

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA FEBRERO DE 2019

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de febrero de 2019 se aplicaron noventa (90) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco de los servicios de Asesoría Técnica Personalizada, Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural, y Centro de Documentación. Las encuestas fueron diligenciadas por el 35%<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

### i. Resultados:

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las cuatro (4) preguntas que contiene la encuesta; las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente de observaciones y sugerencias de la ciudadanía.

#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

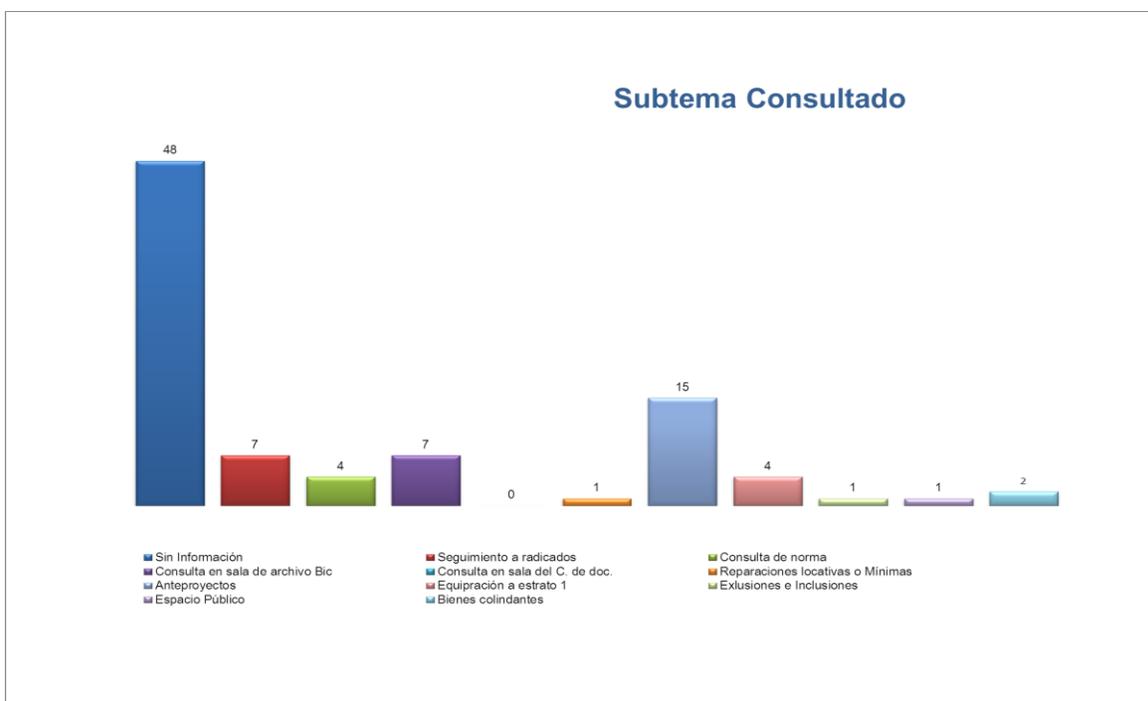


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Febrero

<sup>1</sup> Durante el mes de Febrero se brindó servicio a 256 ciudadanos así: Asistencia técnica 249 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 7 - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de febrero Subdirección de Gestión Corporativa.

78 ciudadanos, correspondientes al 87% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 7 personas (8%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; y 5 personas correspondientes al 6% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.

### 1.1 Subtema consultado:



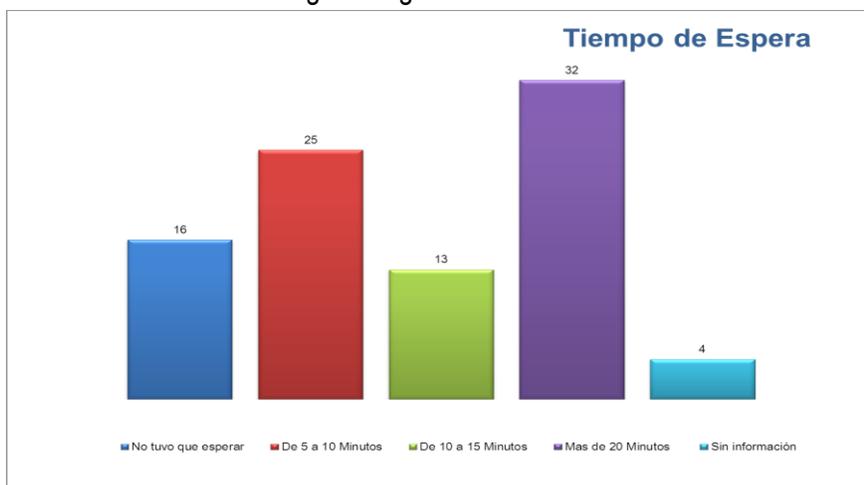
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Febrero

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 90 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- El 53% de los encuestados no respondió a esta pregunta
- Asesoría para proyectos nuevos, el 17%
- Seguimiento a radicados, el 8%
- Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 8%
- Consulta para equiparaciones a estrato 1, el 4%
- Consulta para concepto técnico y de norma, el 4%
- Consulta para intervención en bien colindante, el 2%
- Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 1%
- Consulta general Bien de Interés Cultural el 1%.

## 2. Tiempo de espera:

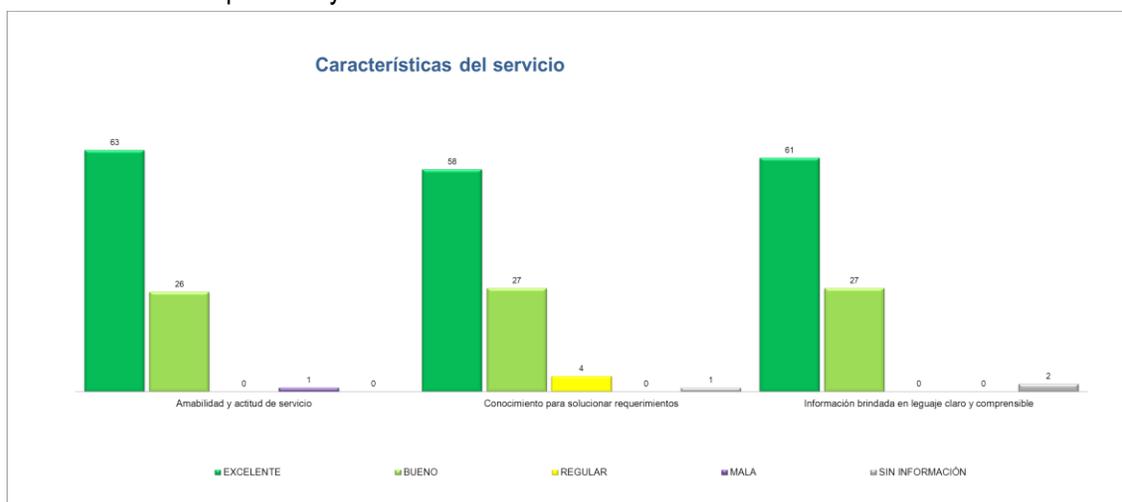
Con relación al tiempo de espera, 16 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 18%, fueron atendidos inmediatamente; 25 ciudadanos, correspondientes al 28%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 13 ciudadanos encuestados, correspondientes al 14%, entre 10 a 15 minutos; 32 ciudadanos encuestados, correspondientes al 36%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 4 de ellos, correspondiente al 4%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



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

## 3. Características del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, 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 – Febrero

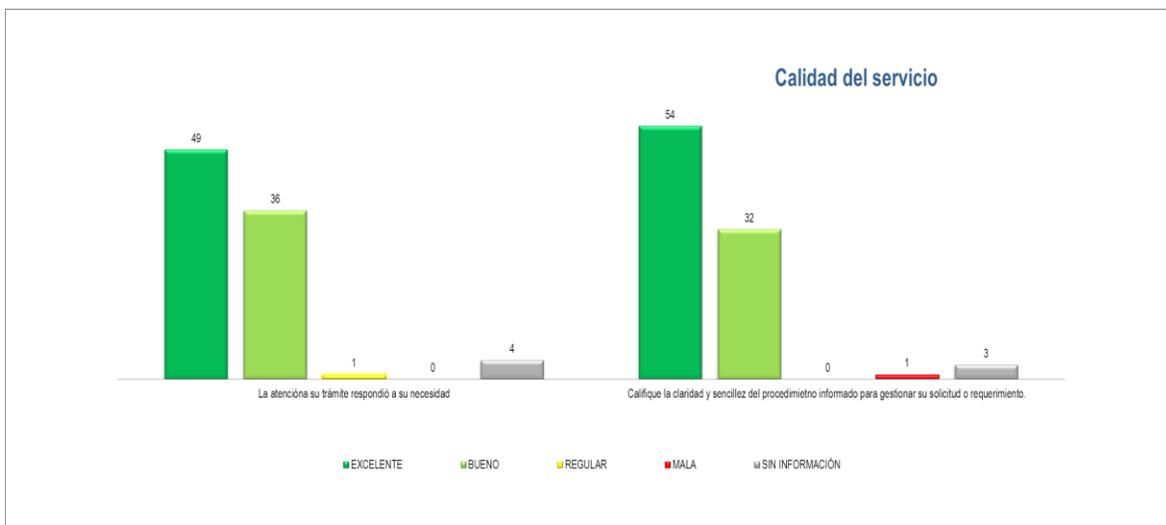
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 70% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, y el 1% como mala.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 64% calificó esta característica como excelente, el 30% como buena, y el 4% como regular; el 1% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 68% calificó esta característica como excelente y el 30% como buena; el 2% no respondió a esta pregunta.

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 67% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 30% como buenas, el 1% como regulares y el 0,3% como malas; el 1% no respondió a esta pregunta.

#### 4. Calidad del Servicio:

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 – Febrero

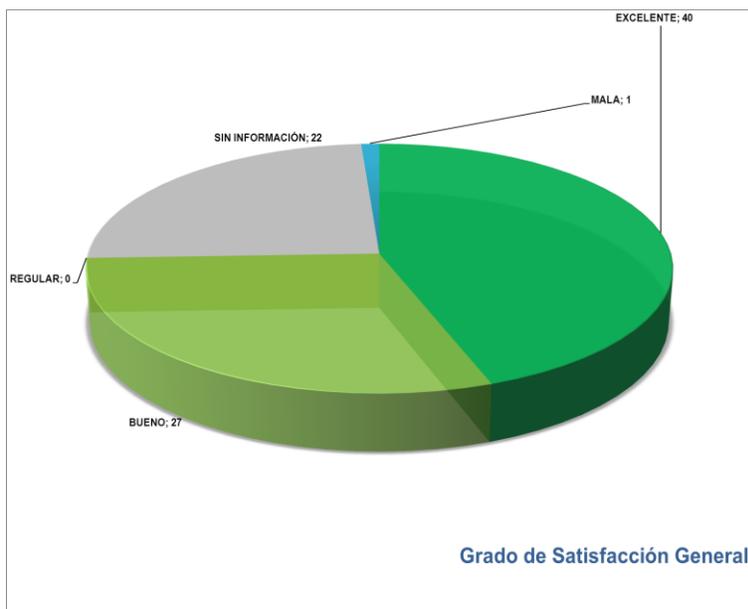
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 54% calificó esta característica como excelente, el 40% como buena, y el 1% como regular; el 4% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 60% calificó esta característica como excelente, el 36% como buena, y el 1% como mala; el 3% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 57% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 38% como buena, el 1% como regular, y el 1% como mala; el 4% 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 – Febrero

Con lo anterior se puede establecer que de los 90 ciudadanos encuestados, 40 de ellos, correspondientes al 44%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 1 de ellos, correspondiente al 1%, quedó totalmente insatisfecho con la atención.



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

Principales Características		ENERO	FEBRERO
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		144	256
Número de encuestas aplicadas		45	90
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 11	Consulta Anteproyectos 15
Tiempos de atención	0 a 10	22	41
	De 11 a +20	21	45
Característica de servicio	Excelente	62%	67%
	Regular	1%	1,3%
Calidad del servicio	Excelente	55%	57%
	Regular /Mala	9%	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	56%	44%
	Totalmente insatisfecho	4%	1%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de febrero hubo un aumento significativo de la asistencia de los ciudadanos y de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana. Sin embargo, el porcentaje de ciudadanos encuestados (35%) continúa siendo una

muestra pequeña para identificar realmente la satisfacción o no de la ciudadanía que acude al IDPC.

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 entre los rangos de excelente y bueno; y el porcentaje de calificaciones en los rangos de regular y malo solo es de 1% del total de encuestados.

## 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:

- *No tiene conocimiento y fue a preguntar para la información Falta detallar información en direcciones y estratos del sector Candelaria en la ciudad de Bogotá.*
- *No aparecí en la lista para ser atendida a las 2 de la tarde, atienden primero otras personas que tenían la misma hora de atención. La atención de la arquitecta Natalia fue excelente.*
- *Había dejado mi número de celular para visita domiciliaria y no fue amable la respuesta.*
- *Imposibilidad de encontrar un expediente de un monumento nacional sin la dirección por ejemplo el Museo de Botero o convento de san Agustín.*
- *No se tenía el conocimiento claro sobre la posibilidad de ampliación.*
- *Tiempos de respuesta escritas dispendioso*

## 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 general los trámites son muy demorados y no garantizan su autorización.*
- *Un menor tiempo de respuesta.*
- *Valdría la pena revisar sobre el aspecto patrimonio, la concordancia de los procedimientos.*
- *Precisar más los lugares de atención de consulta y radicación en la página web.*
- *Ampliación del horario de consulta y posibilidad de ser atendido en algunos requerimientos, ejemplo busco documentación del museo de botero y si no se la dirección no puedo ser atendido, si no hay una manera en la que el usuario pueda encontrar la dirección, el personal debería buscar la dirección si fuera posible.*
- *La extensión del horario de consulta.*
- *Por lo menos otro día en la semana aparte del martes.*
- *Que haya atención en otros días y horarios no solo el martes.*
- *Ampliar el servicio por más días a la semana.*
- *Muy limitado, solo los martes.*
- *Tener claridad de la información ausente en las carpetas prestadas.*

### **En cuanto a la atención ciudadana:**

- *Que la atención al público sea en horarios más extendidos, tanto para consultar archivo como atención técnica.*



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

- Que haya atención mínimo un día más.
- Tinto y agua disponible.
- Que atienda gente que sepa del tema a preguntar.

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

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

- *Buenos profesionales con amabilidad y conocimiento*

**iv. Recomendaciones:**

Con relación a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano, se recomienda:

- Revisar los horarios y los días de atención al público, con el fin de lograr una ampliación en el mismo, teniendo en cuenta que ocho (8) de las quince (15) sugerencias se refieren a este tema.
- Divulgar a la ciudadanía los horarios de atención con claridad y brindar orientación adecuada sobre la información que se encuentra en la página web del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y en la Guía de Trámites de la Alcaldía de Bogotá D.C.

*Original Firmado*

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

*Original Firmado*

**EDNA CAMILA ACERO TINOO**  
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

CC. María Victoria Villamil – Subdirectora, Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio  
Carolina Fernández – Subdirectora, Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Anexos: Noventa (90) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa  
Proyectó: Camila Acero - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa