

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de agosto de 2019 se aplicaron ochenta y ocho (88) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe 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 42%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

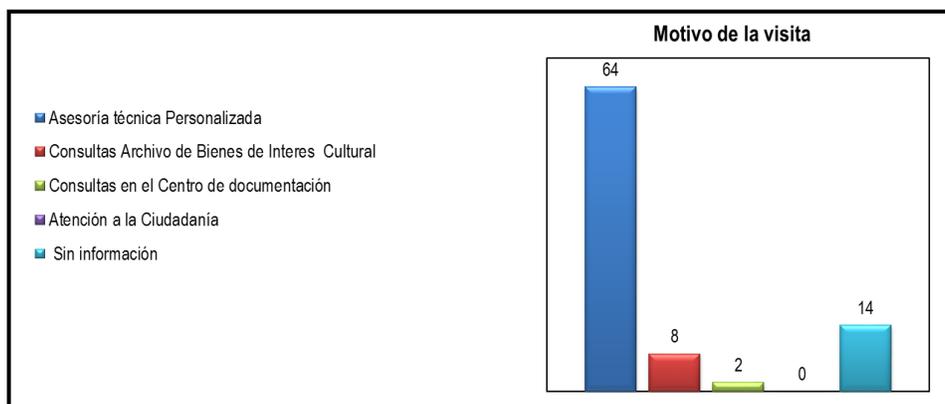
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

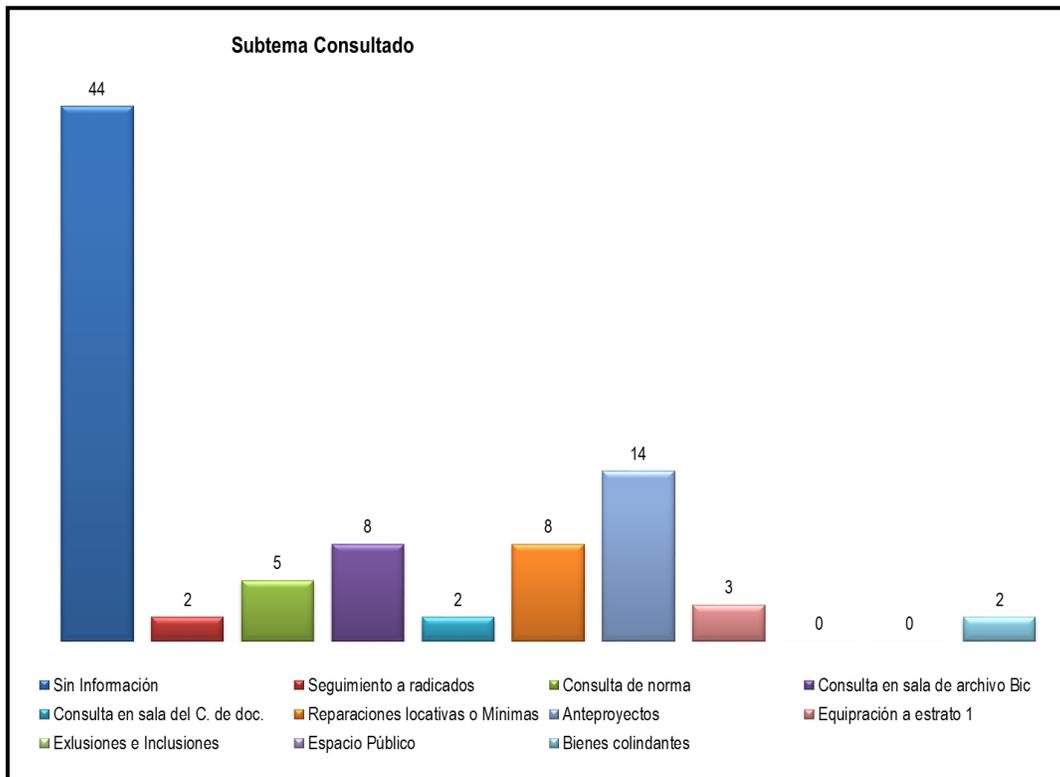
Sesenta y cuatro (64) ciudadanos, correspondientes al 73% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 8 personas (9%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 2 (2%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación y 14 personas correspondientes al 16% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.



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

¹ Durante el mes de agosto se brindó servicio a 208 ciudadanos así: Asistencia técnica 198 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 8 - Centro de documentación 2. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de agosto Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 88 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (44) El 50% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (14) Asesoría para proyectos nuevos, el 16%.
- (8) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 9%.
- (8) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 9%.
- (5) Consulta para concepto técnico y de norma, el 6%.
- (3) Equiparación a estrato 1, el 3%
- (2) Seguimiento a un radicado, el 2%
- (2) Consulta en sala del Centro de Documentación, 2%.
- (2) Bienes colindantes, el 2%

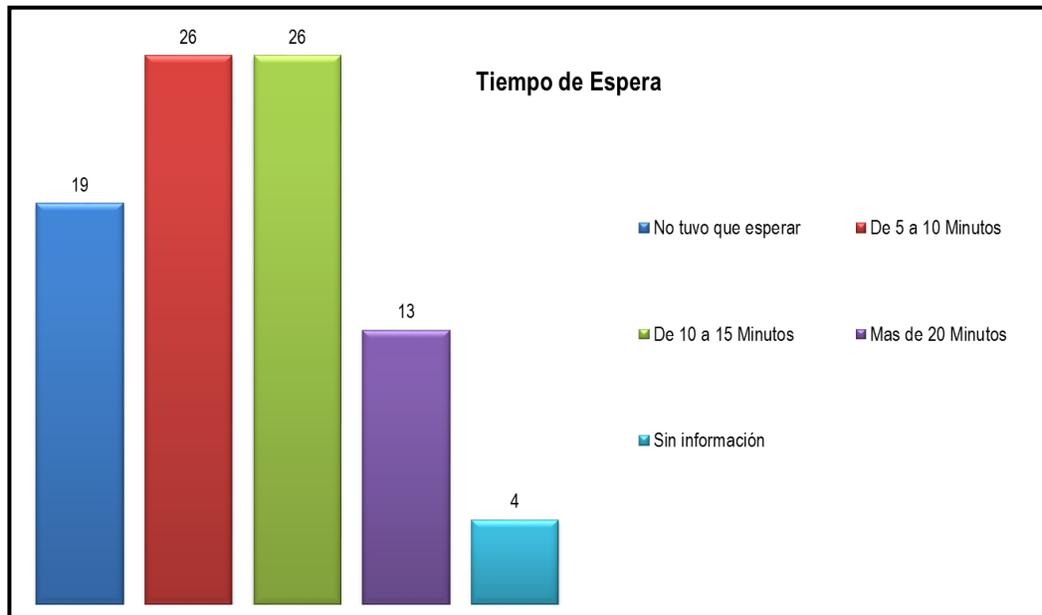
2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 19 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 22%, fueron atendidos inmediatamente; 26 ciudadanos, correspondientes al 30%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 26 ciudadanos encuestados, correspondientes al 30%, entre 10 a 15 minutos; 13



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

ciudadanos encuestados, correspondientes al 15%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos. Finalmente, 4 de ellos, correspondiente al 4%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



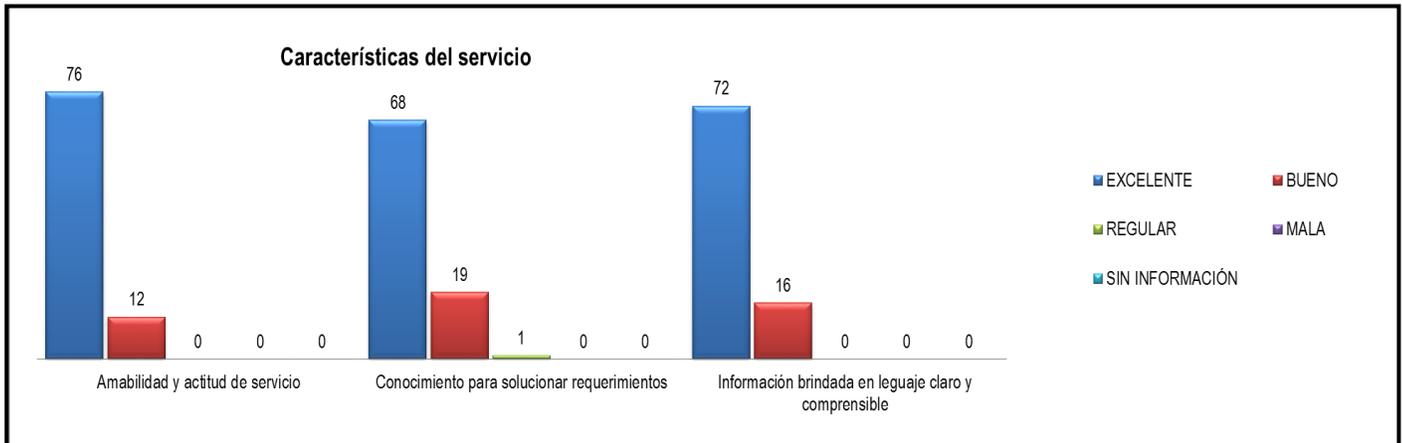
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Agosto

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 86% calificó esta característica como excelente y el 14% como buena.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 77% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena y el 1% como regular.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 82% calificó esta característica como excelente y el 18% como buena.



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

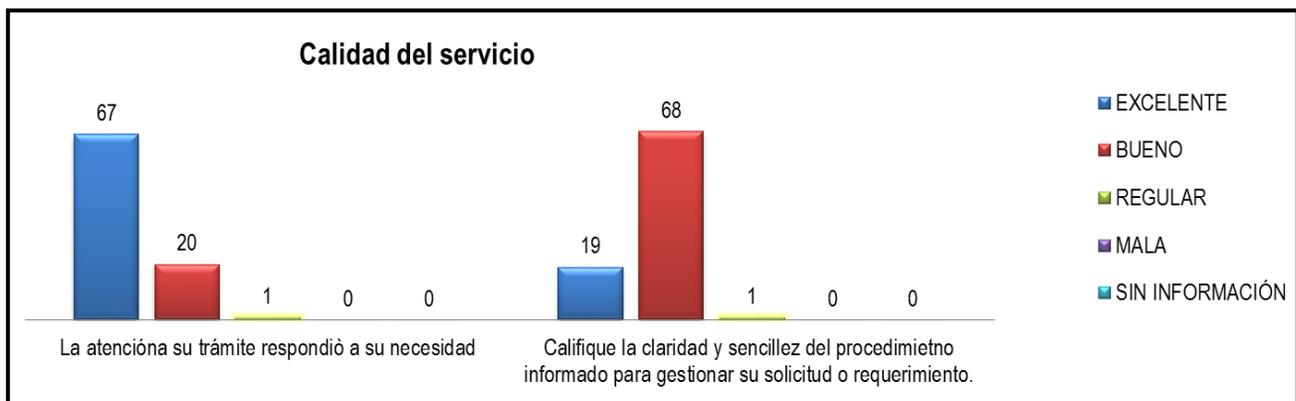
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 82% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes y el 18% como buenas.

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 23% como buena, y el 1% como regular.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 22% calificó esta característica como excelente, el 77% como buena, y el 1% como regular.



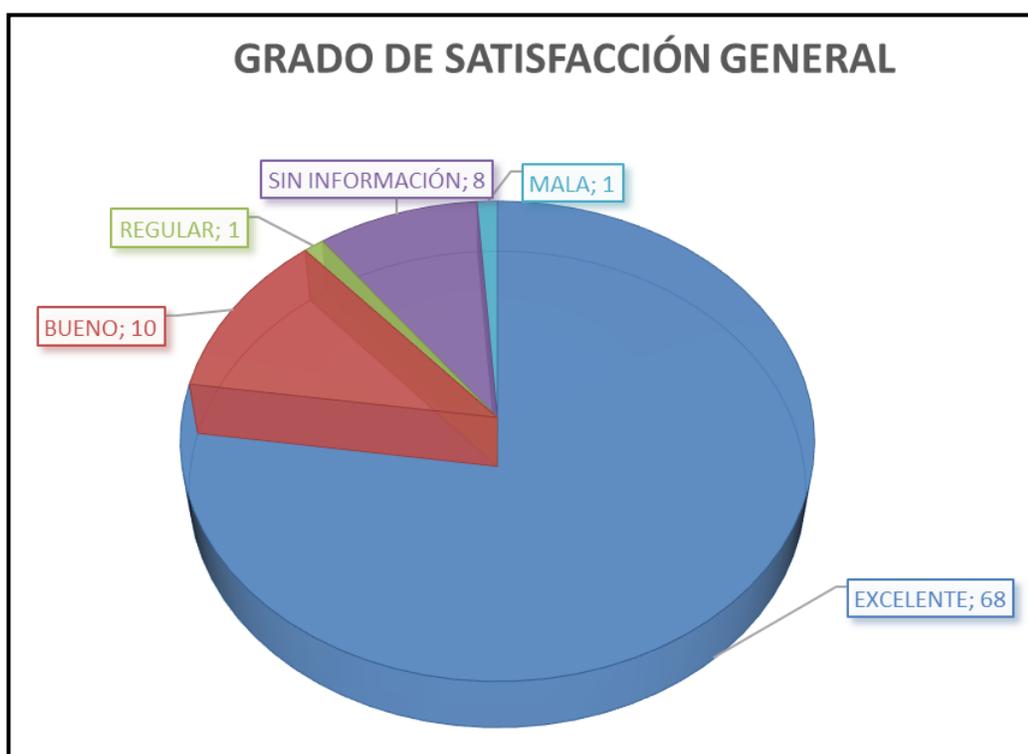
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Agosto

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 49% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 50% como buena, y el 1% como regular.

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 88 ciudadanos encuestados, 68 de ellos, correspondientes al 77% están completamente satisfechos, y 1 de ellos correspondiente al 1% quedo totalmente insatisfecho con la atención recibida.



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



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

Principales Características		JULIO	AGOSTO
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC -		268	208
Número de encuestas aplicadas		110	88
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 20	Consulta Anteproyectos 14
Tiempos de atención	0 a 10	55	45
	De 11 a +20	55	39
Característica de servicio	Excelente	76%	82%
	Regular /Mala	1%	0%
Calidad del servicio	Excelente /Bueno	71%	99%
	Regular /Mala	2%	1%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	75%	77%
	Totalmente Insatisfecho	0%	1%

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

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de agosto hubo una disminución significativa de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de julio. La aplicación de las encuestas en el mes de agosto (42%) fue aproximadamente un 1% mayor 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 1% 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 trámite es un poco largo a pesar del apoyo que brinda el personal.*
- *Porque con la información dada, no aclaro la duda que tenía respecto a mi inmueble.*

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:

- *Citas a tiempo. (H1)*
- *Citas más de una vez a la semana. (H2)*
- *Brindar otro día adicional en la semana. (H3)*
- *Que sean destinados más días de atención (H4)*
- *Más días de atención (H5)*
- *Por favor acortar los tiempos de trámite (T1)*
- *Se recomienda agilizar los tiempos de entrega del material solicitado por que en la curaduría el tiempo es limitado y no se puede prorrogar y toca desistir el expediente (T2)*



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

- *Unificar criterios con planeación distrital, ellos me remitieron al IDPC y aquí me devuelven a planeación distrital (INTEROPERABILIDAD1)*

Nuevamente se resalta el número de sugerencias relativas a los horarios de atención: 5 de 9 ciudadanos solicitan más días de atención a la semana y el cumplimiento de los horarios (puntualidad). Respecto a los tiempos de los trámites 2 de 9 ciudadanos solicitan sean más ágiles.

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 evaluar la posibilidad de ampliar estos horarios; teniendo en cuenta que cinco (5) de las nueve (9) sugerencias se refieren a este tema y que el mismo ha sido recurrente en las sugerencias presentadas por la ciudadanía durante la presente vigencia.
- Revisar los procedimientos y los tiempos de respuesta a la ciudadanía, y elaborar una propuesta de racionalización adecuada a las necesidades de la ciudadanía y a la capacidad institucional del IDPC.
- Realizar un análisis de los trámites sobre los cuales se deben realizar acciones articuladas y coordinadas entre diferentes entidades del Distrito, para proponer los convenios de interoperabilidad pertinentes.

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: Ochenta y ocho (88) 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