

500

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA MAYO 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 mayo se aplicaron setenta y un (71) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 23.7% ¹ de las personas que recibieron el servicio de asistencia técnica los días martes.

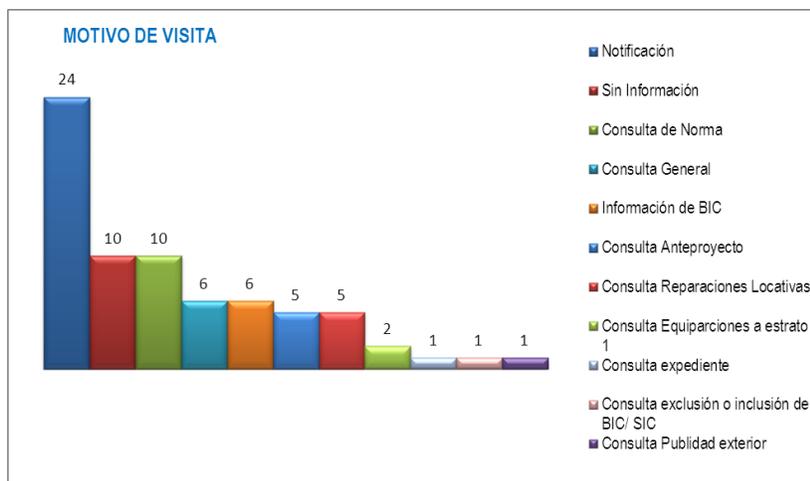
El informe consta de cuatro componentes:

- 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:

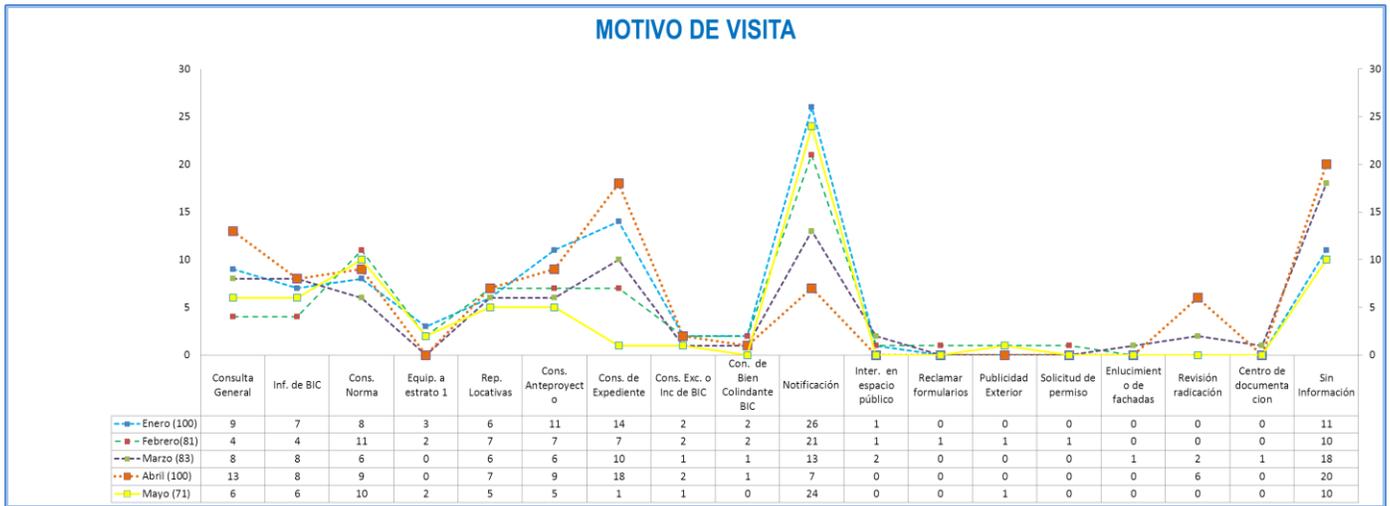
Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de la información de tres de las seis preguntas que contiene la encuesta, debido a que las restantes corresponden a información del usuario y justificaciones de las respuestas calificadas, usadas como fuente de información en el componente de justificación y sugerencias de la ciudadanía.

1. ¿Cuál fue el motivo de su Visita?:



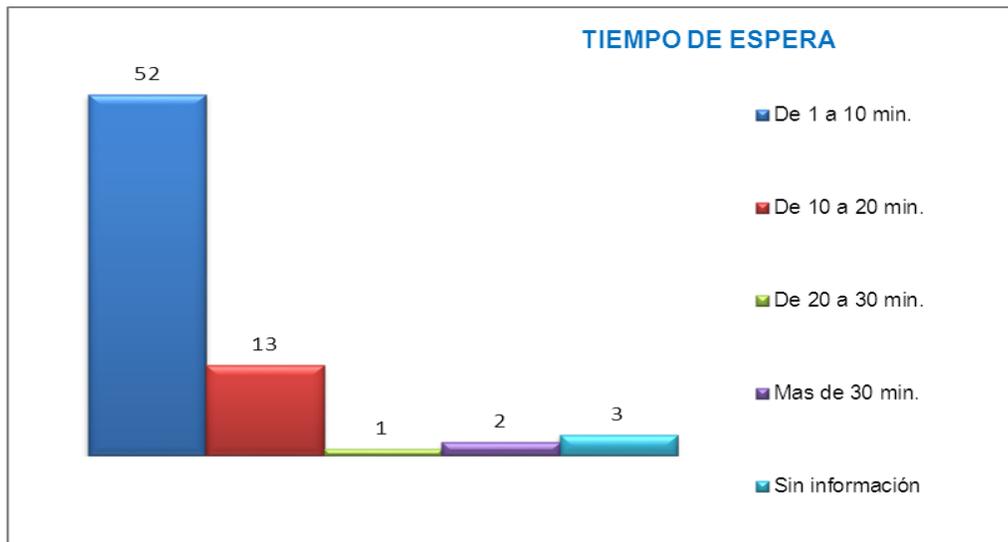
¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de mayo se le brindó a 300 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de abril- Subdirección de intervención.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las 71 encuestas aplicadas, 24 ciudadanos equivalentes al 33.8% se acercaron a notificarse, 10 de ellos equivalentes al 14% no diligenciaron este espacio, el mismo número de ciudadanos se acercaron a consultar la norma aplicable al Bien de Interés Cultural- BIC, 6 seis de ellos equivalentes al 2.8% a realizar una consulta general y el mismo número de ciudadanos a realizar consulta de BIC de su interés.



Para el mes de mayo el motivo de visita que predominó fue el de notificación, seguido de la consulta de la norma, que con relación a los meses anteriores ha sido constante.

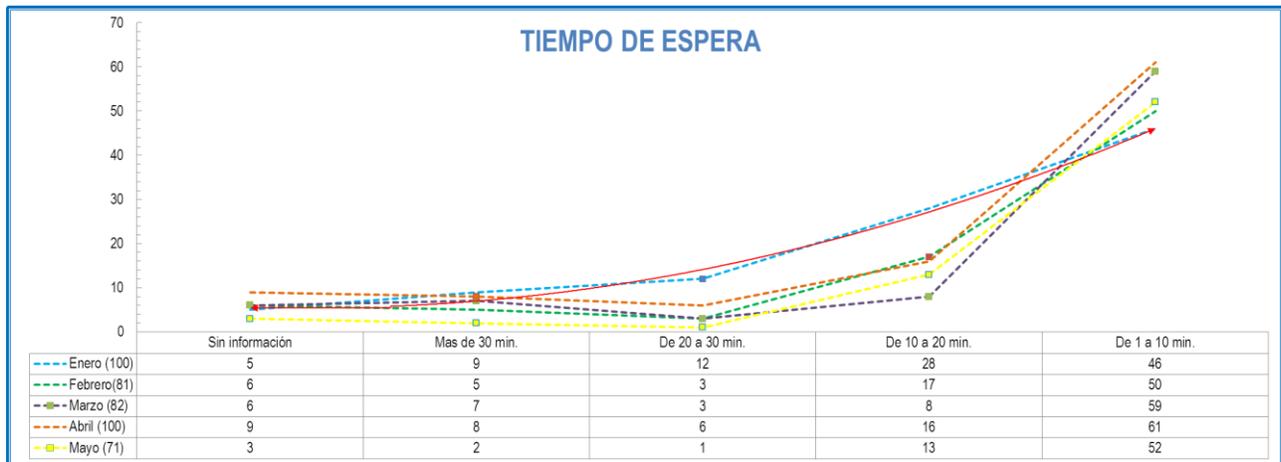
2. Tiempo de espera:





Con relación al tiempo de espera para la atención, 52 de los ciudadanos encuestados fueron atendidos dentro de los primeros 10 minutos; lo cual equivale al 73.2% y 2 de ellos debieron esperar más de 30 minutos en recibir atención, lo que equivale al 3%; frente a un número tan pequeño de ciudadanos atendidos lo anterior genera un impacto importante en la prestación de servicio.

Ahora bien, si realizamos el análisis respecto del total de los ciudadanos que se acercaron al Instituto durante el mes de mayo para recibir este servicio, el porcentaje corresponde a 17.3% y 1,3% respectivamente. Esta variación con un intervalo tan grande de diferencia no permite tener un panorama real de la percepción de la ciudadanía.



El tiempo de espera en recibir atención se mantuvo de 1 a 10 minutos, lo cual ha sido tendencia en lo corrido del año 2017, no obstante este resultado es tomado de la percepción de 434 ciudadanos que han medido la satisfacción del servicio frente a los 1.364 ciudadanos a los que se les ha brindado atención.

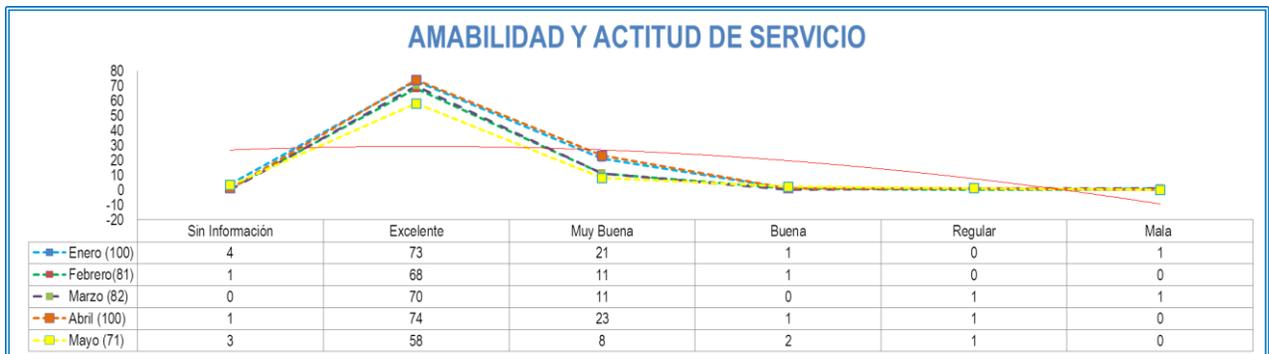
3. Calificación de la atención:

a. Amabilidad y actitud de servicio:

La amabilidad y actitud de servicio de los funcionarios que brindan atención permanente o durante el servicio de asistencia técnica fue calificada por 58 de los ciudadanos encuestados como excelente lo que equivale al 81.6%.

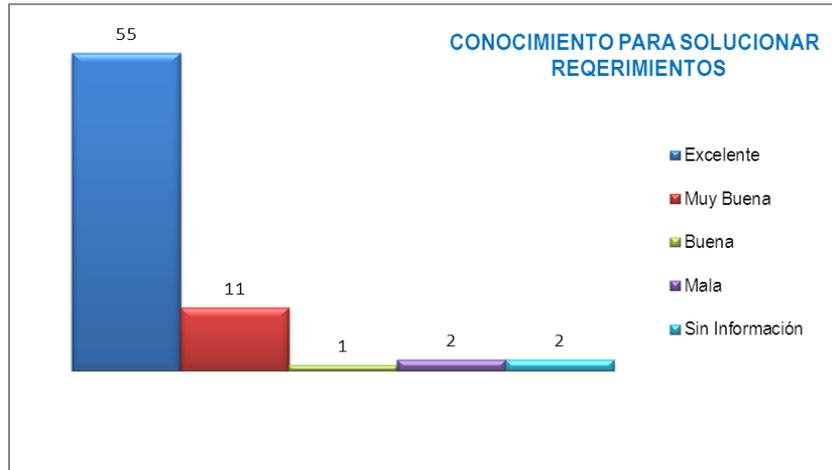


Sin embargo, y siendo reiterativos respecto de la insuficiencia de la muestra, si se mide la amabilidad y actitud del servicio frente al número real de ciudadanos atendidos, el porcentaje de satisfacción corresponde al 19.3%.



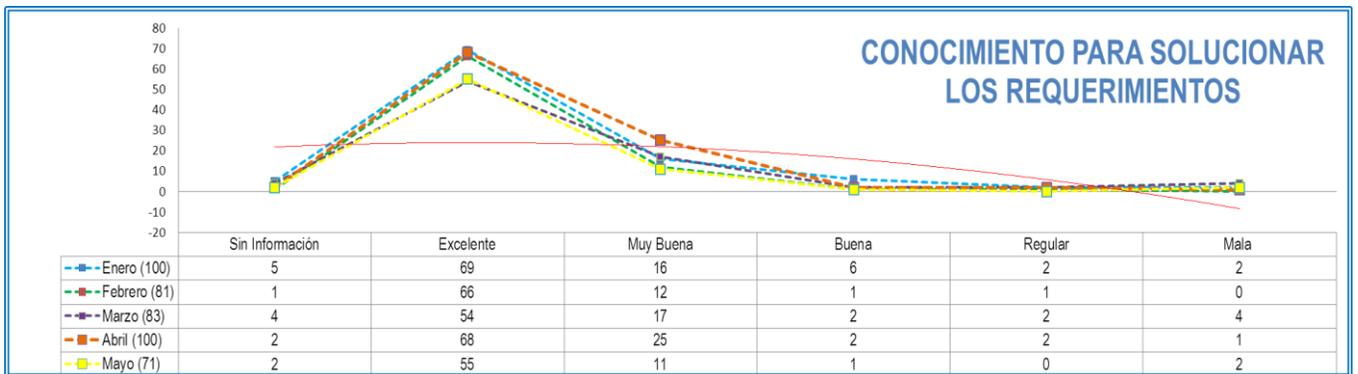
Con relación al mes inmediatamente anterior se observó que la tendencia en la calificación de “mala” respecto a esta característica se ha mantenido en cero.

b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:



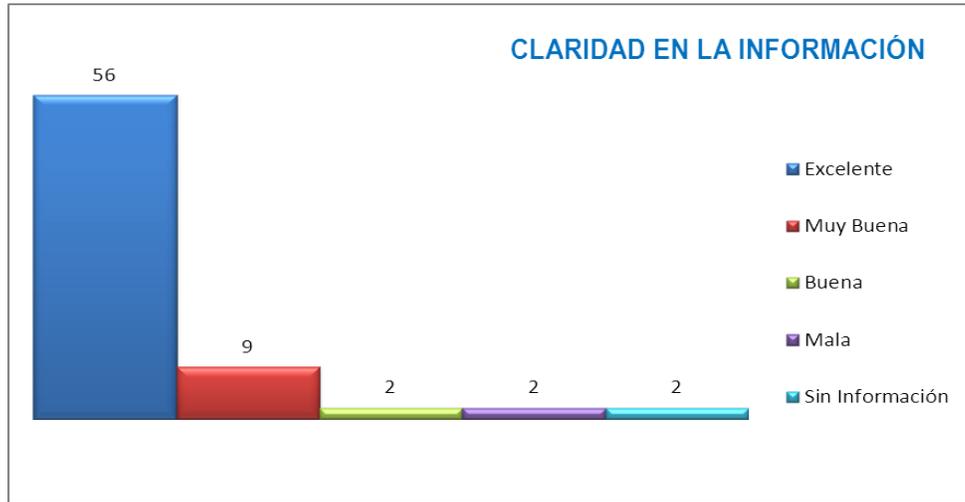
Cincuenta y cinco (55) de los encuestados calificó como excelente los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos correspondiente al 77,4%.

No obstante con relación a los 300 ciudadanos a los que se les brindó atención durante el mes de mayo el porcentaje corresponde al 18.3%, reiterando la falta de asertividad en la medición.



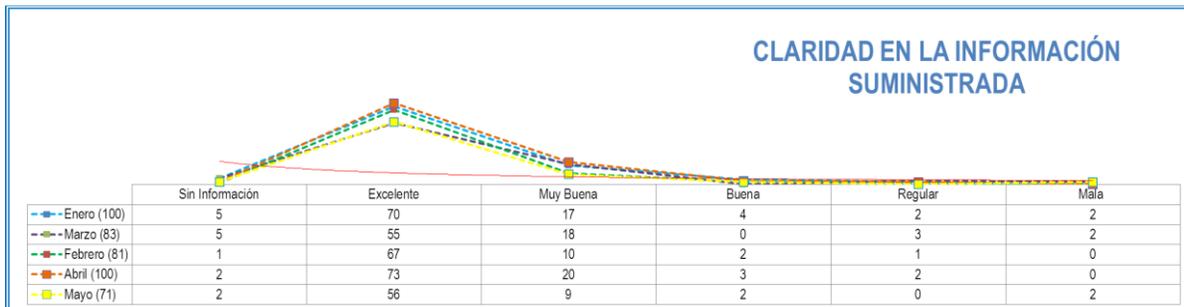
Con referencia a los meses anteriores si bien es cierto siempre ha predominado la calificación “Excelente” en la percepción de los ciudadanos encuestados es decir 434, no podemos perder de vista que 16 de ellos han señalado las opciones de “Regular y “Mala”, que corresponde al 3,7% del total de los ciudadanos encuestados.

c. Claridad de la información suministrada:



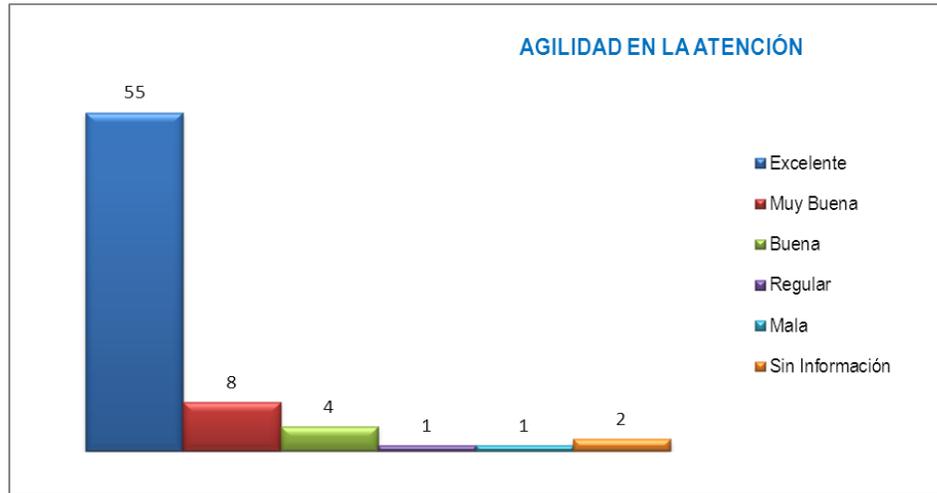
Cincuenta y seis (56) de los encuestados correspondiente al 77,4% calificó como excelente la claridad con la que los servidores brindan la información, sin embargo 2 de ellos equivalentes al 3% calificaron como “mala”, lo cual frente a un número tan pequeño de ciudadanos atendidos genera un impacto importante en esta característica.

Si tomamos la muestra de los 300 ciudadanos atendidos durante el mes de mayo el porcentaje varía en un 58,7% reiterando la falta de medición real frente a la percepción ciudadana.

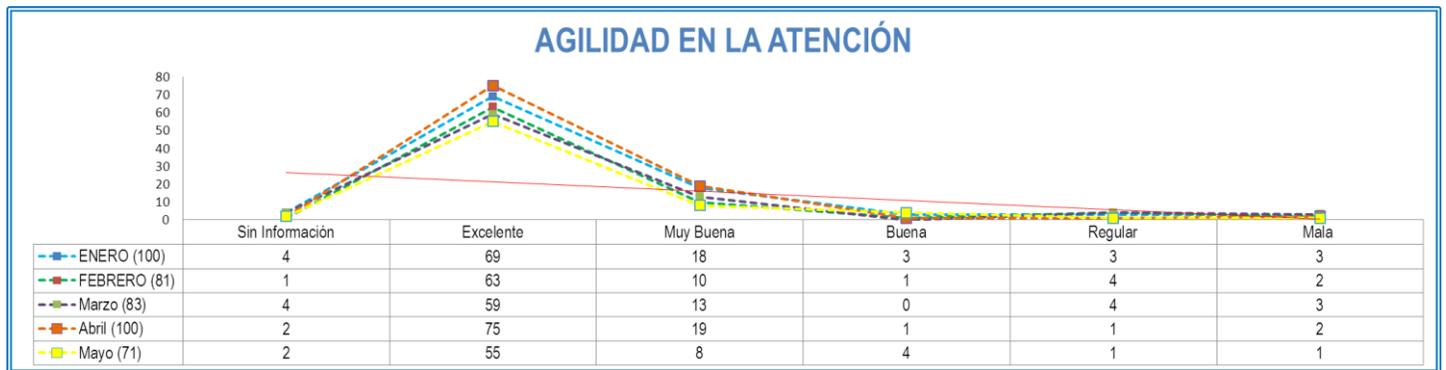


Como se observa en la gráfica anterior no se había calificado como mala esta característica durante los dos meses inmediatamente anteriores, sin embargo este mes fue calificada por 2 ciudadanos como mala.

d. Agilidad en la atención:

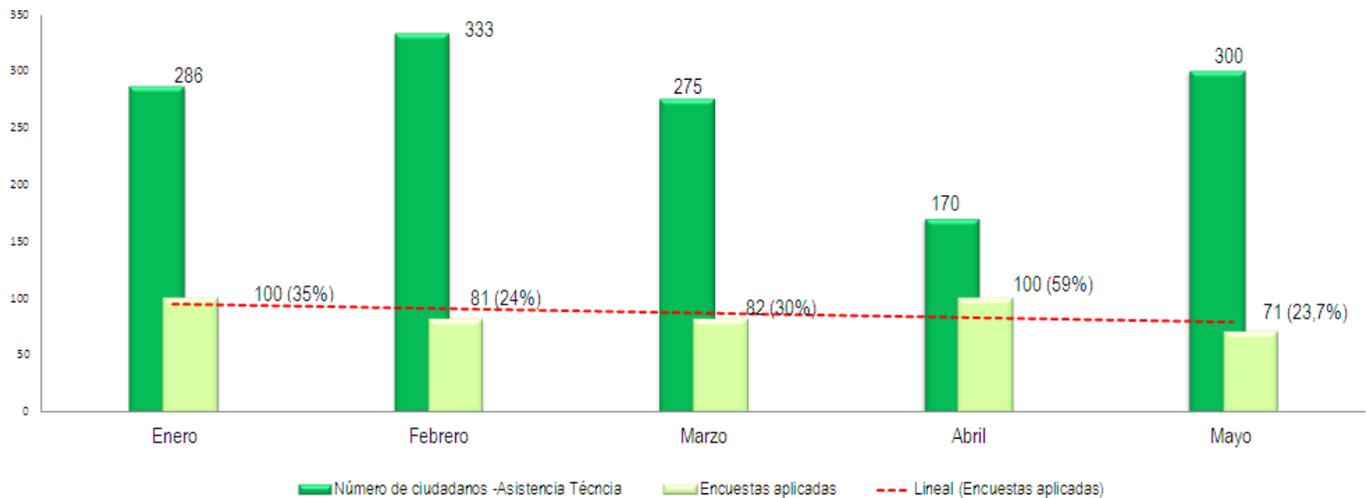


Cincuenta y cinco (55) de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente esta característica, mientras que dos (2) de ellos escogieron las opciones de regular y malo, resultado que guarda coherencia con el porcentaje obtenido en la segundo numeral del presente informe con relación al análisis realizado de los encuestados así como del total de ciudadanos atendidos.



Este mes se evidenció una disminución en el número de ciudadanos encuestados con relaciona al número de visitantes, retomando la constante que se tuvo durante el primer trimestre del año.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA / CIUDADANOS ENCUESTADOS



En conclusión y de acuerdo con la calificación obtenida en la encuesta de atención al ciudadano, aplicadas durante el mes de mayo el 56% de la ciudadanía ponderó como excelente la atención recibida durante el servicio asistencia técnica. Es importante anotar que ese 56% equivale al 18.7% del total de ciudadanos atendidos en este mes.

Así mismo se evidenció que el total de los ciudadanos encuestados durante lo transcurrido en esta vigencia ha sido 434 que equivale al 31% con relación al número de visitantes que ascendió a 1.364 ciudadanos, lo que demuestra que no se ha obtenido una muestra significativa de la percepción ciudadana.

Es urgente revertir esta tendencia para poder tener un panorama más amplio y evaluar internamente de manera efectiva la atención a la ciudadanía, se requiere tomar una muestra real y representativa, si no con la totalidad de las personas atendidas, sí con un porcentaje superior al 80%.

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:

- Incumplimiento del horario de atención.
- Falta de coordinación de algunos funcionarios.

Es necesario señalar que desde el mes de febrero no se recibía comentarios respecto del cumplimiento de horario de atención, por lo tanto se recomienda sensibilizar a los servidores de la importancia del cumplimiento del horario de 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-.

- Ampliar los días de atención para este servicio.
- Racionalizar los tiempos de los trámites.
- Enviar el aviso de notificación por correo electrónico.
- Agilizar la respuesta a las solicitudes formales de información.
- Aumentar el número de mesas para la atención al público.
- Mejorar la disposición del servidor para brindar la atención al usuario.

A diferencia de los meses anteriores durante el presente periodo se recibieron 3 felicitaciones al Instituto por la atención recibida, así:

- *“Cuentan con un personal muy diligente y amable, felicitaciones sigan así y no desmejoren”.*
- *“Felicitaciones mejoraron los tiempos de atención”.*
- *“Agradecemos la atención recibida”.*

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - Sensibilizar a los servidores públicos del IDPC en la importancia que tiene el cumplimiento del **horario de atención a la Ciudadanía**, teniendo en cuenta que la entidad debe garantizar la atención oportuna en cada uno de los canales que se ha dispuesto para ello.
 - Realizar una pieza comunicativa de los Trámites y Servicios, en el que se informen los requisitos, tiempos y particularidades de cada uno de los trámites, dirigida a todos los servidores del IDPC e incluir al personal de vigilancia, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones brindan atención inicial a la ciudadanía.
- Proceso de Atención al Cliente y Usuarios
 - El Instituto debe garantizar la oportunidad en la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, así como la adecuación de las instalaciones y mobiliario para brindar un mejor servicio.



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

- Informar a la ciudadanía sobre los tiempos reales que dura cada uno de los trámites e incluir las salvedades que sean del caso.
- Se considera pertinente tomar en cuenta la sugerencia realizada por uno de los ciudadanos respecto de la comunicación que envía el Instituto citándolos para notificarlos de la resolución de su trámite, lo cual podría hacerse por correo electrónico. Se recomienda verificar el correo electrónico del peticionario para obtener una comunicación oportuna y asertiva.
- Implementar acciones que aumenten las competencias comportamentales de los servidores públicos, contenidas en el Decreto Nacional 2539 de 2005.
- Adelantar acciones tendientes a incrementar el número de ciudadanos encuestados frente al número de visitantes, con el fin de obtener una medición más eficaz de la percepción ciudadana.

Original Firmado por

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

Original Firmado por

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos:

Setenta y un (71) formatos de encuestas y tabulación de las mismas

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