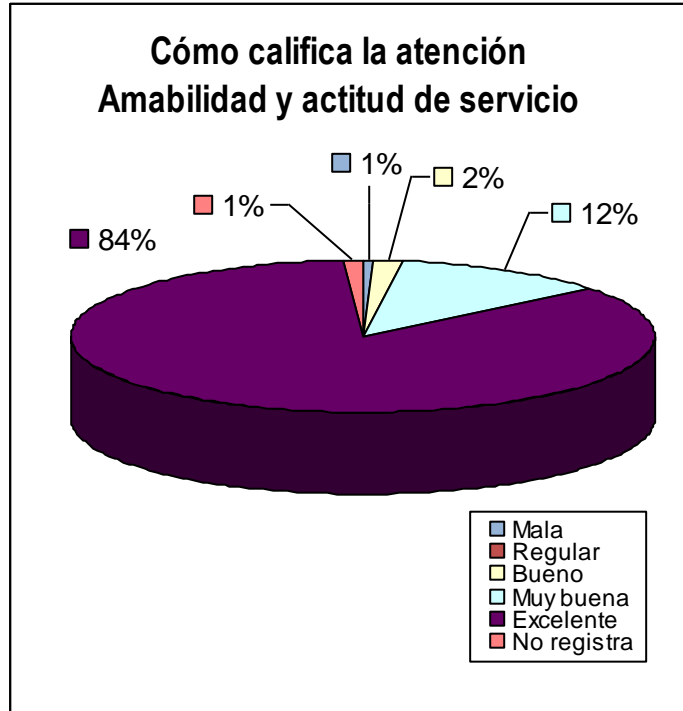
El 67% de la ciudadanía encuestada señaló que el tiempo que le tomó para que la atendieran, fue de 1 a 10 minutos, mientras que un 20% indicó que para recibir la atención demoró de 10 a 20 minutos esperando. El rango de tiempo de espera de 20 a 30 minutos fue señalado por el 8% de los usuarios encuestados y el 5% indicó que demoraron más de 30 minutos en ser atendidos por los servidores públicos de la entidad.



## 4. Cómo califica la atención en:

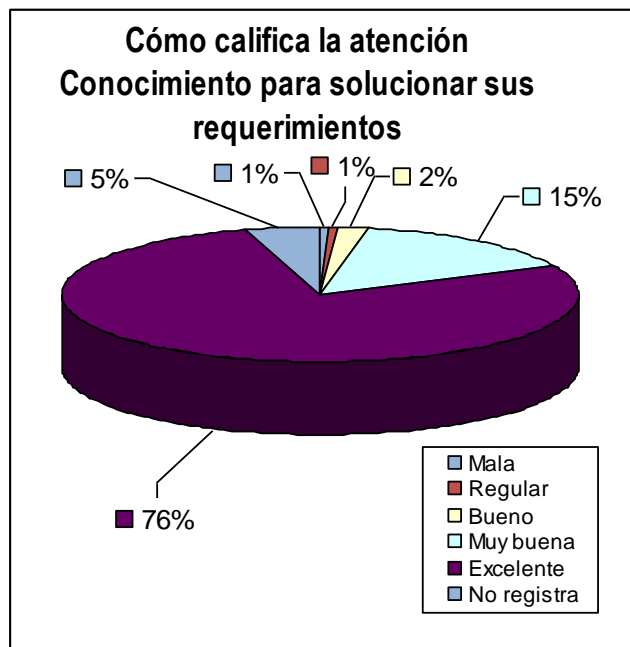
### AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

La calificación que las personas encuestadas dieron a la amabilidad y actitud de servicio fue: 84% de los ciudadanos visitantes consideraron que fue EXCELENTE, el 12% indicó que fue MUY BUENA, el 2% indicó que fue BUENA, el 1% indicó que fue REGULAR, el 1% indicó que fue MALA, correspondientemente y el 1% de la ciudadanía que diligenció la encuesta no registró respuesta a esta pregunta.



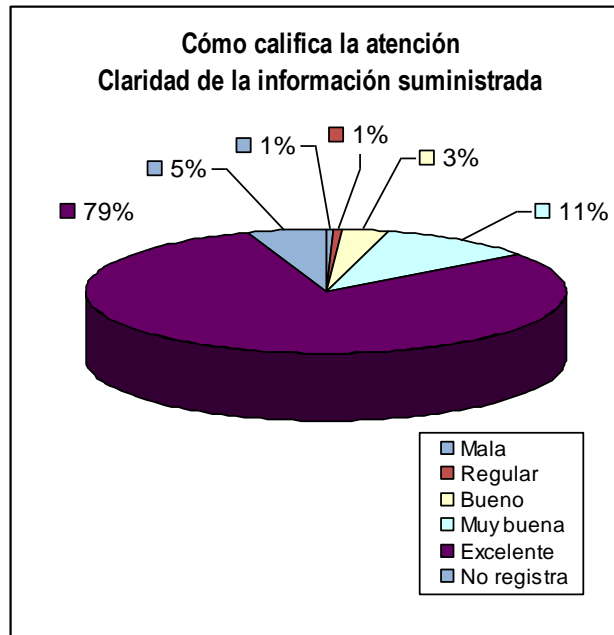
### CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

El 76% de la ciudadanía evaluó como EXCELENTE el conocimiento de los servidores públicos para dar solución a sus requerimientos, el 15% percibió este criterio como MUY BUENO, el 2% lo consideró BUENO, el 1% lo calificó como REGULAR y el 1% lo valoró como MALO. De las personas que diligenciaron la encuesta, el 5% no registró valoración en este aspecto de la calidad de la atención prestada.



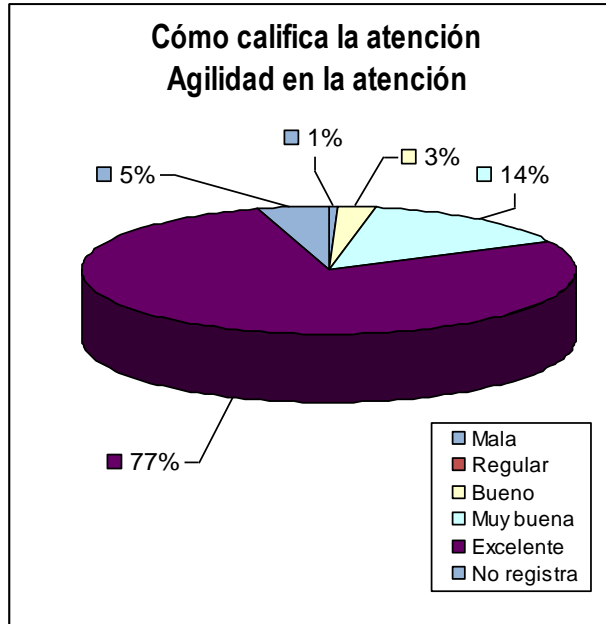
### CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

En cuanto a la claridad de la información suministrada por los servidores públicos que ofrecieron atención, el 79% de la ciudadanía expresó que ésta fue EXCELENTE, un 11% la calificó como MUY BUENA, el 3% indicó que fue BUENA, el 1% señaló que fue REGULAR y el 1% registró que fue MALA. La ciudadanía que no registró una calificación en este aspecto corresponde a un 5% de la totalidad de personas encuestadas.



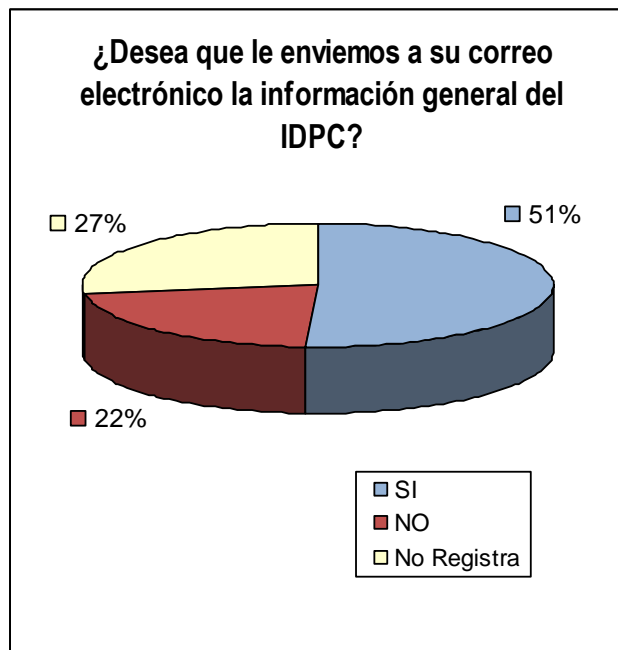
### AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

Para la ciudadanía encuestada el 66% de los ciudadanos consideró que la agilidad fue EXCELENTE, el 77% la percibió como MUY BUENA, el 14% indicó que fue BUENA, el 3% la calificó como REGULAR y el 1% señaló que fue MALA. El porcentaje de usuarios que diligenciaron la encuesta y no registraron respuesta a esta pregunta fue del 5%.



**¿Desea que le enviemos a su correo electrónico la información general del IDPC?**

El 51% de los ciudadanos encuestados desea que le sea enviada información general y programación del IDPC a su correo electrónico, el 22% indicó que no está interesado en recibir esta información, mientras que un 27% no registró respuesta a esta pregunta.



### ASPECTOS A RESALTAR:

En el mes de noviembre se destaca el aumento en las felicitaciones por parte de los usuarios en relación con la calidad de la atención prestada. 17 de los usuarios que diligenciaron la encuesta, expresaron su satisfacción con la claridad de la información, la actitud de servicio y amabilidad, el conocimiento y la agilidad de los servidores públicos que brindaron la asistencia este mes.

También se resalta un incremento en la visita al área de Centro Documental, puesto que los usuarios encuestados acudieron para consultar información así como también se evidencia una asesoría en el diligenciamiento de la encuesta para precisar la necesidad y conocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía que acudió al Instituto para fines académicos y de consulta de información que aporte a los trámites y solicitudes.

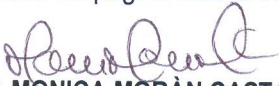
### ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR


En los resultados de las encuestas se identificaron sugerencias recurrentes respecto a la necesidad de estrategias y acciones que lidere el IDPC en torno al conocimiento del patrimonio y la integralidad de su manejo con respecto a otros temas que lo afectan, de forma que se pueda generar cultura ciudadana y apropiación del patrimonio cultural, además del cumplimiento de la normativa para su protección o intervención.

### SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IDPC

Teniendo en cuenta las diferentes sugerencias y propuestas registradas por la ciudadanía encuestada, para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, especialmente en los trámites y servicios a cargo de la Subdirección Técnica de Intervención, se pueden clasificar las principales en las siguientes:

- Satisfacción con la atención y servicio
- Términos más cortos de estudio, aprobación y expedición de resolución de intervenciones
- Ampliación de días de atención a la ciudadanía
- Consulta y seguimiento a trámites mediante medios electrónicos
- Diseñar y socializar instructivo para trámites
- Mayor articulación con entidades de la administración distrital
- Mejorar el sitio de atención y la disposición de mobiliario para los usuarios en los días de atención
- Plantear acciones para la formación en cuidado del patrimonio y sus entornos
- Publicar en página web la información (ficha) de cada BIC

  
**MARÍA MONICA MORÁN CASTAÑEDA**  
Apoyo Transparencia - Subdirección General.  
Proyectó

  
**ANA YOLANDA CAÑÓN PRIETO**  
Transparencia y Participación Ciudadana -  
Subdirección General.  
Revisó y ajustó

  
**MIGUEL A. HINCAPIÉ TRIVIÑO.**  
Subdirector General  
Aprobó