



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ABRIL 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 abril se aplicaron cien (100) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 59% ¹ de las personas que recibieron el servicio de asistencia técnica los días martes.

El informe consta de cuatro componentes:

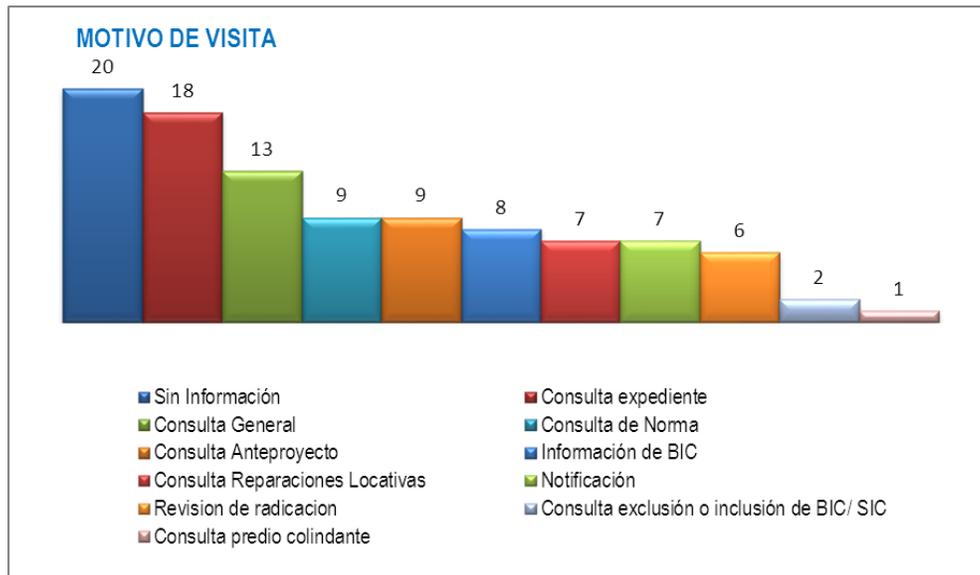
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Justificación por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

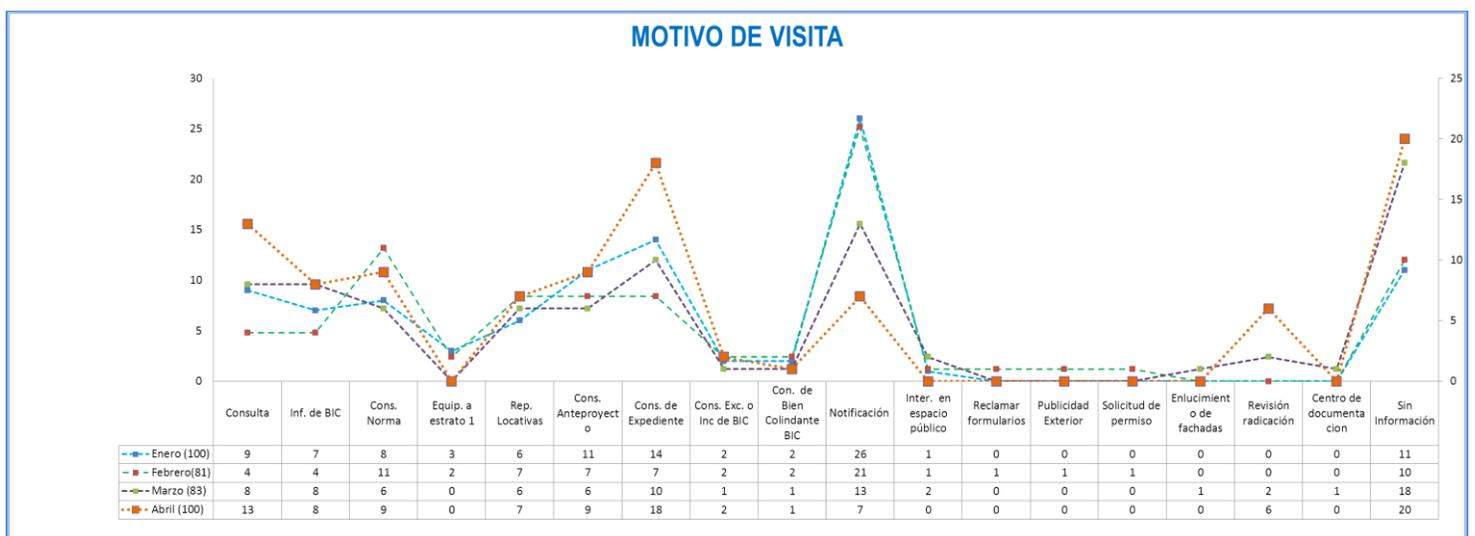
1. ¿Cuál fue el motivo de su Visita?:

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de abril se le brindó a 170 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de abril- Subdirección de intervención.



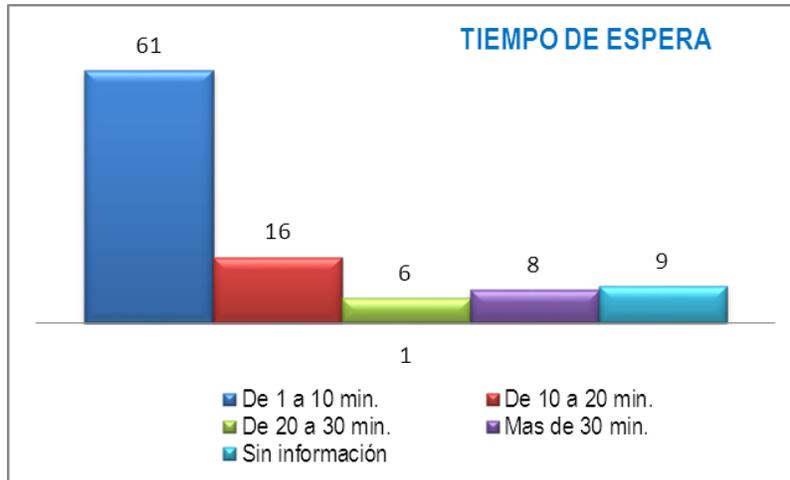
De acuerdo a los resultados obtenidos en relación con el motivo de las visitas al Instituto, el 20% los encuestados no respondieron a esta pregunta, el 18% se acercaron a consultar su expediente, el 13% a realizar una consulta general y el 9% a consultar la norma aplicable a los Bienes de Interés Cultural.

Con relación a los meses de enero y febrero continúa ascendiendo el número de ciudadanos que se acercaron al Instituto a conocer el estado de su expediente, lo anterior evidencia el desconocimiento de la ciudadanía de los canales de información y atención existentes para realizar este tipo de consultas y la necesidad de crear mecanismos de seguimiento a los trámites de la ciudadanía.

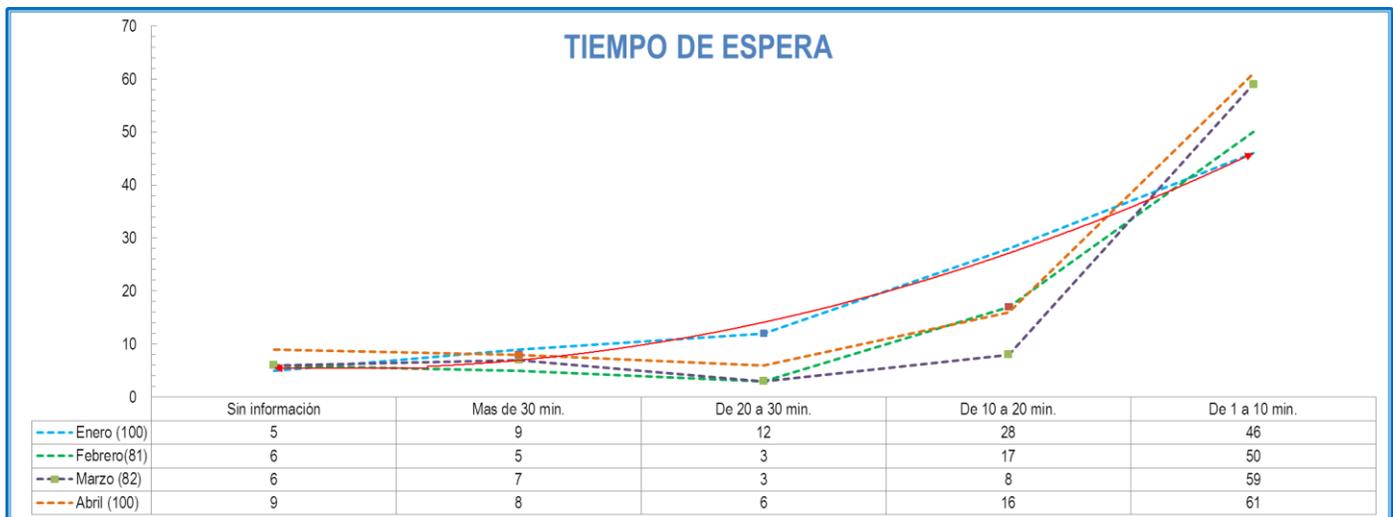




2. Tiempo de espera:



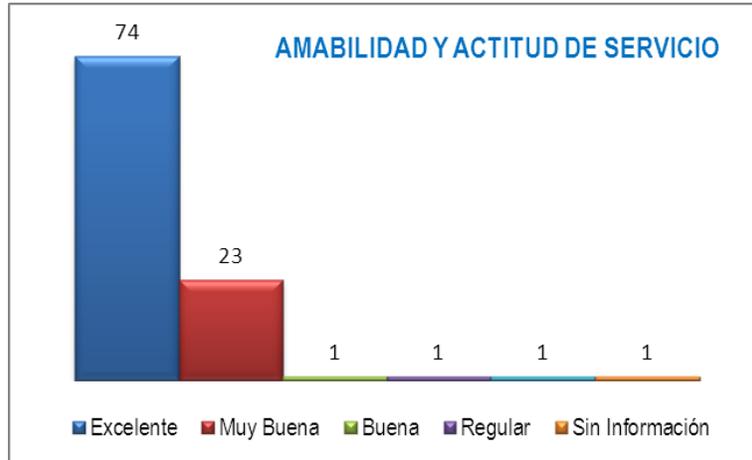
Con relación al tiempo de espera para la atención, 61 de los ciudadanos fueron atendidos dentro de los primeros 10 minutos; sin embargo, se incrementó en el doble el tiempo de espera de 10 a 20 minutos con respecto del mes inmediatamente anterior.



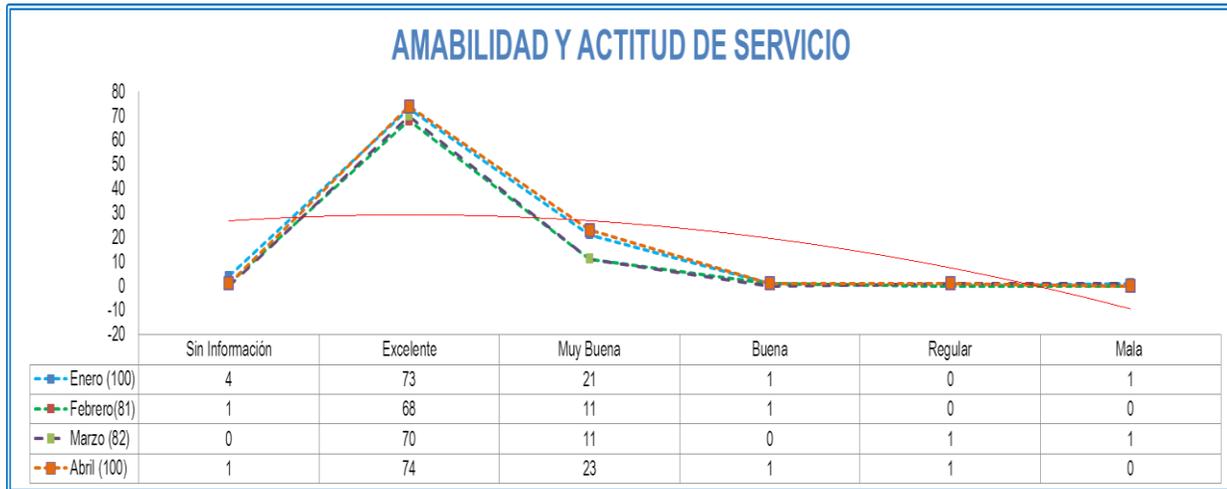


3. Calificación de la atención:

a. Amabilidad y actitud de servicio:

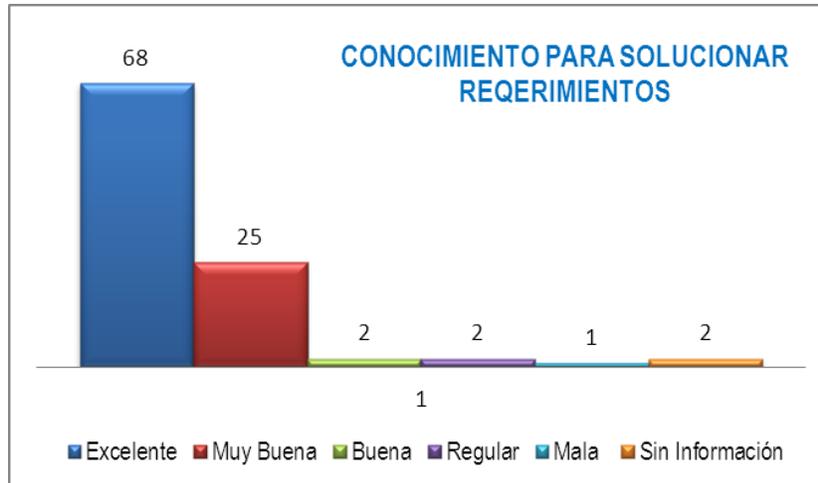


La amabilidad y actitud de servicio de los servidores que brindan atención permanente o durante el servicio de asistencia técnica fue calificada como excelente. No obstante se evidenció que la calificación de “Muy Buena” aumento en promedio el 10% frente al a la actitud del servicio brindado.





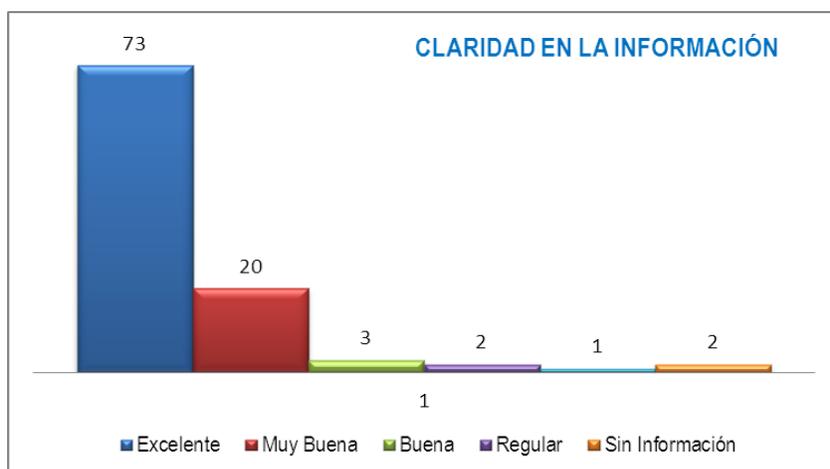
b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:



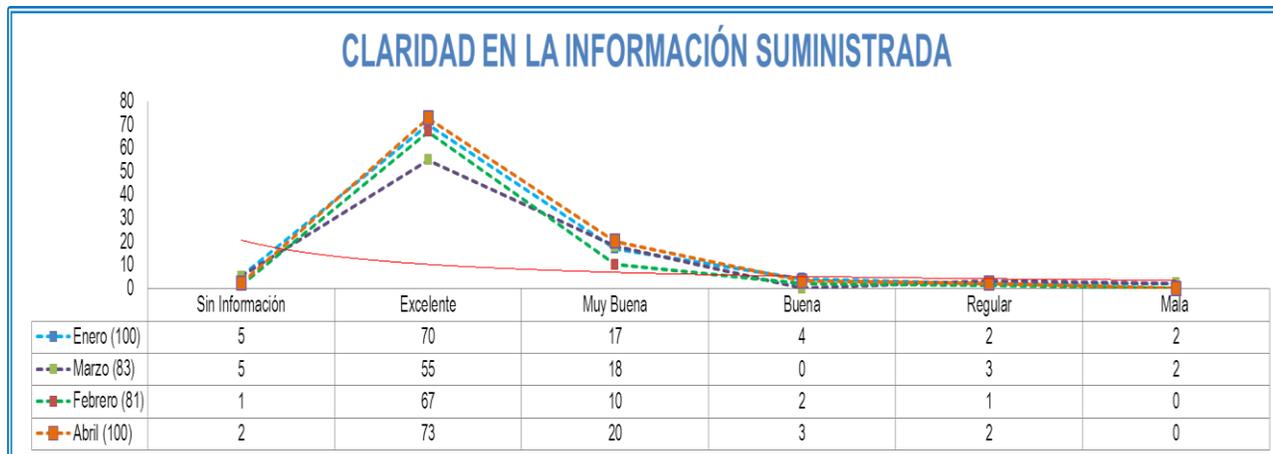
La mayoría de los encuestados calificó como excelente los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos; no obstante, se evidenció que desde el mes de marzo ha venido aumentando la calificación Muy buena en un 9%.



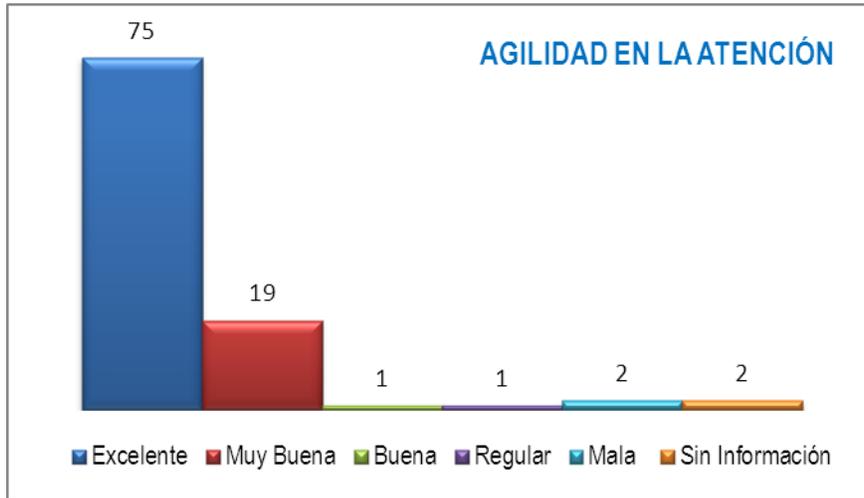
c. Claridad de la información suministrada:



Por otro lado, con relación a la claridad en la información brindada, la ponderación de excelente aumentó respecto a los meses inmediatamente anteriores; de igual forma, se observó, que disminuyó la percepción de regular y mala; esta última no obtuvo calificación para este periodo.

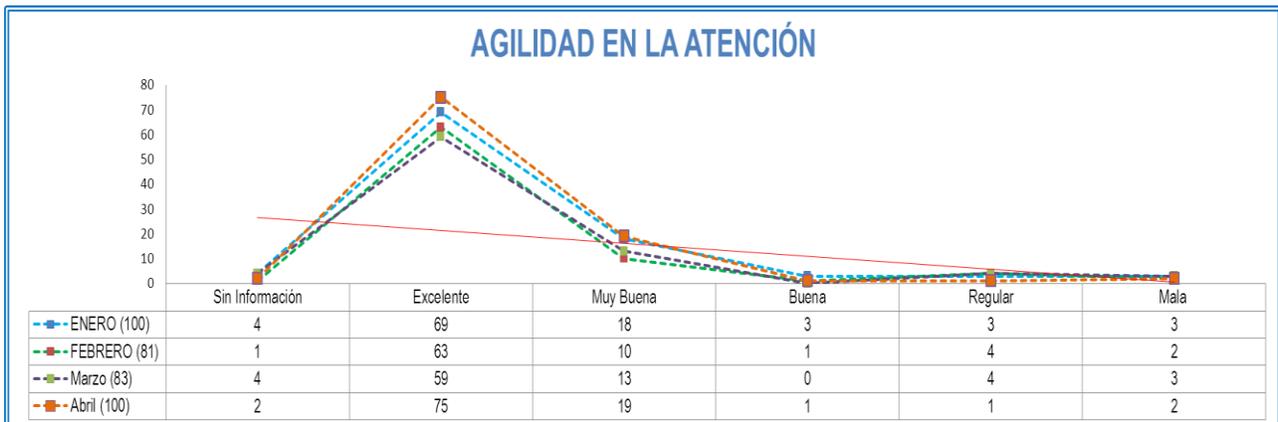


d. Agilidad en la atención:



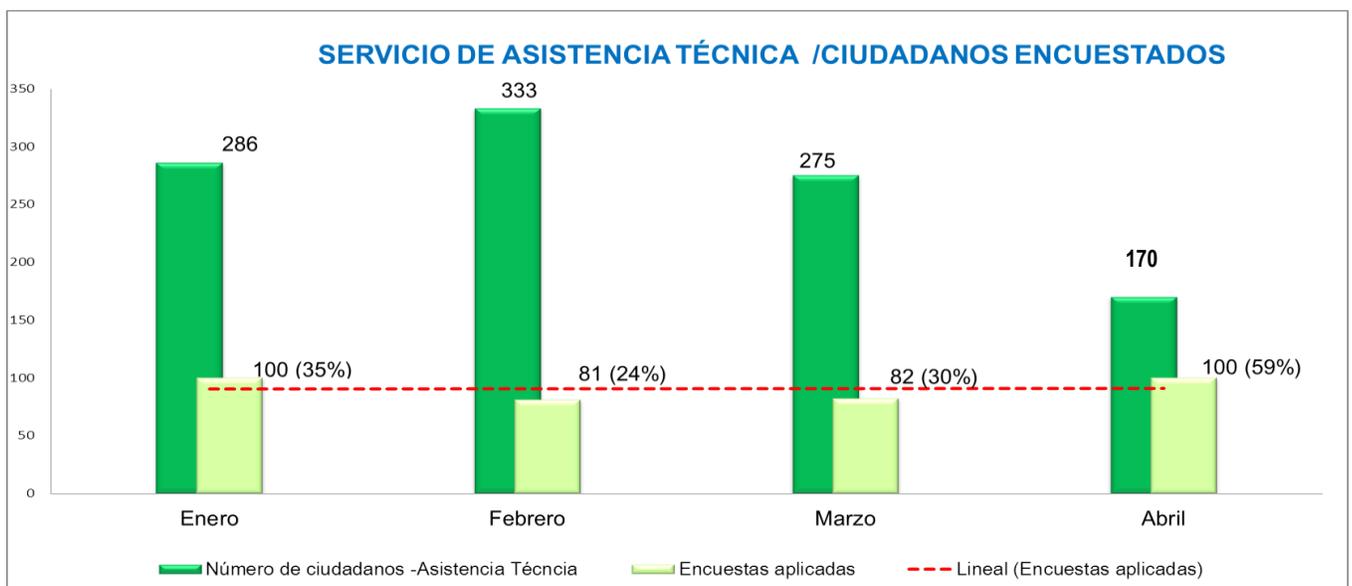
La ciudadanía calificó como excelente el tiempo y agilidad con la que se brindó atención; sin embargo, el 3% de la ciudadanía muestra insatisfacción con relación a esta característica de servicio, como se señaló en el ítem de tiempo de espera.

Lo anterior ha sido una constante, teniendo en cuenta que de los 364 ciudadanos encuestados en lo transcurrido del año, el 6% ha calificado la agilidad en la atención como regular y mala.



En conclusión y de acuerdo con la calificación obtenida en la encuesta de atención al ciudadano, durante el mes de abril el 59% de la ciudadanía ponderó como excelente la atención recibida, medición que se realiza de acuerdo con las personas que recibieron el servicio asistencia técnica.

Para este mes, se evidenció un aumento considerable en el número de ciudadanos encuestados con relación al número de visitantes, mejorando la coherencia de los resultados de la medición de satisfacción para este mes.



ii. Justificaciones de las respuestas malas y regular

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

- No dan tiempo exacto de duración para el trámite.
- La información brindada es básica.
- El horario de atención para el servicio de notificaciones debería iniciar más temprano.
- Falta claridad en los conceptos brindados.
- El servicio de atención se demora.



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-.

- Informar el tiempo real que dura el trámite.
- Mejorar los tiempos de los procesos evitando la tramitología.
- Entregar un formato detallado con la información requerida para iniciar los trámites.
- Disminuir los tiempos de espera para recibir asistencia técnica.
- Mejorar las instalaciones, aumentar el número de mesas de atención y sillas en la sala de espera.
- Tener el sustento claro frente a la norma aplicable a los BIC.
- Aumentar el horario de servicio de archivo para realizar consultas.
- Brindar la opción de consultar electrónicamente el estado de los servicios.
- Ampliar Horario de atención
- Tener las UPZ disponibles para poder consultarlas.

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - Teniendo en cuenta que el tiempo de atención de cada asesoría es limitado, la información brindada debe ser clara y coherente con la consulta ciudadana; en caso de que la información requerida demande de una respuesta con mayor profundidad, se recomienda comunicárselo al ciudadano y dar la opción de responder de forma escrita o de concretar una cita adicional otro día de la semana.
 - Informarle a la ciudadanía el tiempo real que demandará su trámite, haciendo claridad en que éste depende de que su solicitud sea radicada completa y en debida forma.
 - Es necesario que los servidores públicos tengan actualizado el sistema de gestión documental ORFEO, por parte de los servidores públicos, teniendo en cuenta que este es la fuente más adecuada para brindar la información sobre el estado de los trámites a la ciudadanía.
- Proceso de Atención al cliente y Usuarios



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

- 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.
- Diseñar pieza comunicativa dirigida a la ciudadanía en la que se ilustren los diferentes canales por medio de los cuales se puede realizar la consulta del estado de los expedientes.
- Dotar a los profesionales de las ayudas que sean necesarias para agilizar las consultas de norma realizadas los días martes en el marco del servicio de asistencia técnica.
- Instrumento de seguimiento a la satisfacción del usuario
- Aplicar el instrumento de medición de satisfacción del usuario en todas las áreas que brindan atención al ciudadano.

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos:

- Comportamiento de los resultados de las encuestas en lo corrido del año.
- Cien (100) 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