

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de noviembre de 2019 se aplicaron ochenta y cuatro (84) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 81 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 43%<sup>1</sup> de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

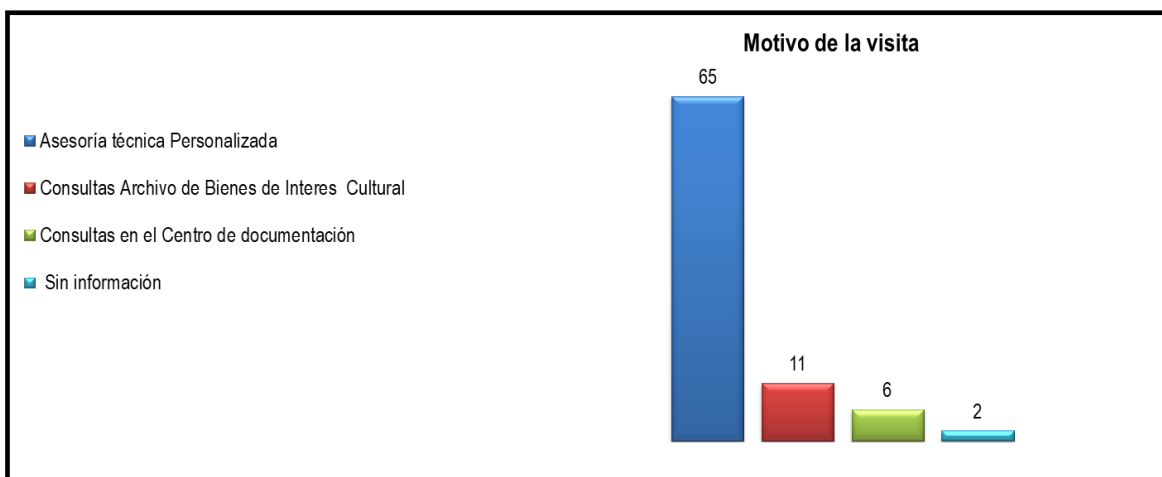
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

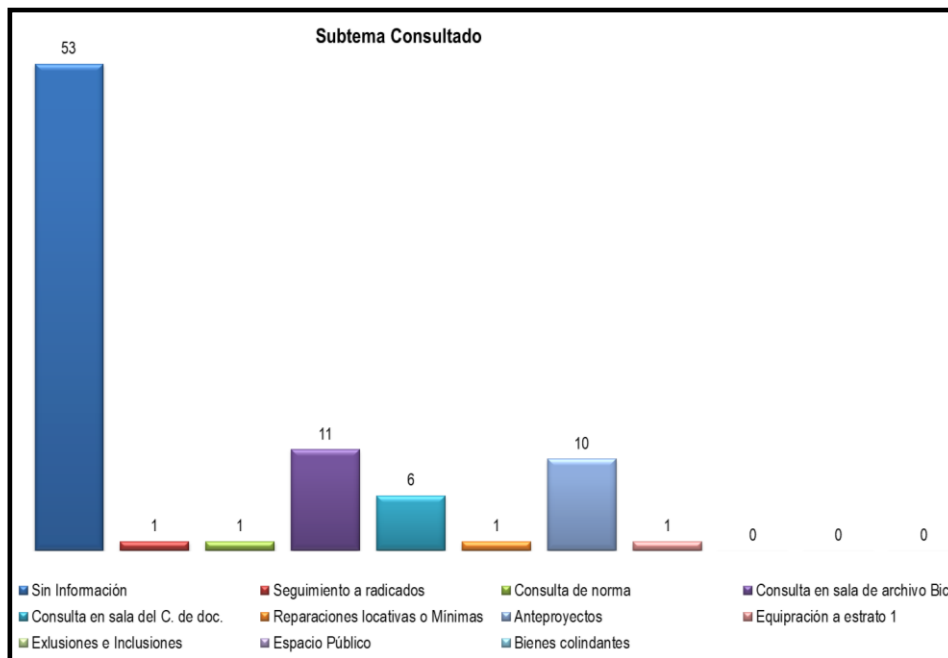
Sesenta y cinco (65) ciudadanos, correspondientes al 77% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 11 personas (13%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 6 (7%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación, y 2 personas, correspondientes al 2% de las personas encuestadas, no brindaron información sobre el motivo de su visita.



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

<sup>1</sup> Durante el mes de noviembre se brindó servicio a 196 ciudadanos así: Asistencia técnica 179 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 11 - Centro de documentación 6. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de noviembre Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

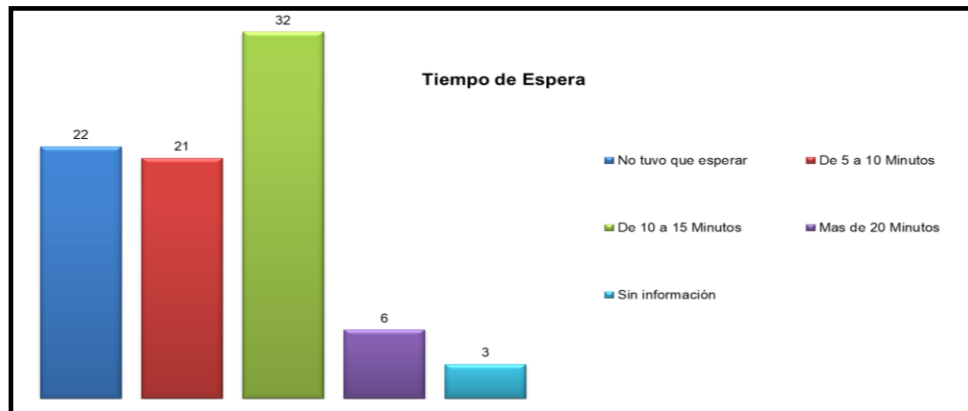
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 104 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (53) El 63% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (11) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 13%.
- (10) Asesoría para proyectos nuevos, el 12%.
- (6) Consulta en sala del Centro de Documentación, 7%.
- (1) Consulta para concepto técnico y de norma, el 1%.
- (1) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 1%.
- (1) Seguimiento a un radicado, el 1%
- (1) Equipación a estrato 1, el 1%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 22 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 26%, fueron atendidos inmediatamente; 21 ciudadanos, correspondientes al 25%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 32 ciudadanos encuestados, correspondientes al 38%, entre 10 a 15 minutos; 6 ciudadanos encuestados, correspondientes al 7%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 3 de ellos, correspondiente al 4%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



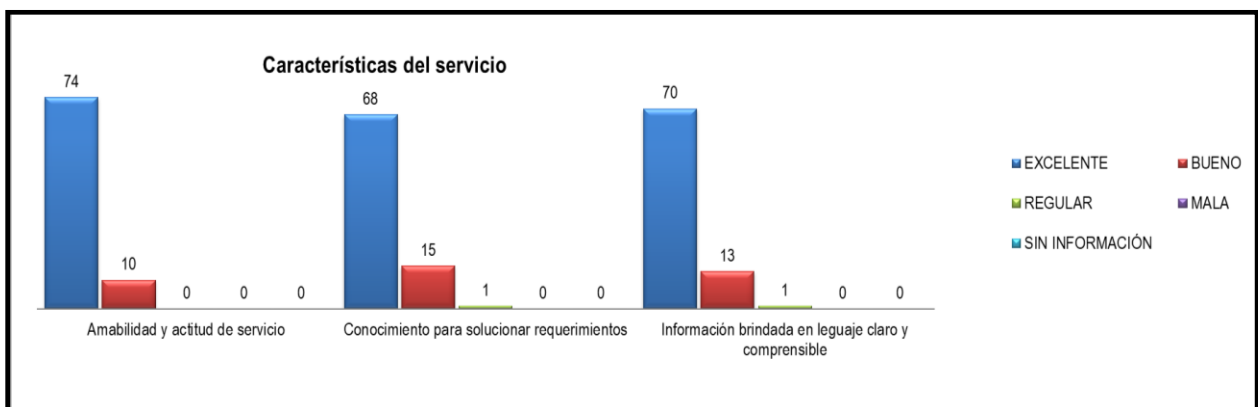
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Noviembre

### 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 88% calificó esta característica como excelente y el 12% como bueno.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 81% calificó esta característica como excelente, el 18% como bueno y el 1% como regular.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 83% calificó esta característica como excelente, el 15% como bueno y el 1% como regular.



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

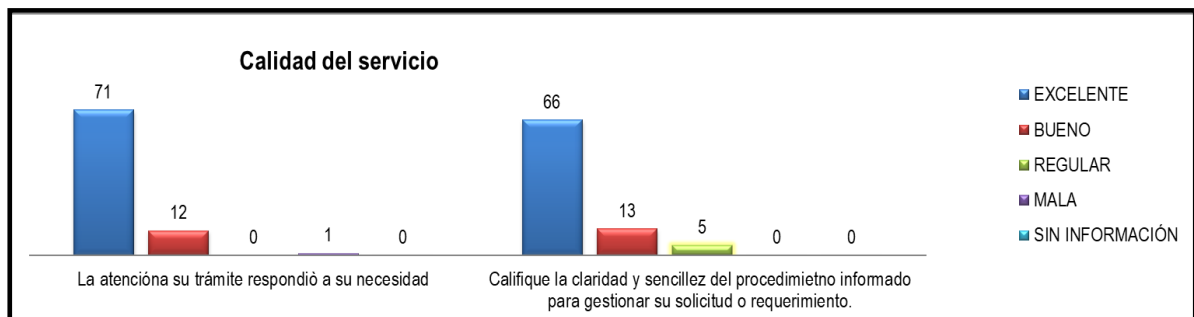
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 84% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 15% como buenas y el 1% como regulares.

#### 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 85% calificó esta característica como excelente, el 14% como buena y el 1% como mala.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 79% calificó esta característica como excelente, el 15% como buena y el 6% como regular.



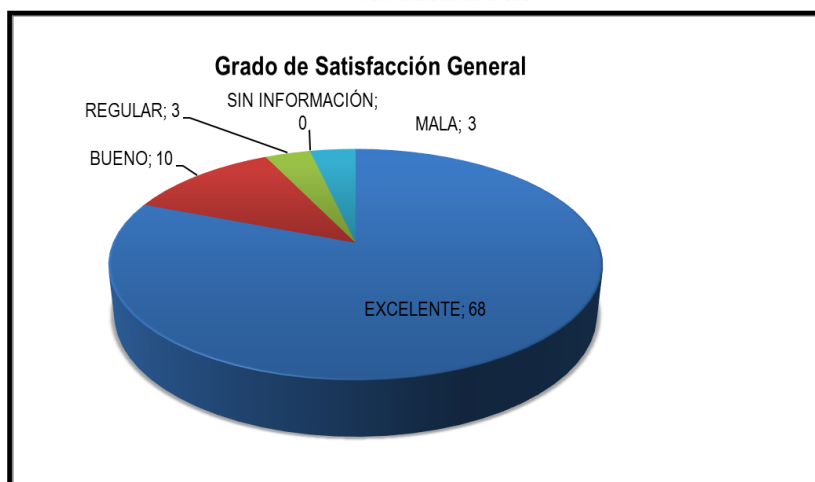
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Noviembre

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 82% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 14% como buena, el 3% 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 196 ciudadanos encuestados, 68 de ellos, correspondientes al 81% están completamente satisfechos, y 3 de ellos correspondientes al 4%, quedó totalmente insatisfecho con la atención recibida.



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

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

Principales Características		OCTUBRE	NOVIEMBRE
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		290	196
Número de encuestas aplicadas		104 (36%)	84 (43%)
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 24	Consulta Anteproyectos 10
Tiempos de atención	0 a 10	71	43
	De 11 a +20	29	38
Característica de servicio	Excelente /Bueno	98%	99%
	Regular/Mala	1%	1%
Calidad del servicio	Excelente /Bueno	94%	96%
	Regular/Mala	6%	4%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	80%	81%
	Totalmente Insatisfecho	0%	4%

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

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de noviembre hubo una disminución de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de septiembre. La aplicación de las encuestas en el mes de noviembre llegó al 43% de las personas atendidas, un porcentaje mayor en comparación con el mes anterior.

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 3% del total de encuestados. Sin embargo, es necesario revisar por qué 3 personas quedaron completamente insatisfechas con el servicio brindado.



## 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:

- *Si se necesita información con carácter urgente, no es válido tomar fotos. (P1)*
  - *Las fotos de las bases de datos no correspondían con la carpeta de imágenes. Hacían falta fotos de la base de datos, en ocasiones los nombres no correspondían. (P2)*
  - *Trámite demorado, reasignaron arquitecto. Se trata de un simple cambio de una parte del muro de cerramiento en un antejardín. (P3)*
- (P: procedimientos)

## 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:

- *Aunque el servicio y la atención fueron en general excelente, se les recomienda MUCHO, capacitar al personal para comportarse adecuadamente en horas de almuerzo, ya que desde la sala de consulta se escuchan comentarios subidos de tono y en un tono de voz demasiado alto (gritos y risas escandalosas) lo que incomoda la consulta de cualquier documento. (En el comedor supongo).*
- *Deberían permitir tomar fotos a los estudiantes.*
- *El libro que buscaba estaba en Issue (fácil de encontrar) pero la lectura por esta plataforma no es la mejor, por eso recomiendo habilitar otras plataformas digitales en caso de no ser posible manejar la primera herramienta.*

## iv. Recomendaciones:

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

- Tener presente que el comportamiento dentro de la institución debe ser completamente profesional, aun cuando se esté en horario de almuerzo, teniendo en cuenta que el IDPC no cierra sus puertas y en cualquier momento puede llegar un ciudadano a solicitar información.
- Tener diferentes opciones de entrega de información para la ciudadanía; de tal manera que puedan obtener la información requerida con más facilidad.

*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 cuatro (84) 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