

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de julio de 2019 se aplicaron ciento diez (110) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), de la siguiente manera: 109 en la sede de atención de Palomar del Príncipe y 1 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 41%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

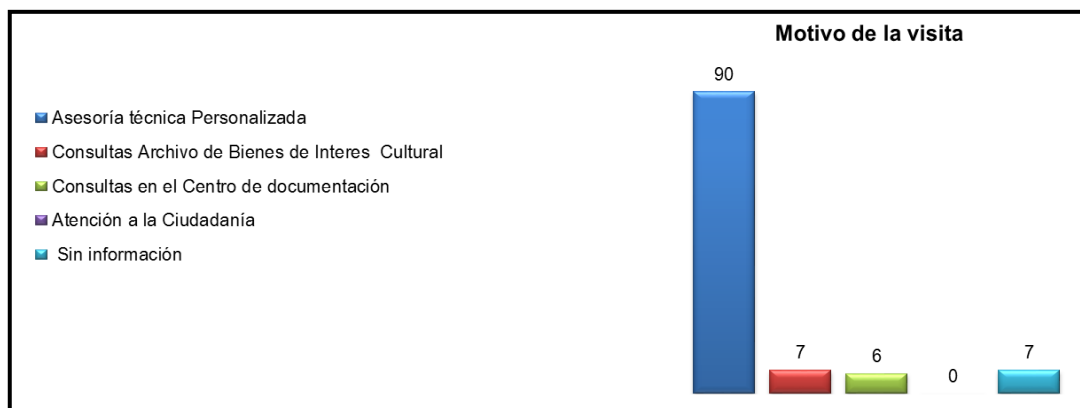
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

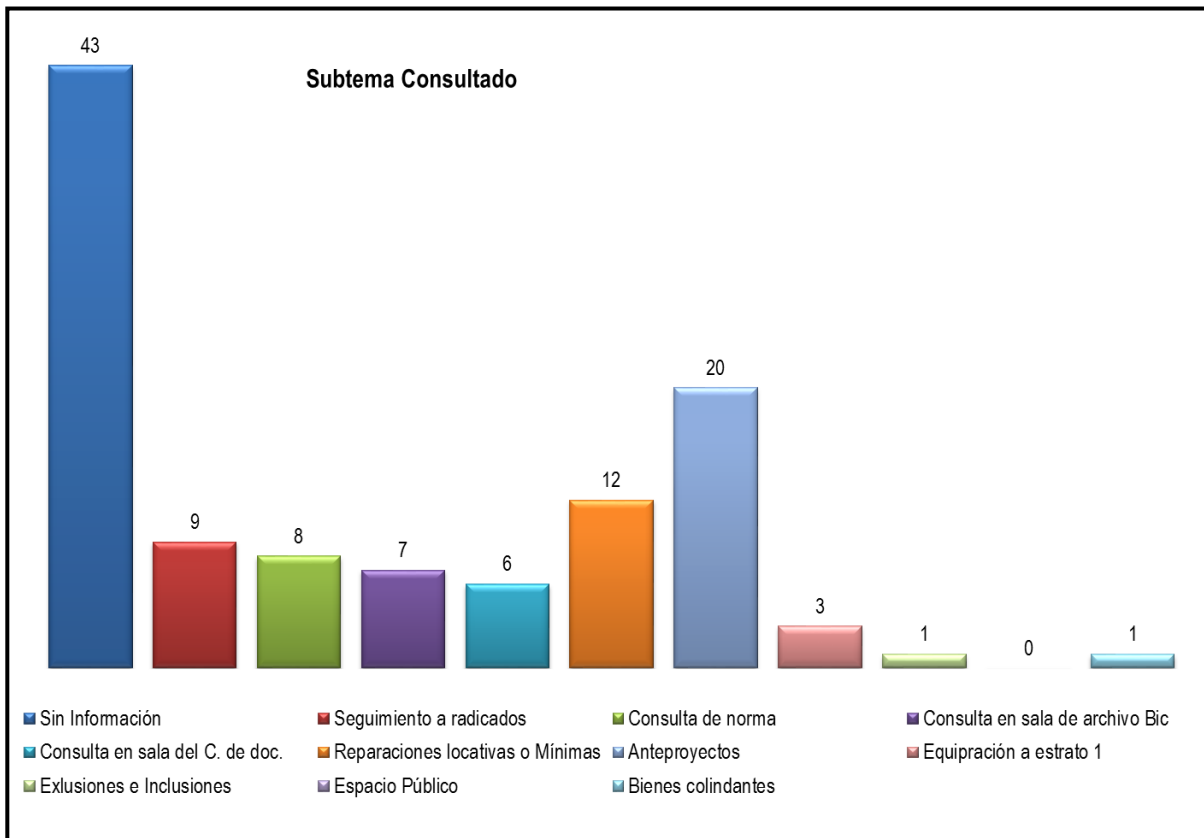
Noventa (90) ciudadanos, correspondientes al 82% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 7 personas (6%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 6 (6%) persona realizó consulta en el Centro de documentación y 7 personas correspondientes al 6% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.



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

¹ Durante el mes de julio se brindó servicio a 268 ciudadanos así: Asistencia técnica 256 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 6 - Centro de documentación 6. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de julio Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



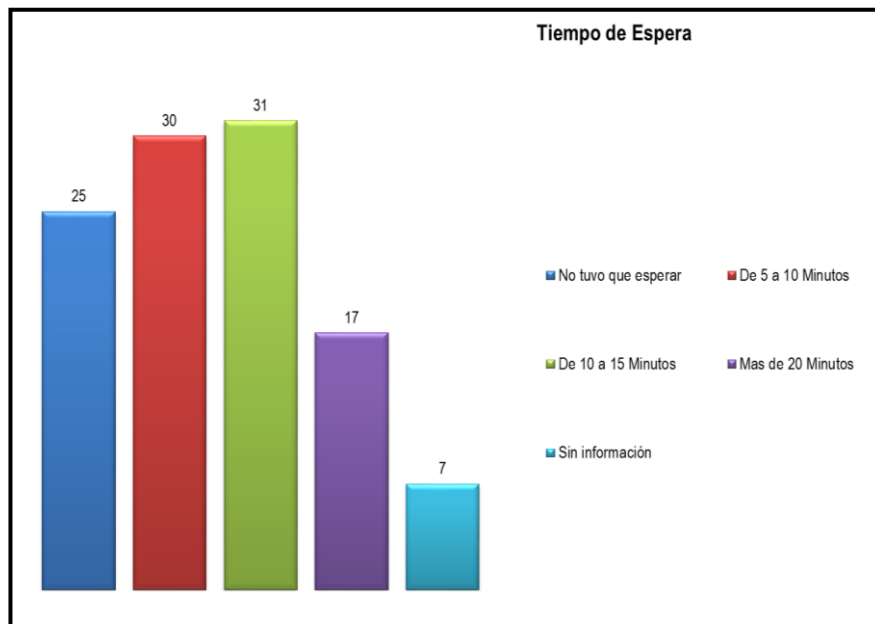
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Julio

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 110 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (43) El 39% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (20) Asesoría para proyectos nuevos, el 18%.
- (12) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 11%.
- (9) Seguimiento a un radicado, el 8%
- (8) Consulta para concepto técnico y de norma, el 7%.
- (7) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 6%.
- (6) Consulta en sala del Centro de Documentación, 6%.
- (3) Equiparación a estrato 1, el 3%
- (1) Exclusiones e Inclusiones, el 1%
- (1) Bienes colindantes, el 1%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 25 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 23%, fueron atendidos inmediatamente; 30 ciudadanos, correspondientes al 27%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 31 ciudadanos encuestados, correspondientes al 28%, entre 10 a 15 minutos; 17 ciudadanos encuestados, correspondientes al 16%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos. Finalmente, 7 de ellos, correspondiente al 6%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



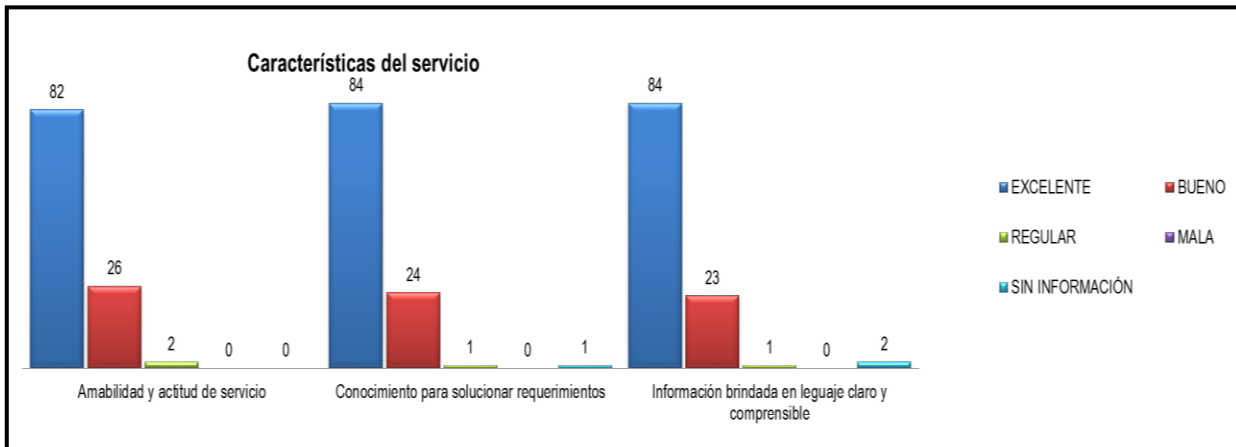
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Julio

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 75% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena y el 2% como regular.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 76% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 1% como regular y el 1% no respondió la pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 76% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, el 1% como regular y el 2% no respondió la pregunta.



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

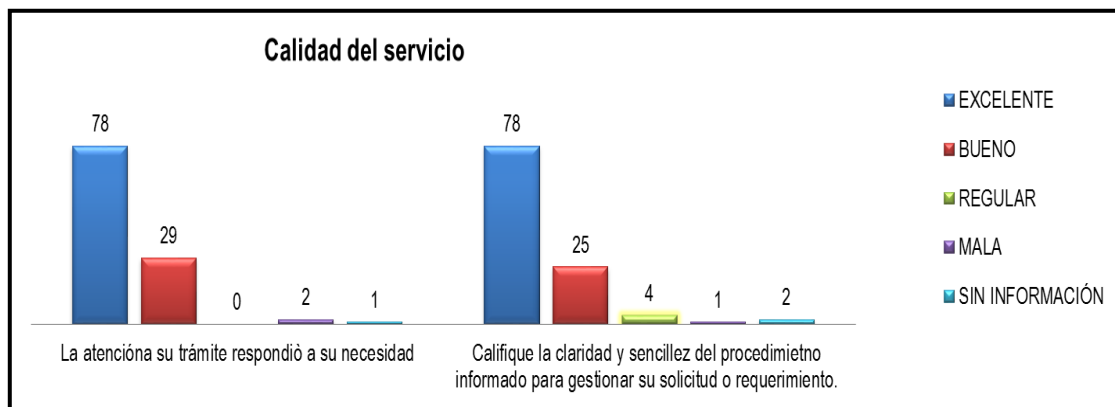
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 76% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 22% como buenas, y el 1% como regulares. El 1% no respondió a la pregunta.

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:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 71% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 2% como mala y el 1% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 71% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena, el 4% como regular, el 1% mala y el 2% no respondió a esta pregunta



Para concluir se puede afirmar que en promedio el 71% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 25% como buena, el 2% como regular y el 1% como mala. El 1% no respondió a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: “Por favor indiquenos 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 110 ciudadanos encuestados, 82 de ellos, correspondientes al 75%, 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 – Julio



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

| Principales Características | | JUNIO | JULIO |
|--|-------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - | | 205 | 268 |
| Número de encuestas aplicadas | | 78 | 110 |
| Subtema más consultado* | | Consulta Anteproyectos 26 | Consulta Anteproyectos 20 |
| Tiempos de atención | 0 a 10 | 35 | 55 |
| | De 11 a +20 | 56 | 55 |
| Característica de servicio | Excelente | 73% | 76% |
| | Regular /Mala | 0% | 1% |
| Calidad del servicio | Excelente | 65% | 71% |
| | Regular /Mala | 0% | 2% |
| Satisfacción con el servicio en general | Totalmente satisfecho | 74% | 75% |
| | Totalmente Insatisfecho | 0% | 0% |

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

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de julio hubo un aumento significativo de ciudadanos respecto al mes de junio. Las encuestas aplicadas fueron aproximadamente 3% mayores 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 2% 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:

- *El funcionario a cargo asume que uno conoce el procedimiento.*
- *No es posible que para solicitar copia de un documento (*) se requiere carta, radicación en la 8va. mas espera más respuesta etc. etc. cuando se puede fotocopiar al momento de consultarlo, recuerden que es un documento público.*

(*) Sobre esta segunda observación es necesario aclarar que se trató de una solicitud de copia de planos, la cual está reglamentada en la Resolución 372 de 2018 – Artículo 3).

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:

- *El proceso de consulta del archivo era más efectivo sin solicitar cita previa. Los trámites toman más tiempo y se dilatan las solicitudes para obtener copia de algún documento.(A1)(**)*
- *Deberían permitir fotografiar los documentos, o tomar copia así se atribuya un costo adicional.*



(A2)(**)

- *Tener una fotocopidora, en el archivo. (A3)(**)*
- *La radicación y anexos en esta misma sede (A4).*
- *Deberían habilitar más días para consultar con los arquitectos (H1)*
- *¿Solo atienden martes? (H2)*
- *Debería ser más días a la semana (H3)*
- *Abrir otros horarios, o mejor día de atención (H4)*
- *Ayudaría tener idea de la duración aproximada del trámite, para poder programar otras actividades del proyecto (P1).*
- *Demasiado trámite (P2).*
- *Explicar más específico los pasos a seguir (P3).*
- *Información más específica en la página web del IDPC (P4).*
- *Directorio de profesionales en diagnóstico técnico en cuanto a visitas.*

(**) Con relación a las primeras tres sugerencias, es importante reiterar que la Resolución 372 de 2018 determina la modalidad y procedimiento interno para atender las solicitudes de reprografía que realice la ciudadanía.

Nuevamente se resalta el número de sugerencias relativas a los horarios de atención: 4 de 13 ciudadanos solicitan más días de atención; así como las sugerencias relativas a el trámite interno para la solicitud de copias de planos y consulta de expedientes del Archivo BIC (también 4); y, por último, las relativas a la demora y complejidad de los trámites (igual 4 de 13 sugerencias).

En cuanto a la atención ciudadana:

- *No me quedó claro el procedimiento a detalle para realizar la consulta de concepto en la 8 con 8.*
- *La consulta le llevó mucho tiempo, falta actitud de servicio.*
- *Mala información en la recepción espere más de 50 minutos cuando me indicaron que tenía dos turnos antes que el mío muy mala información.*
-

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

- *Continuar con el buen servicio.*
- *Los trámites para aprobar un proyecto son muy lentos.*

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 cuatro (4) de las trece (13) sugerencias se refieren a este tema.
- Es importante realizar divulgación sobre los trámites y servicios que presta el Instituto de cara a la ciudadanía y mejorar el acceso a la información general dentro de la página web del IDPC, pues muchas veces se torna confusa para la ciudadanía.



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

- Al momento de diseñar la Estrategia de racionalización de trámites del IDPC (componente del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía) deben tenerse en cuenta las sugerencias realizadas por la ciudadanía durante toda la vigencia en curso.
- Dar a conocer a la ciudadanía la Resolución 372 de 2018, que regula la modalidad y el procedimiento de solicitud de copia de los documentos del Archivo BIC, para facilitar los procesos a la ciudadanía y evitar quejas sobre el mismo.
- Adelantar acciones de divulgación dirigidas a la ciudadanía y presentar, en la página web del IDPC, la información relativa a trámites y servicios en lenguaje más claro y sencillo a la ciudadanía.

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
Diego Parra Cortés – Subdirector, Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio
Margarita Castañeda – Subdirectora, Subdirección de Divulgación y Apropriación del Patrimonio

Anexos: Ciento diez (110) 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