



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de agosto se aplicaron setenta y ocho (78) 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 40%<sup>1</sup> de las personas que recibieron estos servicios.

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.

De acuerdo con los resultados de los dos últimos informes de medición de satisfacción, en los que se identificó que el número de encuestas aplicadas eran insuficientes para la medición de satisfacción ciudadana, durante este mes, se tomó como un plan piloto aplicar la encuesta de manera fraccionada, haciéndola más amigable a la ciudadanía en general; como resultado se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales serán ampliados a lo largo del presente informe:

**Tabla No. 1**

<i>Pregunta</i>	<i>Número de encuestas aplicadas</i>
Cual fue el motivo de su visita	42
Aproximadamente cuanto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención	78
Características del servicio	48
Calidad del servicio	59
Grado de Satisfacción	29

### 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.

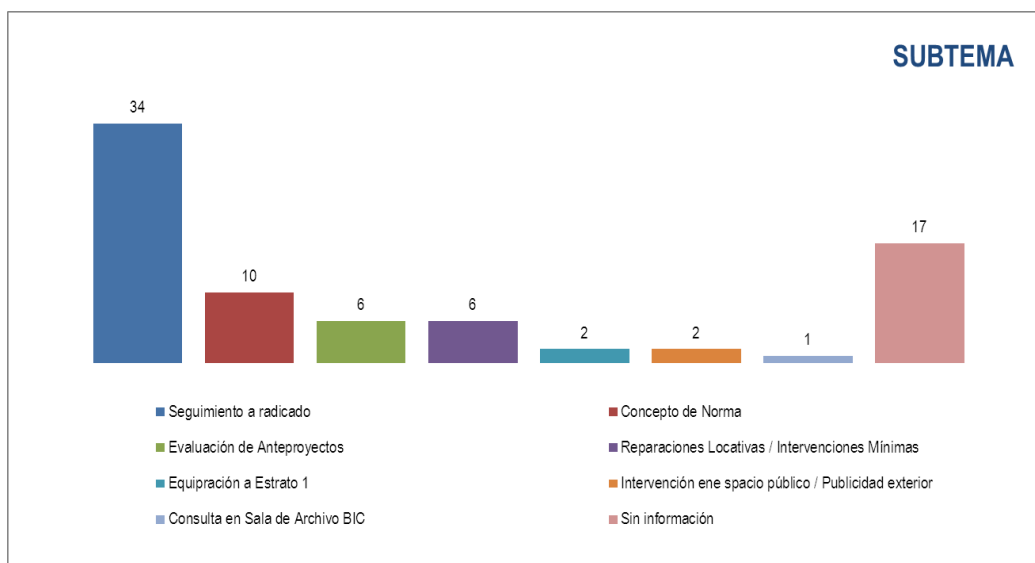
<sup>1</sup> Durante el mes de agosto se brindó servicio a 195 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de agosto- Subdirección de Gestión Corporativa.

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Esta pregunta se aplicó a 42 ciudadanos, de los cuales el 99% se acercó durante al servicio de Asesoría Técnica personalizada, el 1% corresponde al servicio de Consulta en Sala del Archivo de Bienes de Interés Cultural.

1.1 Subtema consultado:

En la siguiente gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 78 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 44%; consulta para concepto técnico y de norma, el 13%; asesoría para anteproyectos nuevos y asesoría para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, 8% cada una; consultas para equiparaciones a estrato uno e intervención en espacio público y/o publicidad exterior, el 3% cada una; consulta en sala de archivo de bienes de interés cultural BIC, el 1%; finalmente el 17% de los ciudadanos encuestados no contestaron a esta pregunta.



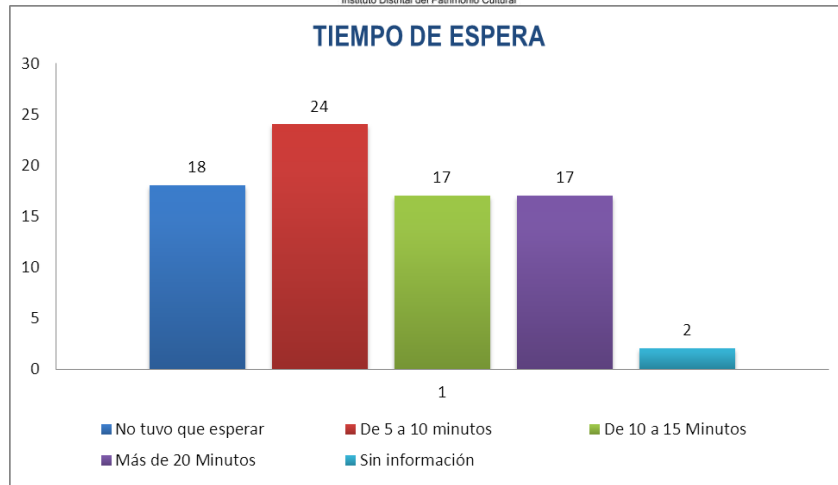
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Agosto

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, esta pregunta se aplicó a 78 ciudadanos de los cuales 18 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 23%, fueron atendidos inmediatamente; 24 ciudadanos, correspondientes al 31%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 17 ciudadanos encuestados, correspondientes al 22%, entre 10 a 15 minutos, al igual que los ciudadanos encuestados que esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 2 de ellos, correspondientes al 3%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

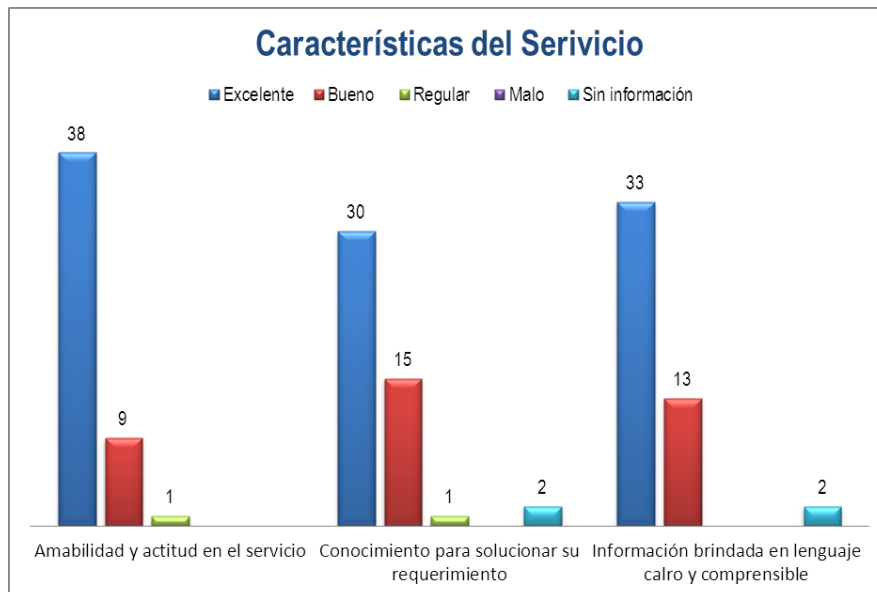


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Agosto

De lo anterior, se puede concluir que el 54% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 44% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención; el 3% restante no respondió a esta pregunta.

### 3. Características del Servicio:

Esta pregunta se aplicó a 48 ciudadanos; 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 – Agosto

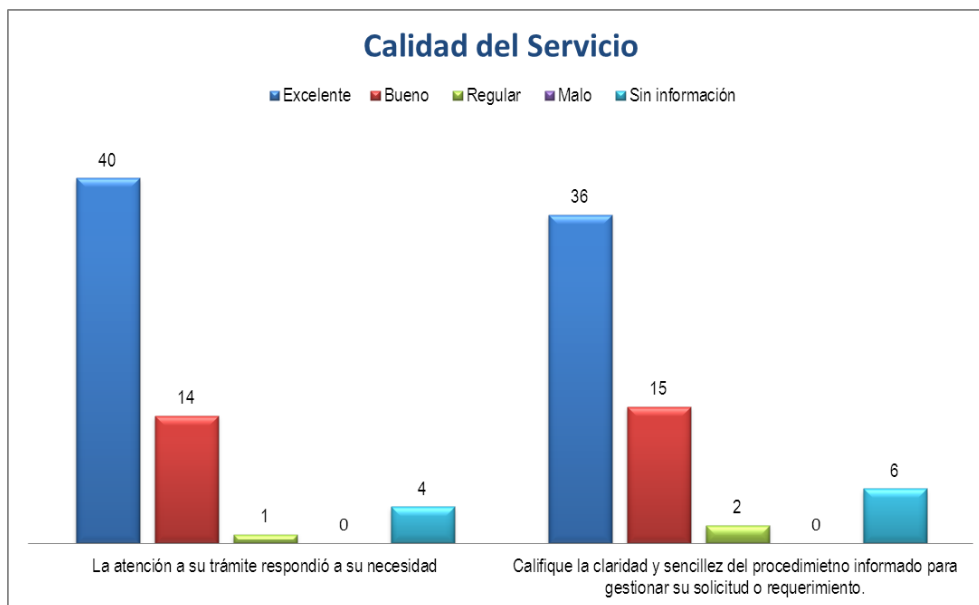
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 79% calificó esta característica como excelente y el 19% como buena y el 1% como regular.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 63% calificó esta característica como excelente, el 31% como buena, el 1% como regular y el 4% no respondió a esta pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 69% calificó esta característica como excelente, el 27% como buena, y el 4% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 26% como buena, el 2% como regular, y el 4% no respondió a esta pregunta.

#### 4. Calidad del Servicio:

Esta pregunta se aplicó a 59 ciudadanos; 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 – Agosto

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

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 68% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, el 2% como regular, y el 7% no respondió a esta pregunta.



- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 61% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena, el 3% como regular y el 10% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 64% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 25% como buena, el 3% como regular, y el 8% 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 - Agosto

Con lo anterior se puede establecer que, de los 29 ciudadanos a los que se les aplicó esta pregunta, 18 de ellos, correspondientes al 62%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida; y 2 de ellos, correspondiente al 7%, quedó totalmente insatisfecho con la atención.

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

Principales Características	Julio		Agosto	
	#Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar	245		195	
Número de encuestas aplicadas	61	25%	78	40%
Subtema más consultado	Seguimiento al trámite radicado 15		Seguimiento al trámite radicado 34	
Tiempos de atención	0 a 10	38 62%	42*	54%



	De 11 a + de 20	27	20%	34*	44%
<b>Característica de servicio</b>	Excelente (Promedio)	47	77%	34*	70%
	Regular (Promedio)	1	2%	2*	2%
<b>Calidad del servicio</b>	Excelente (Promedio)	43	70%	38*	64%
	Regular / Mala (promedio)	1	2%	2*	3%
<b>Satisfacción con el servicio en general</b>	Totalmente satisfecho	46	75%	18*	62%
	Totalmente Insatisfecho	1	2%	2*	7%

\*Tenga en cuenta la información contenida en la Tabla No. 1 de este documento.

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que pese al plan piloto enunciado al inicio del informe, la muestra continúa siendo insuficiente para la medición de satisfacción ciudadana; sin embargo es importante resaltar que un mes es un periodo corto para verificar la pertinencia de esta estrategia, por lo tanto se sugiere continuarlo durante el mes de septiembre y observar el impacto.

Por otra parte, se puede identificar que en general la muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente; para este mes se obtuvieron 2 calificaciones entre los rangos de “regular”, lo cual obedeció a “*El tiempo de trámites es excesivamente prolongado*” y “malo” para la cual no se recibió justificación de la calificación.

## 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:

- *El tiempo de trámites es excesivamente prolongado*
- *Aunque fue clara la explicación, ha pasado mucho tiempo desde que se radicó la solicitud que es de "primeros auxilios", urgente por el riesgo que corre el bien de interés cultural pero el trámite es de proyecto normal*
- *La arquitecta fue muy clara. Sin embargo, el proyecto aún no había sido allegado motivo por el cual no pudimos recibir información puntual sobre el proyecto*

## 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:**

- *Excelente atención pero deben acelerar los procesos internos. Se demora demasiado*



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

- *No había visto el proyecto*
- *Aunque el proyecto lleva más de tres meses sin respuesta, un tiempo exagerado para hacer observaciones*
- *Parámetros/ lineamientos para estructurar un estatuto de valoración patrimonial*
- *Radiqué un proyecto hace un mes por 10 días y no lo han visto*
- *Por favor completar equipo de coordinadores*
- *Crear una norma que especifique los requisitos para los estudios de valoración diferenciando predios de interés cultural, colindantes y predios en zonas de interés cultural*
- *Se debería ejercer cuidado sobre los B.I.C no hay control.*
- *3 meses y el expediente no ha sido asignado!*

Durante este mes, un ciudadano **felicito** al IDPC por la atención recibida, así:

- *Que sigan conservando la buena atención*

**iv. Recomendaciones:**

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
  - Es necesario informar de manera asertiva los tiempos de traslado de los documentos radicados en el área de correspondencia, teniendo en cuenta que esta área debe digitalizar los documentos, y que el tiempo destinado para tal fin no debe exceder los 3 días hábiles siguientes a la radicación de la comunicación.
  - Es importante que los profesionales revisen su cuenta de Orfeo diariamente, teniendo en cuenta que allí se encuentran digitalizados los documentos, los cuales pueden ser revisados antes de recibir los archivos físicos entregados por parte de Gestión Documental.
- Proceso de atención a la Ciudadanía
  - Se requiere realizar mesas de trabajo con las áreas correspondientes, con el fin de terminar la revisión, actualización y elaboración de los procedimientos que soportan los trámites de cara al ciudadano, con el fin de definir los términos de respuesta y atención de los mismos.

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

**MARCELA RAMÍREZ CASTILLO**  
Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Anexos: Setenta y Ocho (78) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

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