

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de diciembre de 2019 se aplicaron setenta (70) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 65 en la sede de atención Palomar del Príncipe y 5 en línea a través de la página web del IDPC, 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 47%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

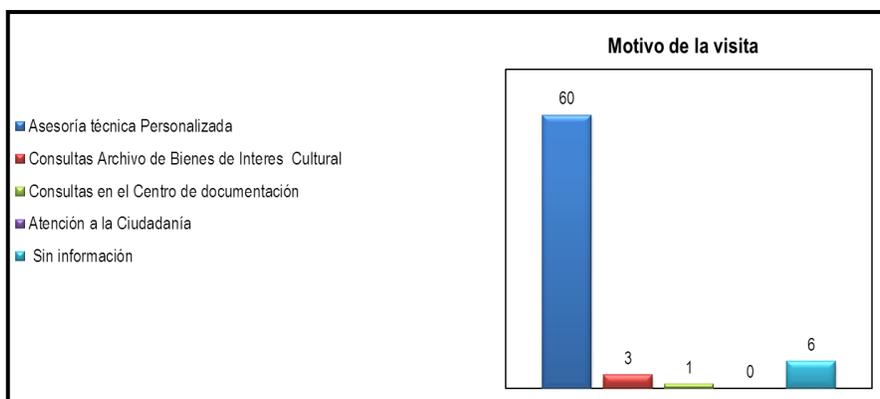
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

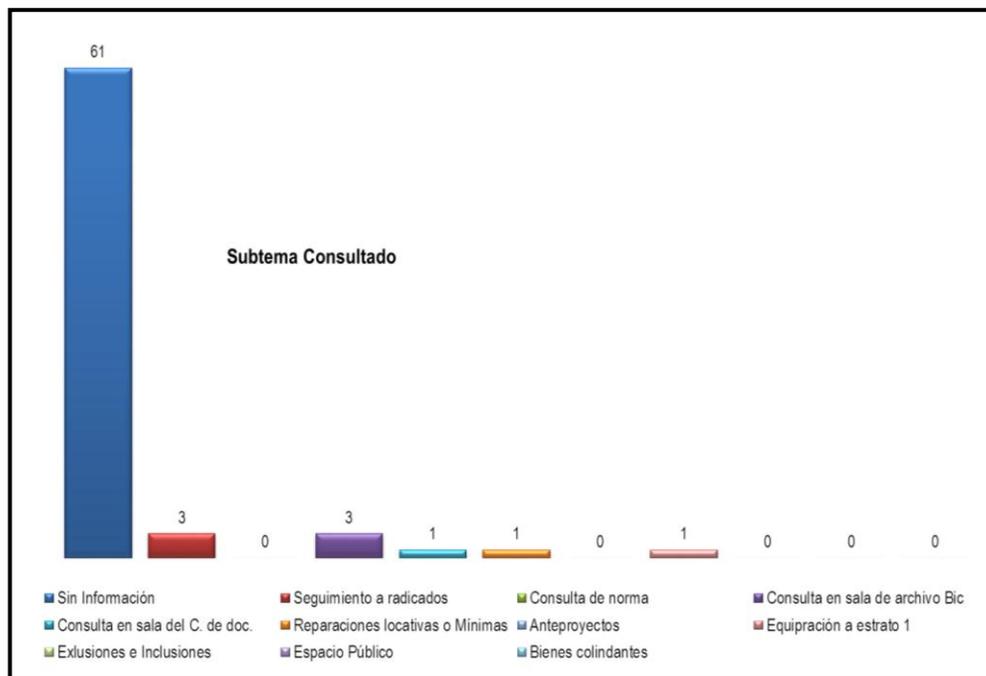
Sesenta (60) ciudadanos, correspondientes al 86% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 3 personas (4%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 1 (1%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación, y 6 personas, correspondientes al 9% de las personas encuestadas, no brindaron información sobre el motivo de su visita.



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

¹ Durante el mes de diciembre se brindó servicio a 150 ciudadanos así: Asistencia técnica 146 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 3 - Centro de documentación 1. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de diciembre Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 104 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (61) El 87% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (3) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 4%.
- (3) Seguimiento a un radicado, el 4%
- (1) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 1%.
- (1) Consulta en sala del Centro de Documentación, 1%.
- (1) Equiparación a estrato 1, el 1%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 24 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 34%, fueron atendidos inmediatamente; 27 ciudadanos, correspondientes al 39%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 13 ciudadanos encuestados, correspondientes al 19%, entre 10 a 15 minutos; 4 ciudadanos encuestados, correspondientes al 6%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 2 de ellos, correspondiente al 3%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



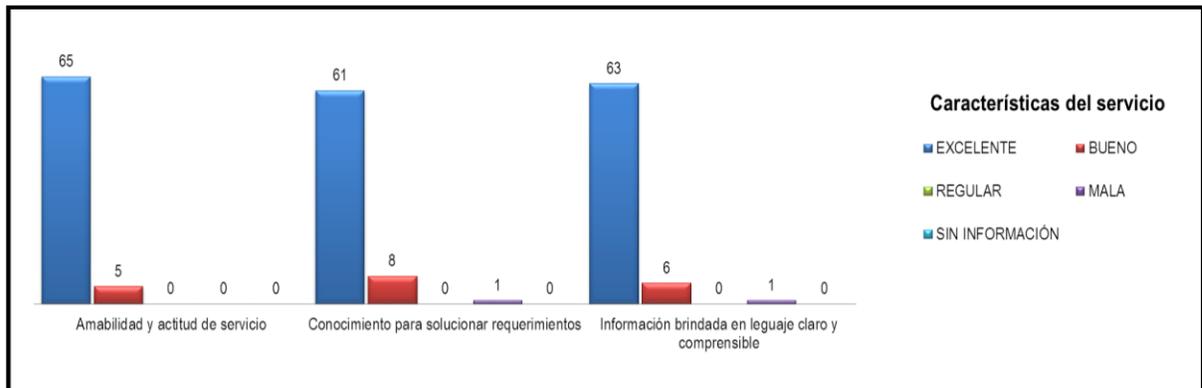
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Diciembre

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 93% calificó esta característica como excelente y el 7% como bueno.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 87% calificó esta característica como excelente, el 11% como bueno y el 1% como mala.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 90% calificó esta característica como excelente, el 9% como bueno y el 1% como mala.



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

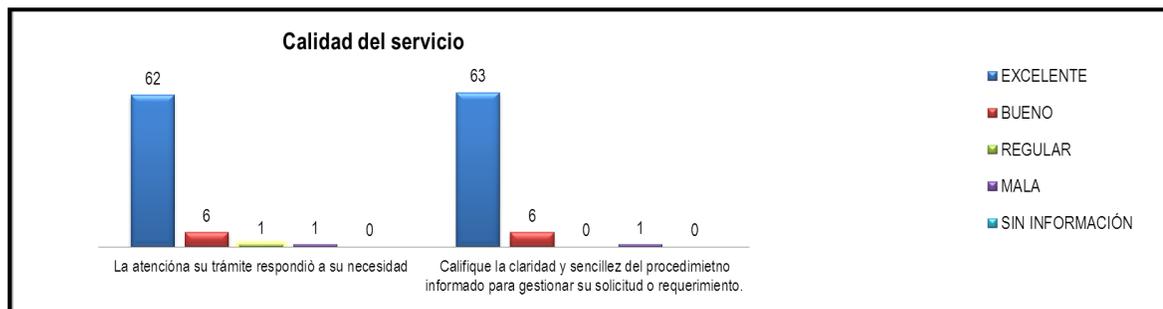
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 90% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 9% como buenas y el 1% como mala.

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:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 89% calificó esta característica como excelente, el 9% como buena, el 1% como regular y el 1% como mala.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 90% calificó esta característica como excelente, el 9% como buena y el 1% como mala.



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

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 89% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 9% como buena, el 1% como regular y el 1% como mala.



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 70 ciudadanos encuestados, 62 de ellos, correspondientes al 89% están completamente satisfechos, y 1 de ellos correspondientes al 1%, quedó totalmente insatisfecho con la atención recibida.



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



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

Principales Características		NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC-		196	150
Número de encuestas aplicadas		84 (43%)	70 (47%)
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 10	Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural y seguimiento a los radicados 6
Tiempos de atención	0 a 10	43	51
	De 11 a +20	38	19
Característica de servicio	Excelente /Buena	99%	99%
	Regular /Mala	1%	1%
Calidad del servicio	Excelente /Buena	96%	99%
	Regular /Mala	4%	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	81%	89%
	Totalmente Insatisfecho	4%	1%

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía: Noviembre - Diciembre

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de diciembre hubo una disminución de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de noviembre. Sin embargo, el porcentaje en la aplicación de las encuestas del mes de diciembre es superior, pasando de 43% en el mes de noviembre a 47% en el mes de diciembre.

Aunque la muestra aún no llega al 50%, debemos resaltar los buenos resultados obtenidos, pues en general las encuestas indican 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 1% del total de encuestados.

ii. Observaciones de las respuestas malas y regulares

Dos personas que calificaron como regular y/o mala alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- Nos trasladaron al grupo de patrimonio inmaterial (P)
(P: procedimientos)

iii. Sugerencias de la Ciudadanía (S) y comentarios frente a la atención (A)

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:

- Los tiempos de respuesta son muy largos (S)
- Mi única observación es que por motivos que desconozco, quizá por volumen de trabajo, nuestro radicado lleva 4 meses y esperamos que salga antes de fin de año (S)



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

- *La asesoría fue muy clara. Ambos profesionales son muy amables y respondieron a todas nuestras inquietudes. (A)*
- *Atención rápida, completa y de forma amable (A).*
- *La atención fue clara (A)*
- *Felicitaciones por su eficiencia, calidad y efectividad en su servicio (A)*
- *Considero que fue satisfecha la inquietud expuesta y resuelta la gestión. Gracias (A)*

iv. Recomendaciones:

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

- Tener en cuenta los tiempos de respuesta de los radicados para evitar molestias por parte de la ciudadanía.

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
Margarita Castañeda – Subdirectora, Subdirección de Divulgación y Apropiación del Patrimonio

Anexos: Setenta (70) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

Revisó: Ángela María Castro Cepeda - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa