



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de mayo de 2019 se aplicaron noventa y tres (93) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), de la siguiente manera: 90 en la sede de atención de Palomar del Príncipe y 3 a través de la encuesta virtual 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 40%<sup>1</sup> de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

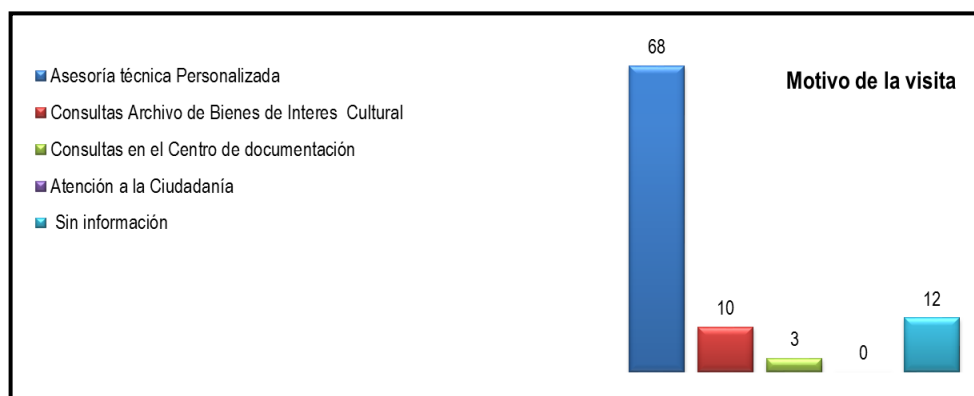
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

### 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?:

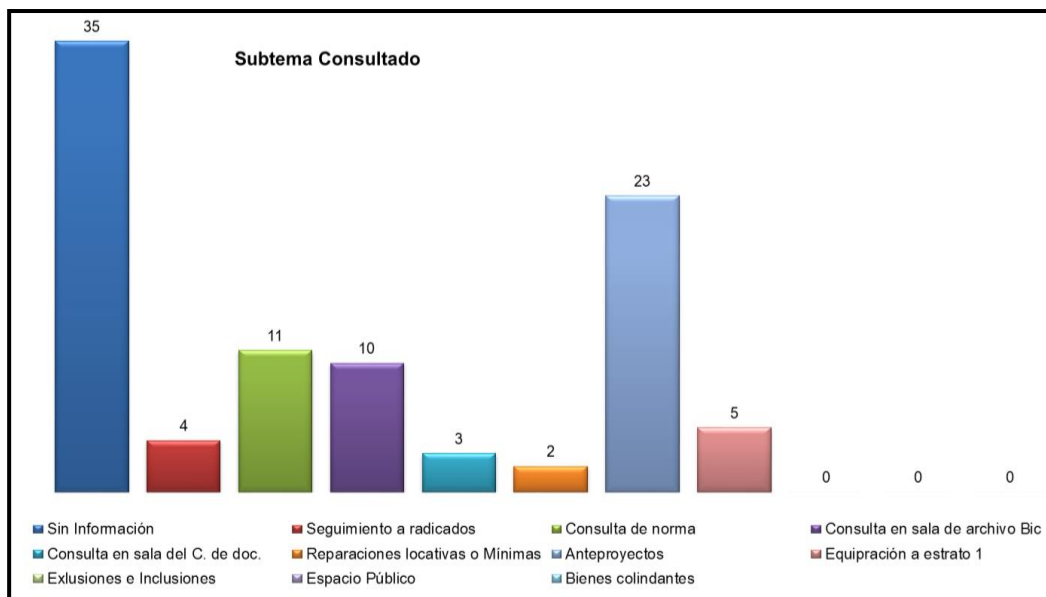
Sesenta y ocho (68) ciudadanos, correspondientes al 73% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 10 personas (11%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 3 (3%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación y 12 personas correspondientes al 13% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.



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

<sup>1</sup> Durante el mes de mayo se brindó servicio a 231 ciudadanos así: Asistencia técnica 218 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 10 - Centro de documentación 3. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de mayo Subdirección de Gestión Corporativa.

### 1.1 Subtema consultado:



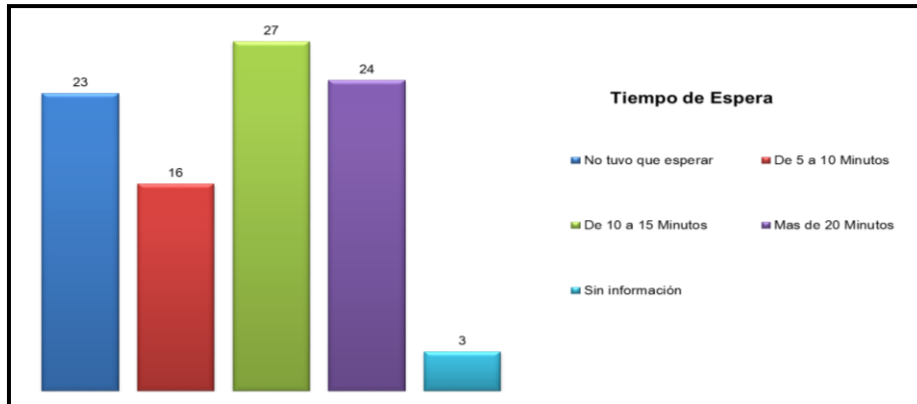
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Mayo

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 93 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (35) El 38% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (23) Asesoría para proyectos nuevos, el 25%.
- (11) Consulta para concepto técnico y de norma, el 12%.
- (10) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 11%.
- (5) Consulta para equiparaciones a estrato 1, el 5%.
- (4) Seguimiento a radicados, el 4%.
- (3) Consulta en sala del Centro de Documentación, 3%.
- (2) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 2%

### 2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 23 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 25%, fueron atendidos inmediatamente; 16 ciudadanos, correspondientes al 17%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 27 ciudadanos encuestados, correspondientes al 29%, entre 10 a 15 minutos; 24 ciudadanos encuestados, correspondientes al 26%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos. Finalmente, 3 de ellos, correspondiente al 3%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



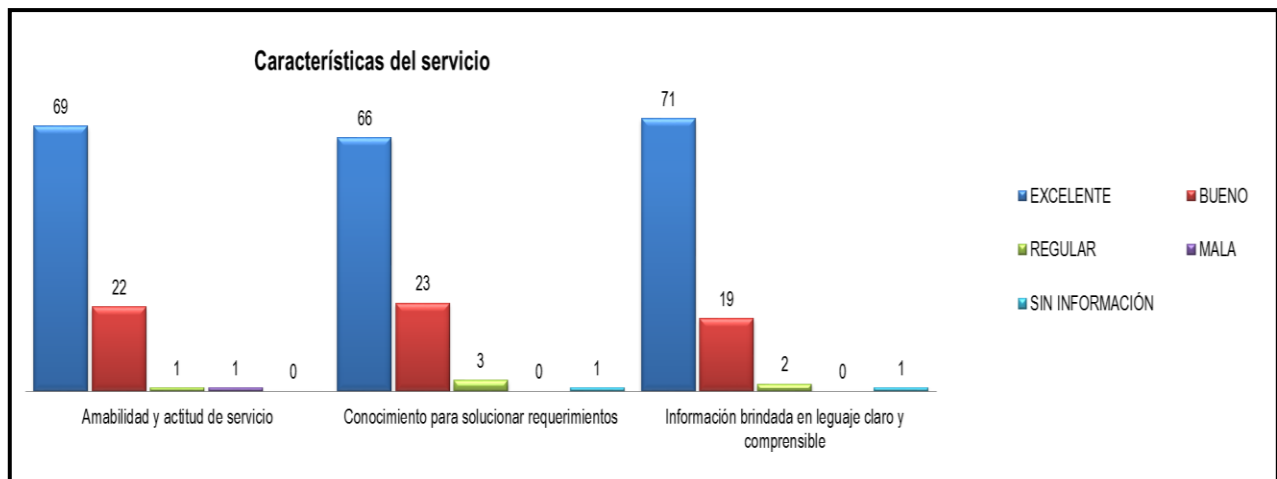
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Mayo

### 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.

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

- Amabilidad y actitud del servicio: El 74% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, el 1% como regular y el 1% como mala.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 71% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena, el 3% como regular y el 1% no respondió la pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 76% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena; el 2% como regular y el 1% no respondió la pregunta.



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

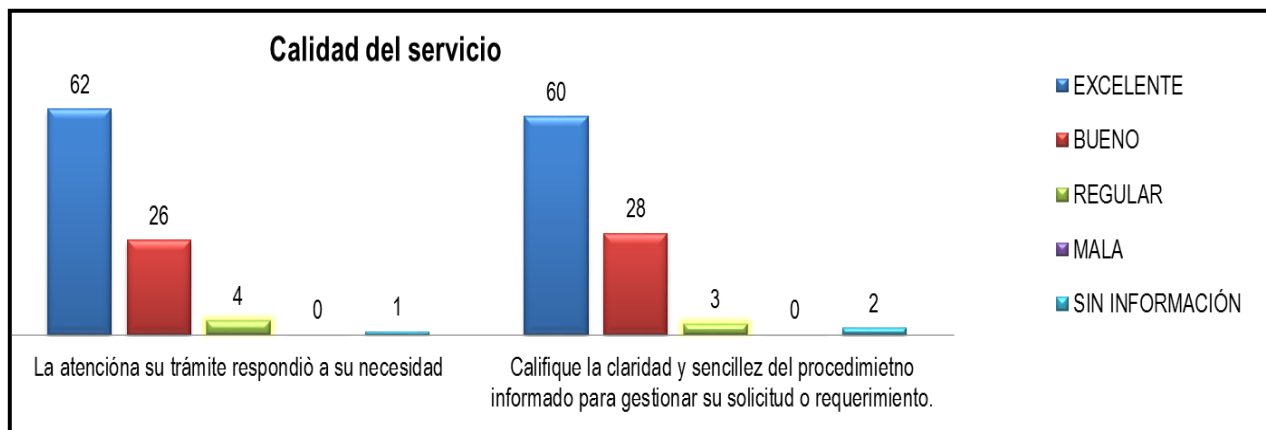
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 74% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 23% como buenas, el 2% como regulares y el 0.5% como malas. El 0.5% no respondió a la pregunta.

#### 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.

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

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 67% calificó esta característica como excelente, el 28% como buena, el 4% como regular, y el 1% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 65% calificó esta característica como excelente, el 30% como buena, el 3% como regular; y el 2% no respondió a esta pregunta.



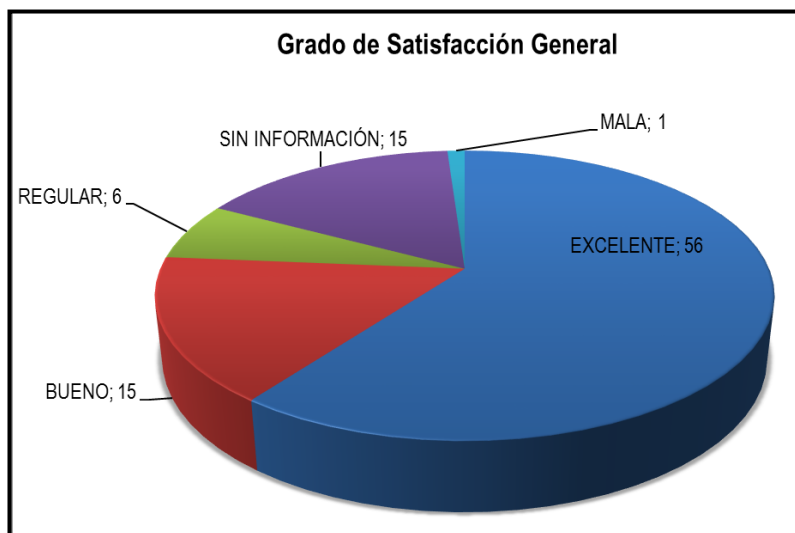
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Mayo

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 66% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 29% como buena, el 4% como regular. El 2% 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:

En la siguiente gráfica, se puede establecer que de los 93 ciudadanos encuestados, 56 de ellos, correspondientes al 60%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 1 de ellos, correspondiente al 1%, quedó totalmente insatisfecho con la atención.



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

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

| Principales Características  |                         | ABRIL                  | MAYO                   |
|--|-------------------------|------------------------|------------------------|
| Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar |                         | 192                    | 231                    |
| Número de encuestas aplicadas                                      |                         | 93                     | 93                     |
| Subtema más consultado*  |                         | Consulta Anteproyectos | Consulta Anteproyectos |
| Tiempos de atención  | 0 a 10                  | 44                     | 39                     |
|  | De 11 a +20             | 44                     | 51                     |
| Característica de servicio   | Excelente               | 70%                    | 74%                    |
|  | Regular /Mala           | 3%                     | 2,5%                   |
| Calidad del servicio   | Excelente               | 67%                    | 66%                    |
|  | Regular /Mala           | 5%                     | 4%                     |
| Satisfacción con el servicio en general                            | Totalmente satisfecho   | 70%                    | 60%                    |
|  | Totalmente Insatisfecho | 0%                     | 1%                     |

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de mayo hubo un aumento significativo de ciudadanos respecto al mes de abril. Las encuestas aplicadas en los dos meses son la misma cantidad, lo que lleva a realizar un análisis sobre la metodología de entrega de encuestas para que sean respondidas por todos los ciudadanos.

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 es, en promedio, de 4% 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:

- *Me direccionaron mal desde el inicio*
- *La actitud de la arquitecta pésima, hizo mala cara todo el tiempo, como afanada, baja concentración en lo que le estaba preguntando.*
- *Las explicaciones se realizaron sin el expediente, solo fueron verbales.*

## 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:

- *Más días de consulta, no solo los martes (H1)*
- *Tener otro día de asesoría (H2)*
- *Solo que hubiesen más días de atención además del martes (H3)*
- *Otro día a la semana (H4)*
- *Aumentar los días de consulta (H5)*
- *Debería ser posible habilitar otros días, no solo el martes (H6)*
- *Información clara de horarios y direcciones (H7)*
- *Puntualidad en la atención (H8)*
- *Un poco más de amabilidad*
- *Cambiar la arquitecta, no es apta para atender público*
- *Los procedimientos son muy lentos (P1)*
- *Los tiempos de respuesta son muy lentos (P2)*
- *Que tengan medios digitales para atender la consulta (P3)*
- *Más información por parte de los funcionarios (P4)*
- *Se debería contar con mayor ayudas sobre las normas (P5)*

Nuevamente se resalta el número de sugerencias relativas a los horarios de atención: 8 de 15 ciudadanos solicitan más días de atención a la semana y el cumplimiento de los horarios (puntualidad); así como el número de sugerencias relativas a los procedimientos: 5 de 15.

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

- *Una misma cita debería permitir revisar expedientes de varios predios.*

**En cuanto a la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:** Durante este mes, no se recibieron quejas

## 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.
- Realizar acciones de sensibilización y capacitación a funcionarios y contratistas (incluidos los



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

vigilantes) que brindan información general sobre la entidad y los servicios que se prestan a la ciudadanía.

- Revisar la información que se encuentra en la página web, para que la información sea complementada y los ciudadanos tengan la posibilidad de tener más claridad en los trámites y servicios.
- Teniendo en cuenta que 5 sugerencias se refieren a los procedimientos, se estima conveniente incluir estos aspectos en la Estrategia de racionalización de trámites que se tiene previsto diseñar en el segundo semestre del año.
- Por último, consideramos necesario revisar el caso de la Arquitecta Natalia Ortega, teniendo en cuenta las observaciones incluidas en las bitácoras de atención de Palomar y la solicitud elevada este mes por un ciudadano de “*Cambiar la arquitecta, no es apta para atender público*”.

*Original Firmado*

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

*Original Firmado*

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

CC. María Victoria Villamil – Subdirectora, Subdirección de Gestión Territorial del Patrimonio  
Diego Parra Cortés – Subdirector, Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Anexos: Noventa y tres (93) 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 Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa