



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA JULIO DE 2017

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de atención al cliente y usuarios, durante el mes de julio se aplicaron sesenta (60) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 26% ¹ de las personas que recibieron el servicio de asesoría personalizada los días martes.

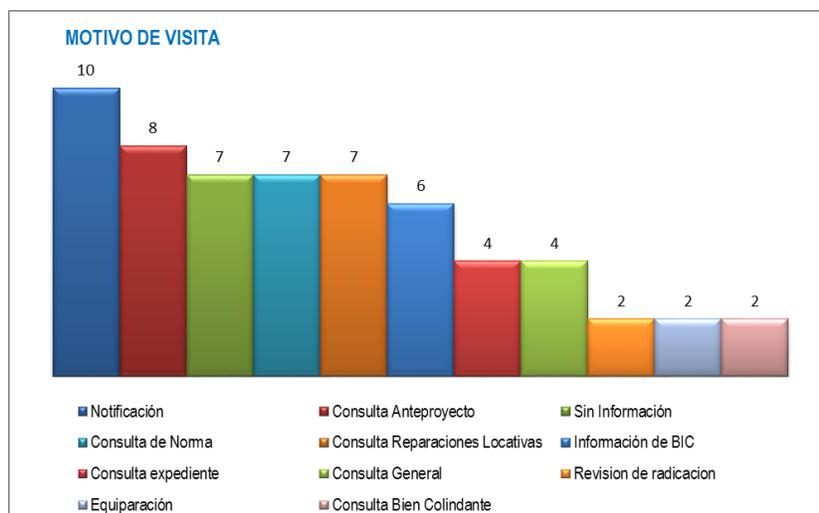
El informe consta de cuatro componentes:

- 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:

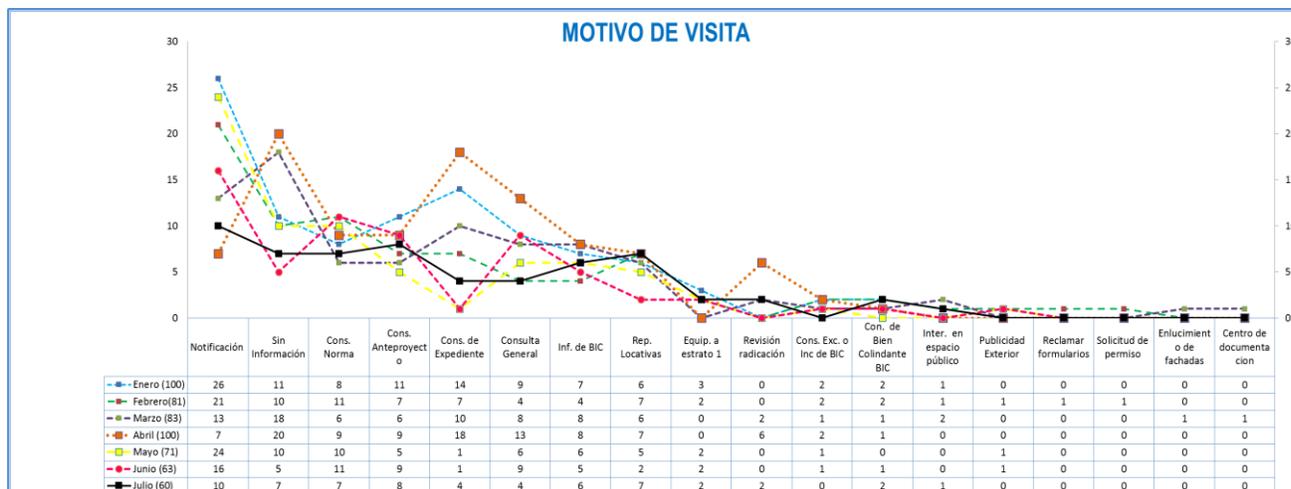
Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de tres de las seis preguntas que contiene la encuesta, debido a que las restantes corresponden a información del usuario y justificaciones de las calificaciones dadas, usadas como fuente de información en el componente 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 junio se le brindó a 229 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de abril- Subdirección de intervención.

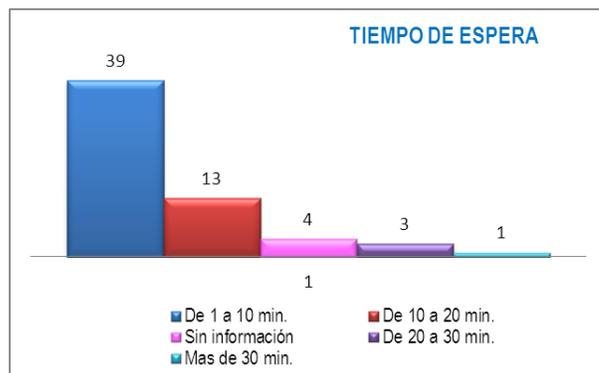
De acuerdo a los resultados obtenidos en las 60 encuestas aplicadas, 10 ciudadanos equivalentes al 17% se acercaron a notificarse, 8 de ellos equivalentes al 13% se acercaron a realizar consulta para adelantar anteproyectos, 7 de ellos equivalentes al 12% a realizar una consulta de norma e igual número de ciudadanos para consulta de reparaciones locativas o reparaciones mínimas.



De acuerdo con el consolidado anual, 117 personas que correspondientes al 23% se han acercado al IDPC a notificarse de los actos administrativos con los que se finaliza los trámites. Sin embargo, al aplicar el mismo instrumento de encuesta de atención a la Ciudadanía en el momento de notificarse se está desaprovechando la oportunidad de conocer la percepción de la ciudadanía respecto de la satisfacción o no de la atención a su trámite; al conocer la opinión ciudadana frente a este punto, el Instituto podrá adelantar las mejoras necesarias para garantizar una atención oportuna, eficaz y eficiente.

Seguido de este motivo se encuentran el de consulta de norma, con 62 ciudadanos atendidos, que corresponde al 11%; el de consulta de anteproyecto y a consulta de expediente con 55 ciudadanos atendidos, correspondientes al 10%.

2. Tiempo de espera:





Con relación al tiempo de espera, 39 de los ciudadanos fueron atendidos dentro de los 10 primeros minutos; 13 de ellos fueron atendidos en el rango de los 10 a 20 minutos; y uno de ellos tuvo que esperar más de 30 minutos.

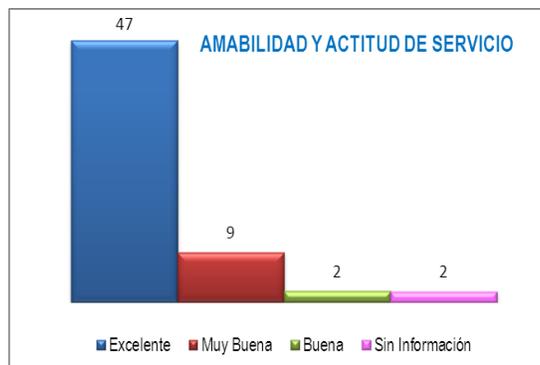
Teniendo en cuenta el número de ciudadanos atendidos los días martes en el marco del servicio de asesoría personalizada, el tiempo de atención debería estar siempre dentro del rango de los primeros diez minutos.



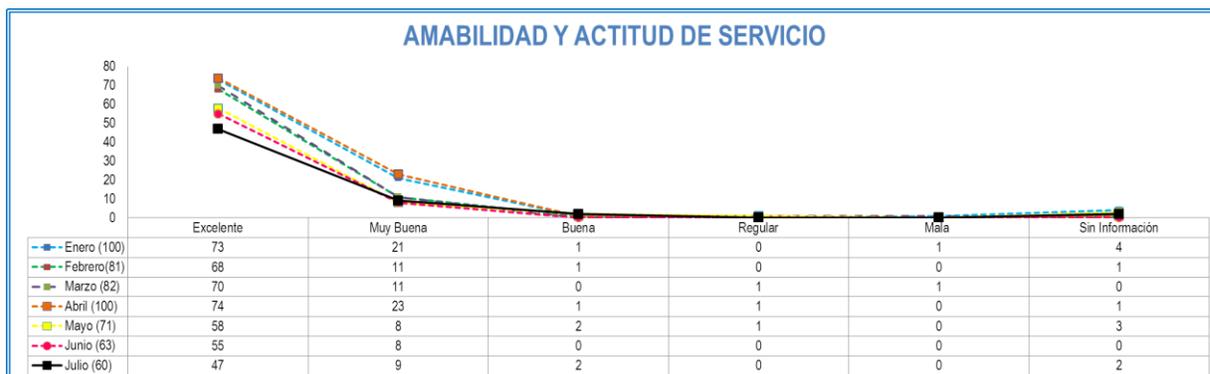
Como se evidencia en la anterior gráfica, el tiempo de espera en lo corrido del año está dentro del rango de 1 a 10 minutos, corresponde al 62% de los ciudadanos encuestados. Sin embargo frente al total de la ciudadanía que se acercó al instituto (229) en el marco de asesoría técnica los días martes ese porcentaje corresponde al 21%; es necesario que se propongan acciones de mejora para disminuir este tiempo de espera teniendo en cuenta el poco volumen de ciudadanos que atienden cada martes.

3. Calificación de la atención:

a. Amabilidad y actitud de servicio:

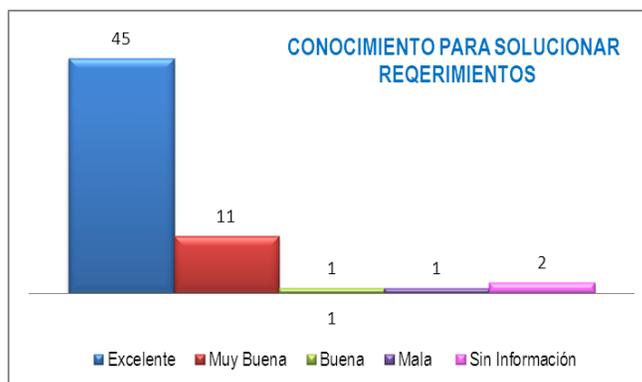


La amabilidad y actitud de servicio de los funcionarios que brindan atención en el marco de asistencia técnica y en notificaciones fue calificada por 47 ciudadanos encuestados como excelente, equivalentes al 78.3%; 9 de ellos calificaron la amabilidad como muy buena, equivalente al 15%; y 2 de ellos como buena, equivalente al 3%.

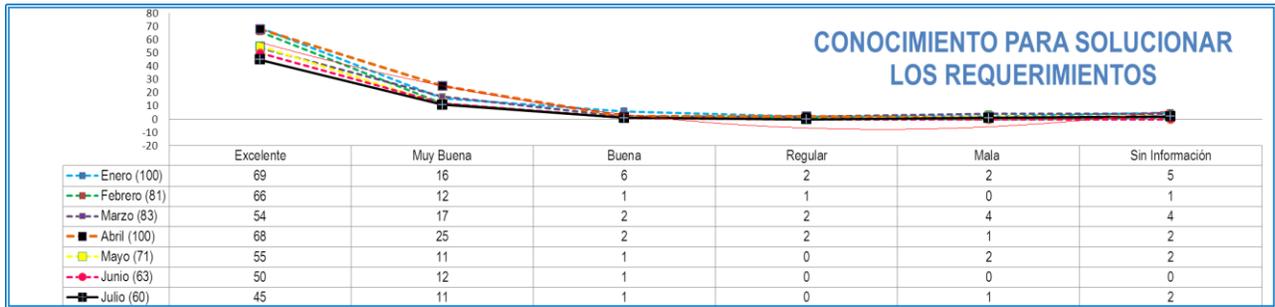


Si observamos esta gráfica con los datos consolidados del año, podemos concluir que se brinda una atención amable en un 80%; el 18.4%; restante la califica entre los rango de muy buena y buena; sin embargo el 1.6%, la ponderó como regular y mala, lo que el IDPC debe procurar eliminar.

b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:

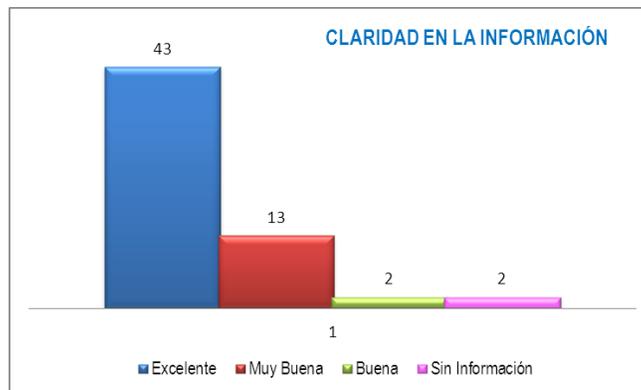


Cuarenta y cinco (45) de los encuestados calificó como excelente los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos, correspondiente al 75%; once (11) de ellos los calificaron como muy bueno, correspondiente al 18.3%; 1 de ellos como buena; y en la misma proporción como mala, lo que corresponde al 2% en cada uno de los rangos.



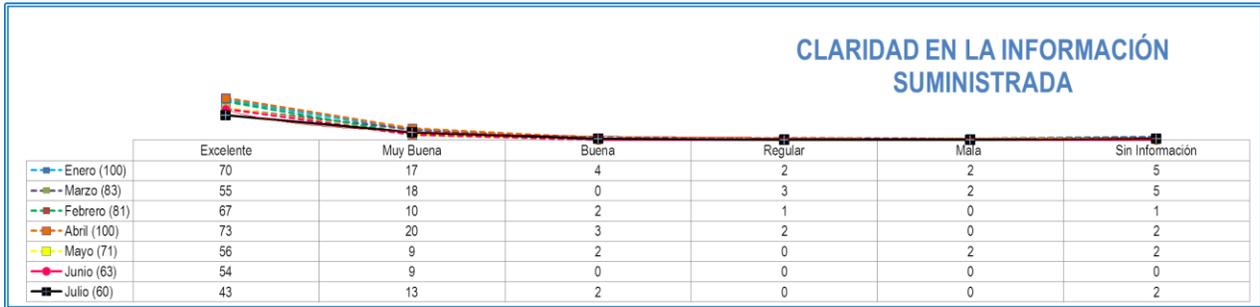
En la anterior gráfica se observa que la constante durante la presente vigencia, la calificación de esta característica del servicio corresponde a excelente en una proporción del 72% de los ciudadanos encuestados, pero con relación a la totalidad de ciudadanos atendidos equivale tan solo al 26%.

c. Claridad de la información suministrada:



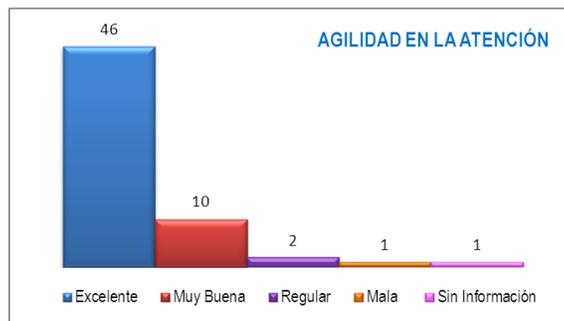
Cuarenta y tres (43) de los encuestados, equivalentes al 72%, calificó como excelente la claridad con la que los servidores brindan la información; y trece (13) de ellos, equivalente al 22% calificó como muy buena.

Si tomamos la muestra de los 229 ciudadanos atendidos durante el mes de julio, el porcentaje corresponde al 18%.



Como se evidencia en la anterior gráfica, durante lo corrido del año, la percepción ciudadana frente a esta característica del servicio ha sido constante.

d. Agilidad en la atención:



Cuarenta y seis (46) de los ciudadanos calificaron como excelente la agilidad en el servicio, lo que corresponde al 77% de los encuestados; diez (10) de ellos la calificó como buena, lo que equivale a 17%; dos (2) de ellos lo ponderaron como regular, y uno (1) como malo, lo que equivale al 3% y al 2% respectivamente.

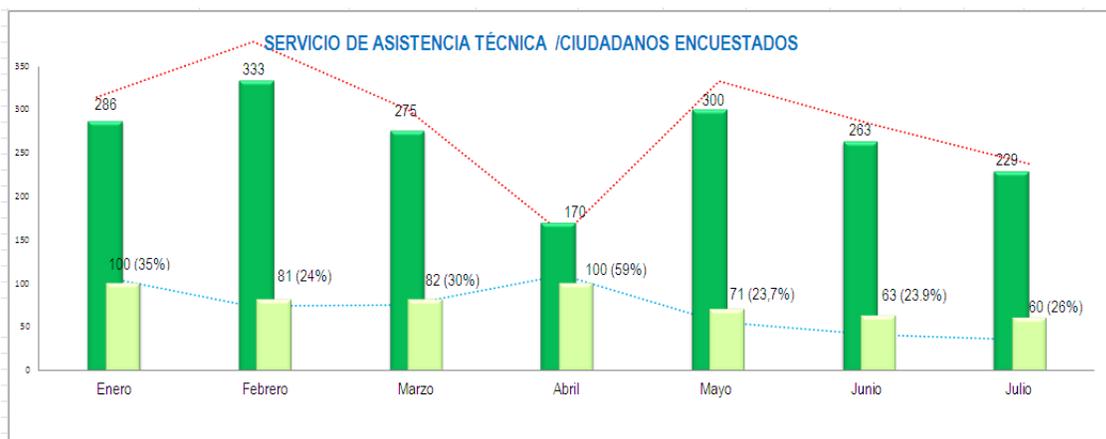
El resultado anterior guarda coherencia con el porcentaje obtenido en el segundo numeral del presente informe con relación al análisis realizado de los encuestados.



En la anterior gráfica se puede evidenciar que la percepción de la ciudadanía con relación a la agilidad en la atención, solo varía en el rango de excelente teniendo en cuenta número de encuestas aplicadas, y en las demás ponderaciones la percepción se ha

mantenido constante.

Por otra parte, se evidenció que ha venido descendiendo el número de encuestas aplicadas mes a mes, convirtiéndose en una constante como se observa a continuación:



En conclusión y de acuerdo con la calificación obtenida en las encuestas de atención al ciudadano aplicadas durante el mes de julio, en promedio 45 de los ciudadanos encuestados calificaron las cuatro características de servicio como excelente, lo que equivale al 75% de los ciudadanos encuestados; sin embargo es importante anotar que ese 75% corresponde al 19% del total de ciudadanos atendidos en este mes.

Para concluir, el total de los ciudadanos encuestados durante lo transcurrido del año 2017 fue 557, lo que equivale al 30% con relación del número total de visitantes que ascendió a 1.856, lo que demuestra que no se ha obtenido una muestra significativa de la percepción ciudadana.

ii. Justificaciones de las respuestas malas y regulares

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

- *“Definir plazos para procesos”*
- *“No se resolvió nuestra inquietud”*
- *“Demora en atención por profesional a pesar de atender un día. Disponer más días para la atención”.*

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-.

- *“Si se requiere cobrar para ser más ágiles hacerlo”.*



- *“Que haya más profesionales para atender”.*
- *“Me gustaría que estas asesorías se realicen por teléfono”.*
- *“Cuando se viene por la información que la persona encargada sepa como que se requiere, quien remite, que se quiere hacer en la propiedad, eso sería ágil y no entregar un formulario que se termina diligenciando mal demorando el trámite”.*
- *“Cuando son aprobación por modificaciones hechas en curaduría no se debería solicitar el certificado de tradición y libertad porque viene remitido de la curaduría”.*
- *“El tapabocas es una medida preventiva de salud, pero cuando se atiende público y se tiene dificultad auditiva es un impedimento siempre”.*

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

- *“Los felicito por su amable atención”.*
- *“La atención fue muy amable”.*

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - Dar a conocer a la ciudadanía los procedimientos internos con los que cuenta el IDPC para la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos OPAs, con el fin de que el ciudadano tenga claridad de los tiempos reales de su requerimiento.
 - Aplicar los protocolos de atención publicados en la intranet URL [<http://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2015/10/MN-AU-01-Manual-Atencion-a-la-Ciudadania.pdf>]
 - Los servidores y o contratistas en el marco del servicio de asesoría personalizada deben tener claridad respecto de los requisitos mínimos establecidos en los procedimientos para adelantar cada uno de los servicios ante el IDPC.
- Proceso de Atención al Cliente y Usuarios
 - Sensibilizar a los servidores y contratistas que brindan atención los días martes en el marco del servicio de asesoría personalizada, para que al momento de la atención se cercioren de que la información fue clara, comprensible y que con ello se haya resuelto el requerimiento o las inquietudes de los ciudadanos.
 - Socializar los protocolos de atención del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural de manera que sea un documento de consulta constante.
 - Impulsar una mesa de trabajo con los servidores públicos y contratistas que brindan atención a la ciudadanía en el marco del servicio de asistencia técnica, en la cual se identifiquen las dificultades que se presentan al momento de la atención y se construyan herramientas que mejoren la calidad de servicio en cada una de las características evaluadas por la ciudadanía.
 - De acuerdo al informe de encuestas del mes de mayo se adjunta la propuesta de comunicación en la que se cita al ciudadano para que se notifique de la resolución, lo



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

cual podría hacerse vía correo electrónico. Se recomienda verificar el correo electrónico del peticionario para obtener una comunicación oportuna y asertiva.

- De acuerdo a las acciones tendientes a incrementar el número de ciudadanos encuestados frente al número de visitantes, se adjunta la propuesta para la modificación del formato “encuesta de atención a la ciudadanía”, con la cual se pretende medir la percepción de la atención brindada y la atención en los trámites.

Original firmado

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

Original firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos: Sesenta (60) formatos de encuestas y tabulación de las mismas
Formato de comunicación “Citación para notificación personal”
Propuesta de modificación del formato de encuesta de atención a la ciudadanía

Revisó: Sandra Romo - Subdirección de Gestión Corporativa
Revisó: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Anexo 1.

PROPUESTA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Bienvenido al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC. Para nosotros es muy importante conocer si la atención brindada por nuestros servidores públicos y contratistas ha sido satisfactoria. Sus respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar el servicio.

Por favor indíquenos el nombre de la persona que lo atendió:

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita? (Marque con una X)?

Área de Atención a la Ciudadanía	Programa Enlucimiento de Fachadas
Asesoría Técnica Personalizada	Programa Adopta un Monumento
Consulta de expedientes del Archivo Predial	Consulta Asesoría del PEMP
Consulta en el Centro de Documentación	
Revisión de documentación para trámites y Notificaciones	Otro ¿Cuál? _____

2. ¿Aproximadamente cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir atención?

No tuvo que esperar	De 10 a 15 minutos
De 5 a 10 minutos	Más de 20 minutos

3. Basándose en su experiencia, por favor, valore como "Excelente", "Bueno", "Regular", o "Malo" los siguientes aspectos de la atención recibida.

3.1 Características del servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo
a. Amabilidad y actitud en el servicio				
b. Conocimientos para solucionar su requerimiento				
c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible				
3.2 Calidad del servicio*(Nota 1)	Excelente	Bueno	Regular	Malo
d. La atención a su trámite respondió a su necesidad				
e. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento				

***(Nota 1) Por favor diligencie este espacio al momento de la notificación.**

Si calificó como "Regular" o "Malo" alguno de los aspectos arriba señalados, por favor indíquenos sus motivos:

4. 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".

1	2	3	4

5. Agradecemos su opinión y sugerencias, las cuales son muy importantes para nosotros.

Gracias por ayudarnos a mejorar.

ANEXO 2

PROPUESTA

300

Bogotá

Sr. (a)

(Nombre del ciudadano a notificar)

Dirección de notificación

Teléfono

Correo electrónico

Ciudad

Asunto: Citación para notificación personal - Radicado IDPC: *(Indicar el número de radicado con la fecha)*

Respetado Sr. (xxxxxxx):

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC- lo invita a que se acerque a nuestra sede Casa Fernández ubicada en la Carrera 8 No. 8-56 en la ciudad de Bogotá, en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 5:00 pm dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de esta comunicación, con el fin de notificarle de la Resolución No. (xxxx) del (xxxx) mediante la cual se decidió respecto de solicitud de *(nombre del trámite, dirección del inmueble objeto de intervención o de decisión)* radicada bajo el No. *(Indicar número de radicado y fecha)* en el IDPC, lo anterior de conformidad con el art. 68 “*Citaciones para notificación personal*” del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-.

La notificación se hace al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada mediante escrito por el interesado para notificarse, quien debe presentar al momento de la diligencia el documento de identificación. (Artículo 67 y 71 del CPACA).

La notificación de la presente comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al presente documento, fecha y hora que deberá certificar la administración, haciendo relación a lo estipulado en artículo 56 del CPACA y de lo cual se dejará constancia en el expediente

Así mismo nos permitimos informarle que en caso que usted no pueda acercarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de esta comunicación, el IDPC procederá a notificar la mencionada resolución mediante aviso con las formalidades descritas en el art. 69 del CPACA.

Una vez sea desfijado el aviso se entenderá surtida la notificación personal, quedando en firme la decisión adoptado en la resolución No. (xxxx) del (xxxx) dejando constancia de ello en el respectivo expediente.

Cordial saludo,

DORYS PATRICA NOY PALACIOS
Subdirectora de Intervención