

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA ENERO DE 2020

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de enero de 2020 se aplicaron setenta y nueve (79) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 76 en la sede de atención Palomar del Príncipe y 3 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 46%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

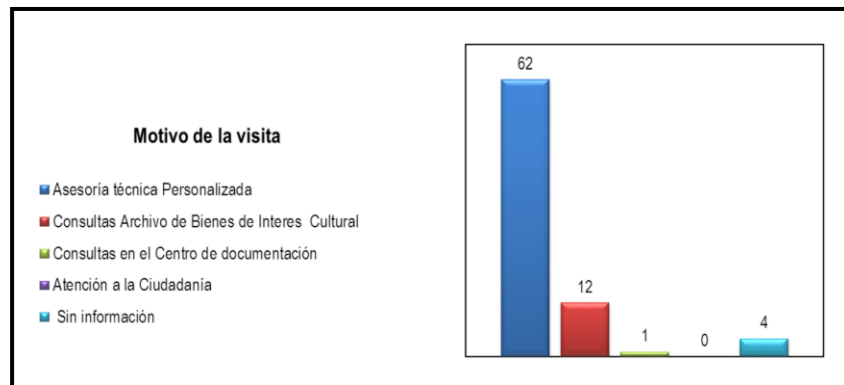
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

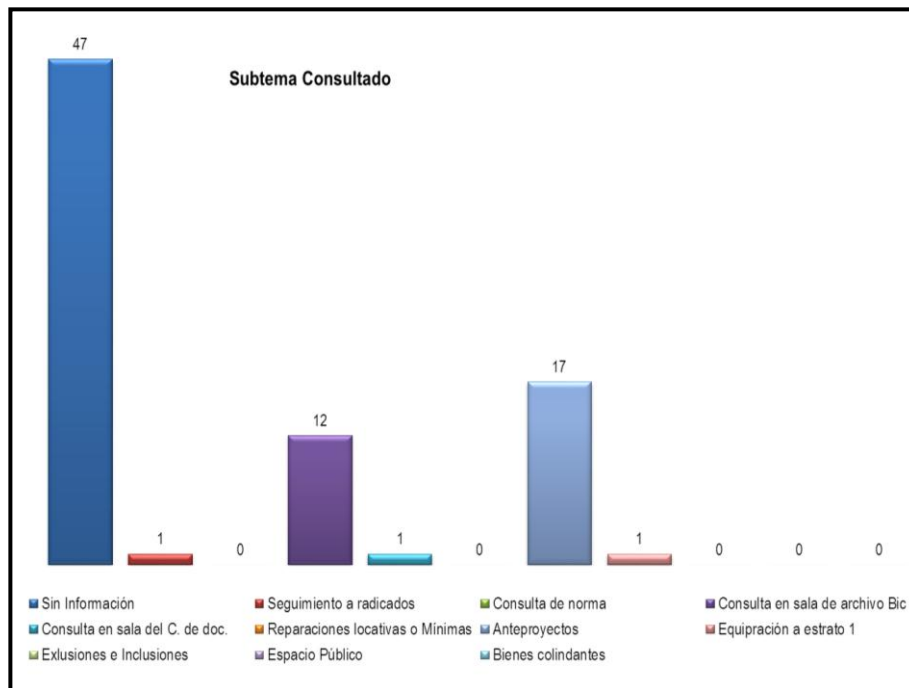
Sesenta y dos (62) ciudadanos, correspondientes al 78% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 12 personas (16%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 1 (1%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación, y 4 personas, correspondientes al 5% de las personas encuestadas, no brindaron información sobre el motivo de su visita.



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

¹ Durante el mes de enero se brindó servicio a 171 ciudadanos así: Asistencia técnica 158 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 12 - Centro de documentación 1. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de enero Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

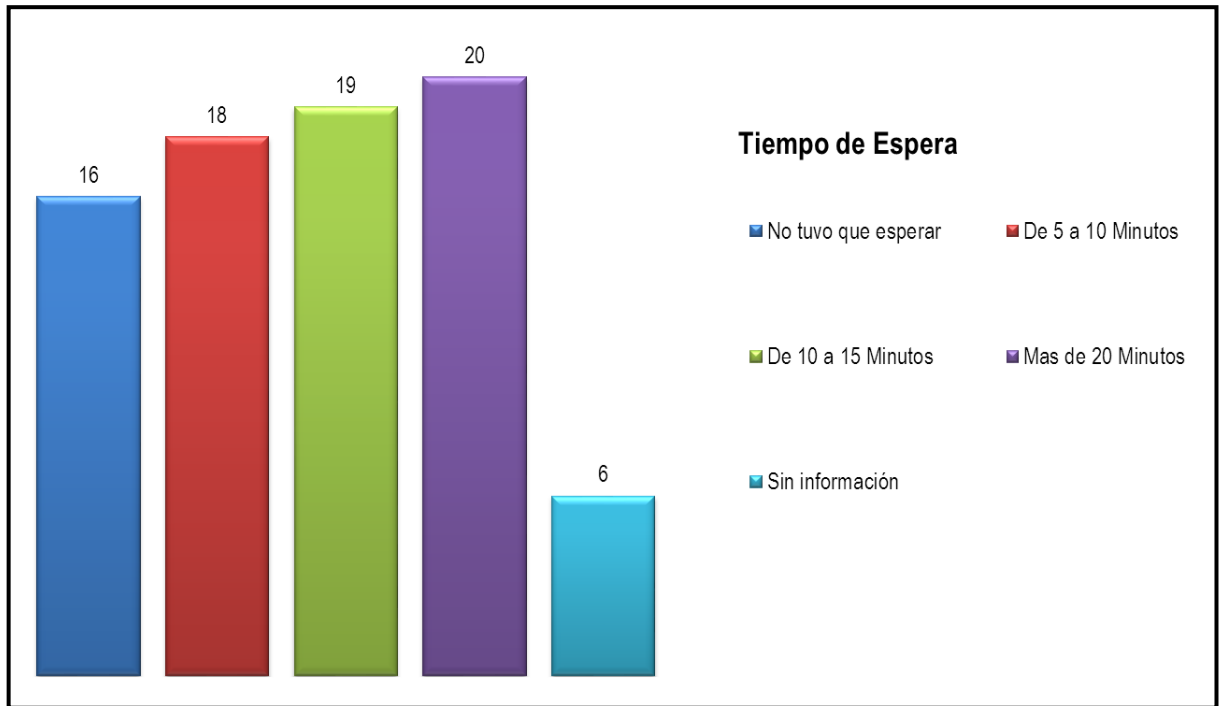
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 79 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (47) El 59% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (17) Anteproyectos, el 23%
- (12) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 15%.
- (1) Seguimiento a un radicado, 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, 16 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 21%, fueron atendidos inmediatamente; 18 ciudadanos, correspondientes al 23%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 19 ciudadanos encuestados, correspondientes al 24%, entre 10 a 15 minutos; 20 ciudadanos encuestados, correspondientes al 25%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 6 de ellos, correspondiente al 8%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



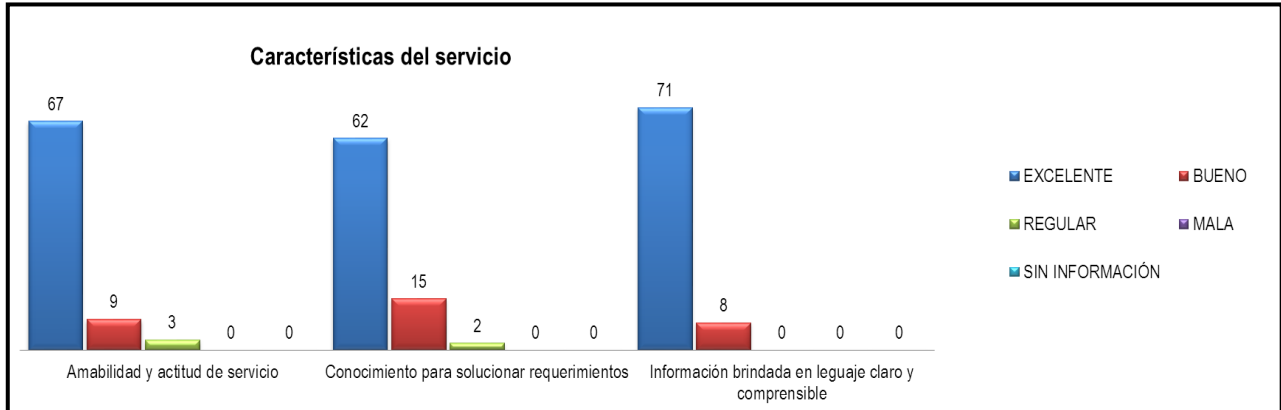
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Enero

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 85% calificó esta característica como excelente, el 11% como bueno y el 4% como regular.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 78% calificó esta característica como excelente, el 19% como bueno y el 3% como regular.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 90% calificó esta característica como excelente y el 10% como buena.



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

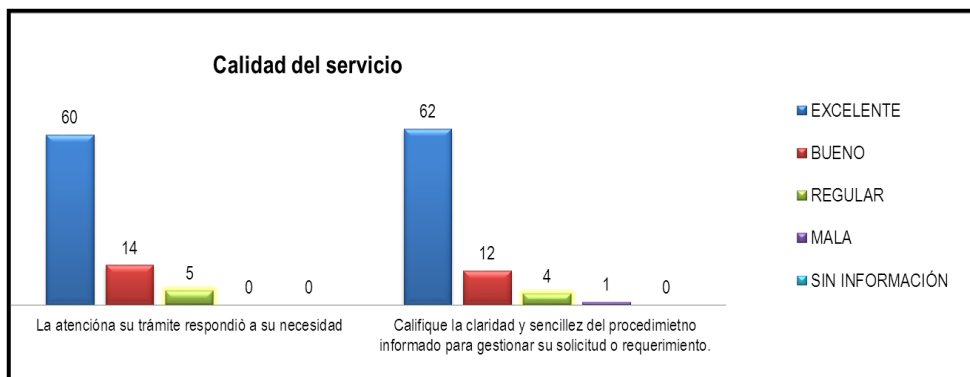
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 84% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 14% como buenas y el 2% como regular.

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:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 76% calificó esta característica como excelente, el 18% como buena y el 6% como regular.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 78% calificó esta característica como excelente, el 15% como buena , el 6% como regular y el 1% como mala.



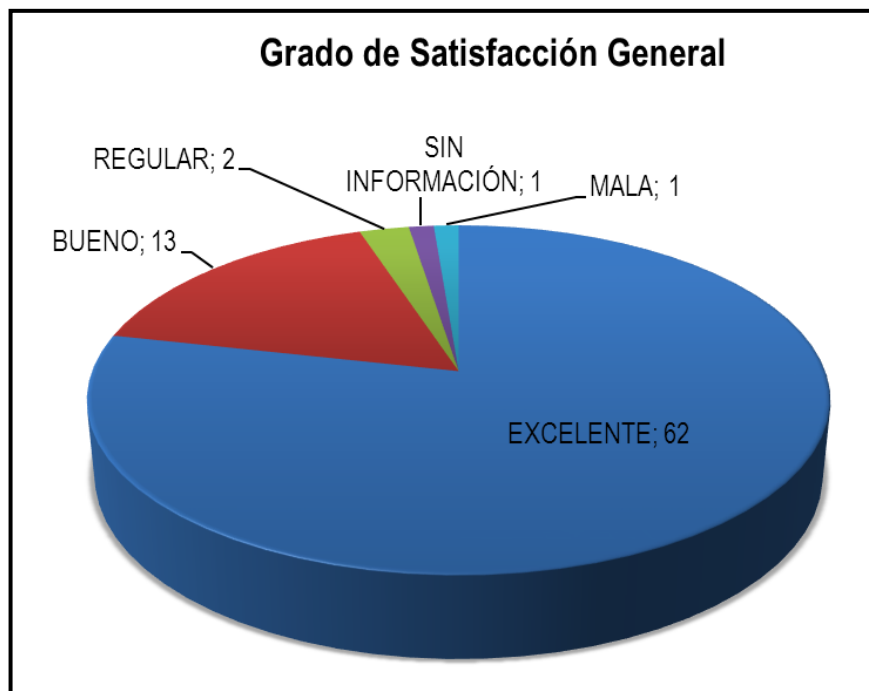
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Enero

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 77% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 16% como buena, el 6% 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 79 ciudadanos encuestados, 62 de ellos, correspondientes al 78% 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 – Enero

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

Principales Características		DICIEMBRE DE 2019	ENERO DE 2020
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC -		150	171
Número de encuestas aplicadas		70 (47%)	76 (46%)
Subtema más consultado*		Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural y seguimiento a los radicados 6	Consulta Anteproyectos 22
Tiempos de atención	0 a 10	51	34
	De 11 a +20	19	39
Característica de servicio	Excelente	99%	84%
	Regular /Mala	1%	3%
Calidad del servicio	Excelente /Buena	99%	93%
	Regular /Mala	2%	7%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	89%	78%
	Totalmente Insatisfecho	1%	1%

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía: Diciembre de 2019 – Enero de 2020

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de enero de 2020 hubo un aumento de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de diciembre de 2019. Sin embargo, el porcentaje en la aplicación de las encuestas del mes de enero es similar al del mes anterior respecto al porcentaje, pasando de 47% en el mes de diciembre de 2019 a 46% en el mes de enero de 2020.

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

Frente a las respuestas en regulares y/o malas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- *Falta información para la categorización de los BIC (P)*
- *Consulta de archivo, sin embargo la persona responsable llego 1 hora después del horario de atención y llego de mal humor al parecer.*
(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:

- *Faltan salas de juntas con mesas(I)*
- *Mejorar espacio para evitar consultas simultáneas que pueden interrumpir (I)*
- *Se debería poder radicar la información a consultar en el mismo sitio(I)*
- *Falta personal, se ve sobre carga de trabajos y actividades (RH)*
- *Es importante y/o se recomienda dar continuidad a los profesionales para dar continuidad a nuestro proceso, ya requerimos con prontitud saber de los requerimientos a subsanar (RH)*
- *Que el Arq. Diego Fernández siga en el IDPC (RH)*
- *La persona a quien solicito no es fácil de contactar ni personalmente ni telefónicamente (RH)*
- *Se debería dejar más abierta la consulta de la planimetría de los inmuebles públicos para los investigadores. (A)*
- *Sería muy bueno que se realizaran las atenciones un poco más ágiles (A)*
- *Trabajar y atender más días al público (D)*
(I:Infraestructura) (RH: Recurso Humano)(A: Atención a la ciudadanía) (D: Días de atención)

iv. Felicitaciones frente al servicio

- *Toda la atención fue excelente*
- *Muy buena la atención*
- *Todos lineamientos son excelentes*
- *Muy buena asesoría*
- *La atención fue oportuna, clara, precisa.*

v. Recomendaciones:

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

- Evaluar la solicitud de la ciudadanía que requiere que los días de asesoría técnica no sean sólo un día los tiempos de respuesta de los radicados para evitar molestias por parte de la ciudadanía.
- Revisar el tema de la infraestructura para Asesoría técnica y adecuar los espacios más accesibles para 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. Diego Parra Cortés – Subdirector, Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Anexos: Setenta y nueve (79) 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