



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de junio de 2019 se aplicaron setenta y ocho (78) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), de la siguiente manera: 71 en la sede de atención de Palomar del Príncipe y 7 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 38%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

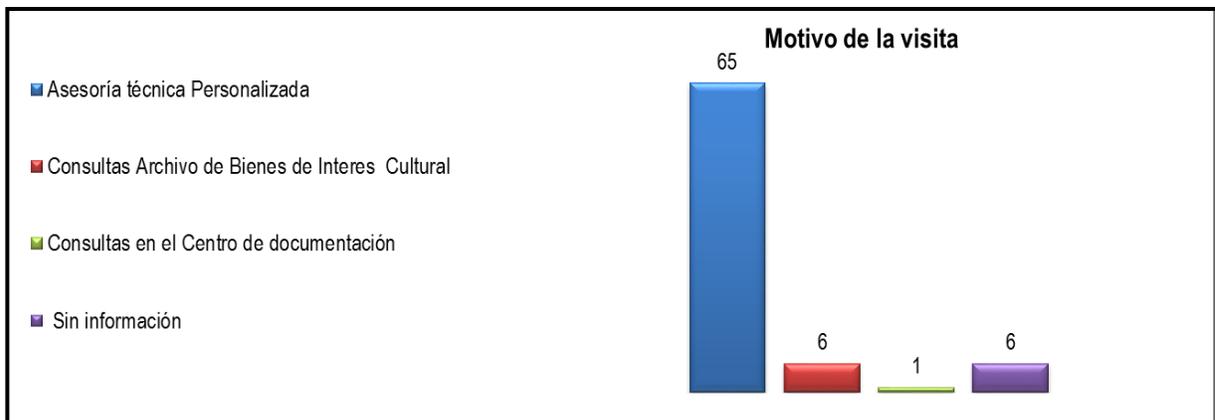
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio 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 cinco (65) ciudadanos, correspondientes al 83% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 6 personas (8%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 1 (1%) persona realizó consulta en el Centro de documentación y 6 personas correspondientes al 8% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.

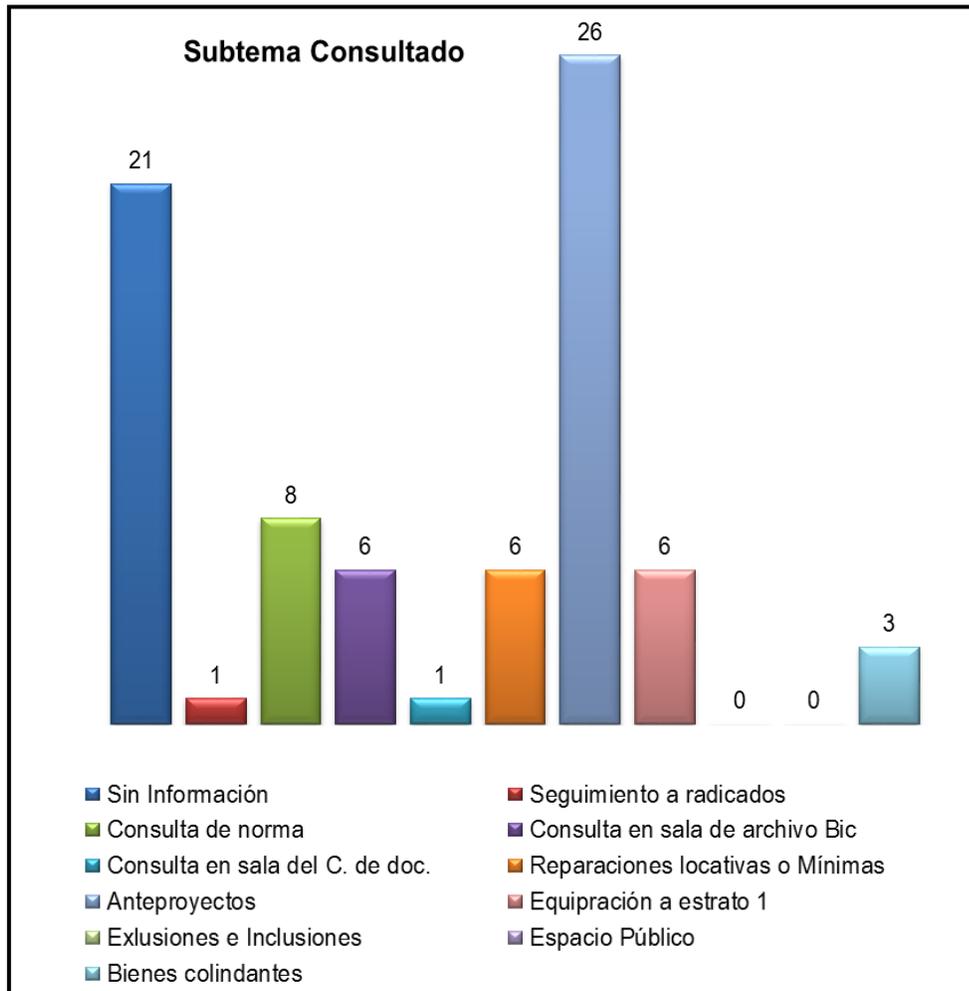


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Junio

¹ Durante el mes de junio se brindó servicio a 205 ciudadanos así: Asistencia técnica 198 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 6 - Centro de documentación 1. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de junio Subdirección de Gestión Corporativa.



1.1 Subtema consultado:



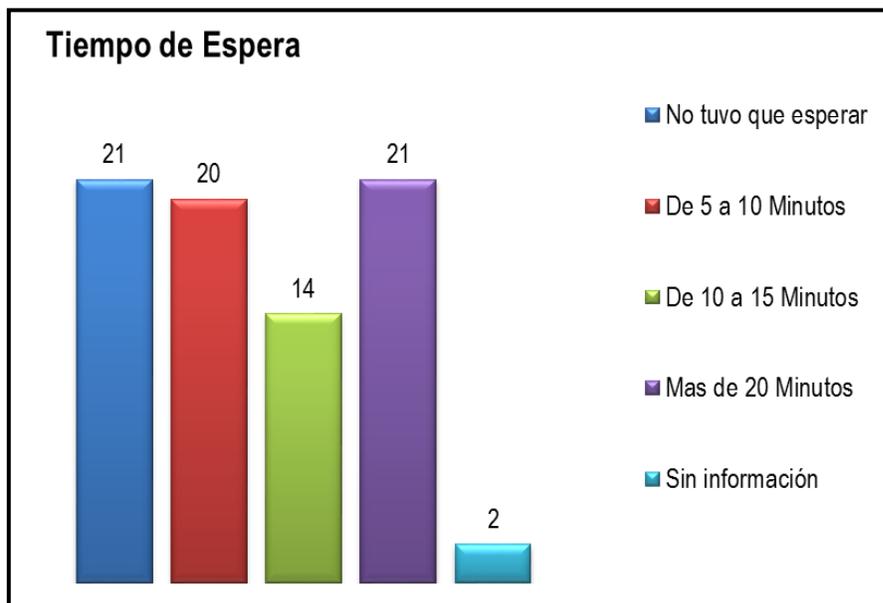
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Junio

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 78 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (26) Asesoría para proyectos nuevos, el 33%.
- (21) El 27% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (8) Consulta para concepto técnico y de norma, el 10%.
- (6) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 8%.
- (6) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 8%
- (6) Consulta para equiparaciones a estrato 1, el 8%.
- (3) Bienes colindantes (4%)
- (1) Consulta en sala del Centro de Documentación, 1%.
- (1) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 1%.

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 21 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 27%, fueron atendidos inmediatamente; 20 ciudadanos, correspondientes al 26%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 14 ciudadanos encuestados, correspondientes al 18%, entre 10 a 15 minutos; 21 ciudadanos encuestados, correspondientes al 27%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos. Finalmente, 2 de ellos, correspondiente al 2%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



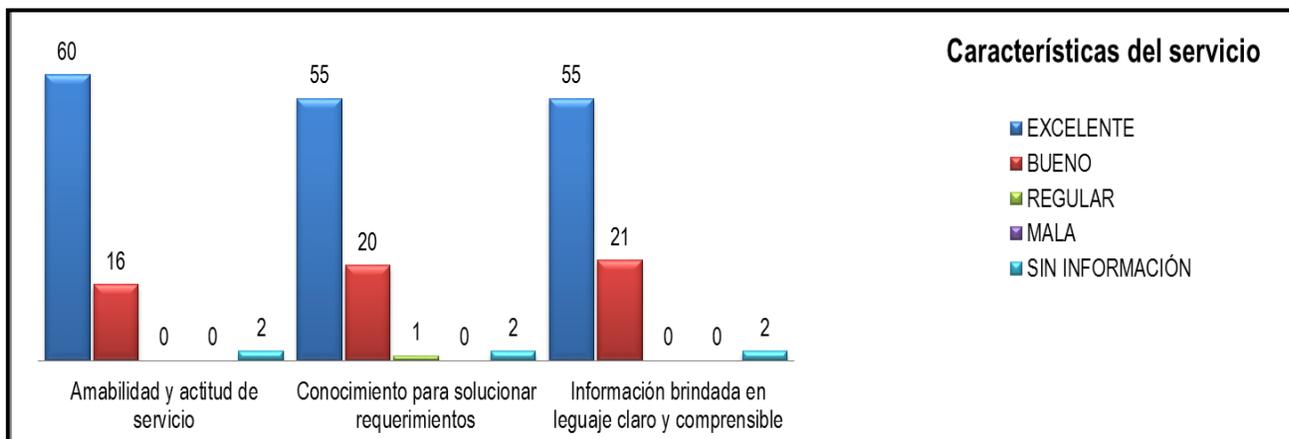
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Junio

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:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 77% calificó esta característica como excelente, el 21% como y el 2% no respondió a la pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 71% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 1% como regular y el 2% no respondió la pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 71% calificó esta característica como excelente, el 27% como buena y el 2% no respondió la pregunta.



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

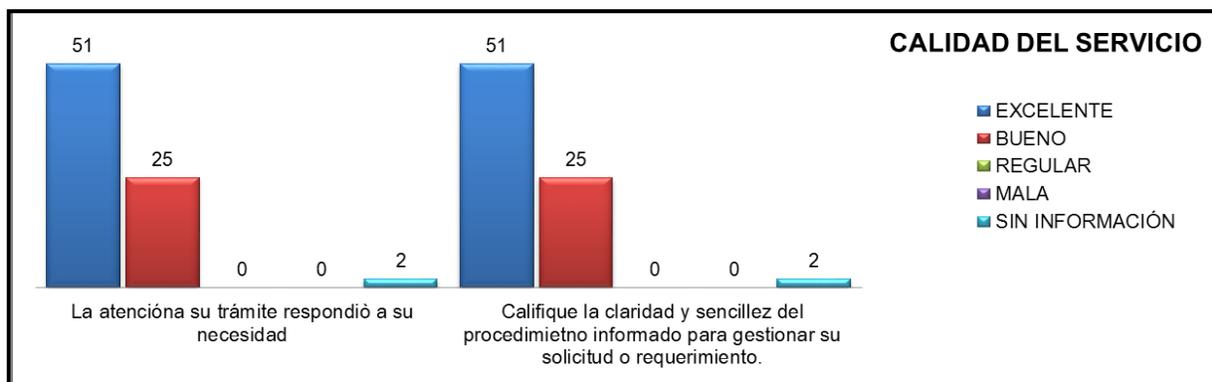
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 73% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 24% como buenas, y el 1% como regulares. El 2% no respondió a la pregunta.

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 las calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 65% calificó esta característica como excelente, el 32% como buena, y el 3% 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 32% como buena, y el 3% no respondió a esta pregunta



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

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 65% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 32% como buena. El 3% 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 78 ciudadanos encuestados, 58 de ellos, correspondientes al 74%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y ninguno de ellos, 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		MAYO	JUNIO
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC -		231	205
Número de encuestas aplicadas		93	78
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 23	Consulta Anteproyectos 26
Tiempos de atención	0 a 10	39	35
	De 11 a +20	51	56
Característica de servicio	Excelente	74%	73%
	Regular	2,50%	0%
Calidad del servicio	Excelente	66%	65%
	Regular /Mala	4%	0%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	60%	74%
	Totalmente Insatisfecho	1%	0%

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía: Mayo- Junio

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de junio hubo una disminución significativa de ciudadanos respecto al mes de mayo. Las encuestas aplicadas fueron pocas en comparación con el mes anterior.

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 0% 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:

- *Eficiencia en la sala de espera.*

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 atención (H1)*
- *Ampliar la cobertura y horarios de atención. Un día a la semana es insuficiente. (H2)*
- *Deberían atender un día adicional. (H3)*
- *Sería conveniente que se habilite un día adicional para atención. (H4)*
- *Puntualidad con las citas (H5)*
- *Atender asesora técnica más días a la semana. (H6)*
- *Falta una mayor interrelación con las otras entidades relacionadas con los diferentes trámites: curadurías urbanas, secretaría de planeación, Ministerio de cultura, etc.*
- *Cambiar la arquitecta, no es apta para atender público*
- *Más funcionarios que atiendan*



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

Nuevamente se resalta el número de sugerencias relativas a los horarios de atención: 6 de 9 ciudadanos solicitan más días de atención a la semana y el cumplimiento de los horarios (puntualidad).

En cuanto a la atención ciudadana:

- *Sugiero, orientar antes de pasar por aquí, cuándo debo ir a planeación.*
- *El tiempo de espera fue mucho más de una hora.*
- *Excelente servicio*
- *Todos fueron muy amables*

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

- *En nombre de nuestros colegas (arquitectos) mil gracias por mejorar notablemente el servicio.*

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 seis (6) de las nueve (9) sugerencias se refieren a este tema.

Original Firmado

LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA
Subdirectora de Gestión Corporativa (E)

Original Firmado

EDNA CAMILA ACERO TINOO
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
Margarita Castañeda – Subdirectora, Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio

Anexos: Setenta y ocho (78) 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