

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de octubre de 2019 se aplicaron ciento cuatro (104) encuestas, 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 36%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

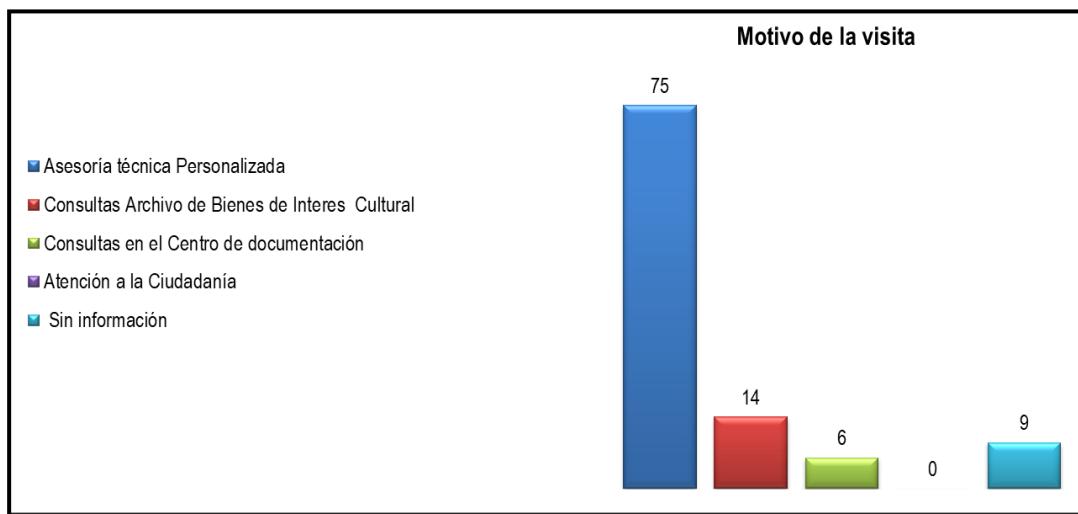
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

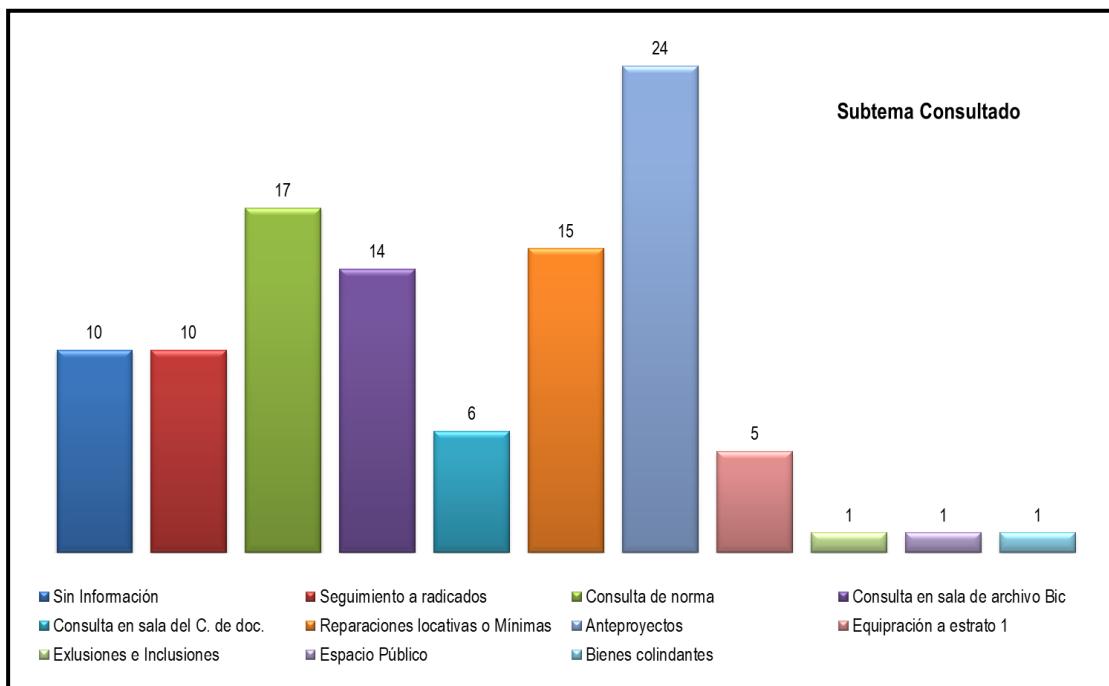
Setenta y cinco (75) ciudadanos, correspondientes al 72% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 14 personas (13%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 6 (6%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación y 9 personas correspondientes al 9% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.



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

¹ Durante el mes de octubre se brindó servicio a 290 ciudadanos así: Asistencia técnica 270 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 14 - Centro de documentación 6. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de octubre Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

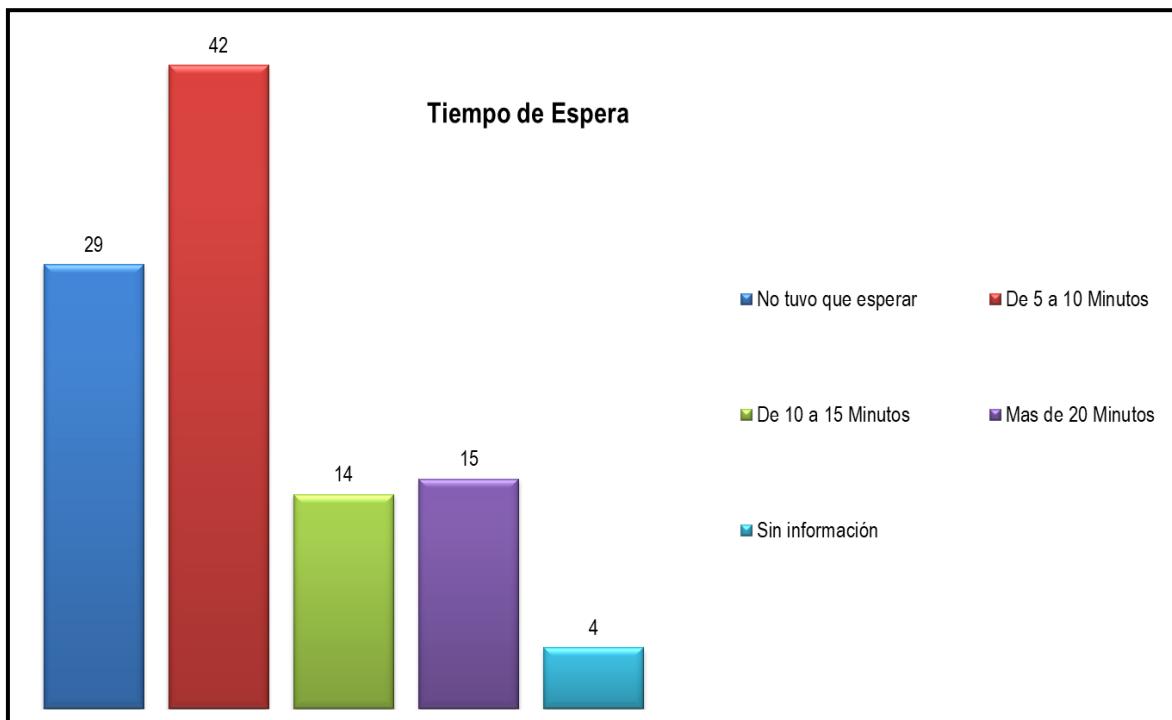
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 104 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (24) Asesoría para proyectos nuevos, el 23%.
- (17) Consulta para concepto técnico y de norma, el 16%.
- (15) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 14%.
- (14) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 13%.
- (10) Seguimiento a un radicado, el 10%
- (10) El 10% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (6) Consulta en sala del Centro de Documentación, 6%.
- (5) Equiparación a estrato 1, el 5%
- (1) Bienes colindantes, el 1%
- (1) Espacio Público, el 1%
- (1) Seguimiento a un radicado, el 1%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 29 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 28%, fueron atendidos inmediatamente; 42 ciudadanos, correspondientes al 40%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 14 ciudadanos encuestados, correspondientes al 13%, entre 10 a 15 minutos; 15 ciudadanos encuestados, correspondientes al 14%, 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:



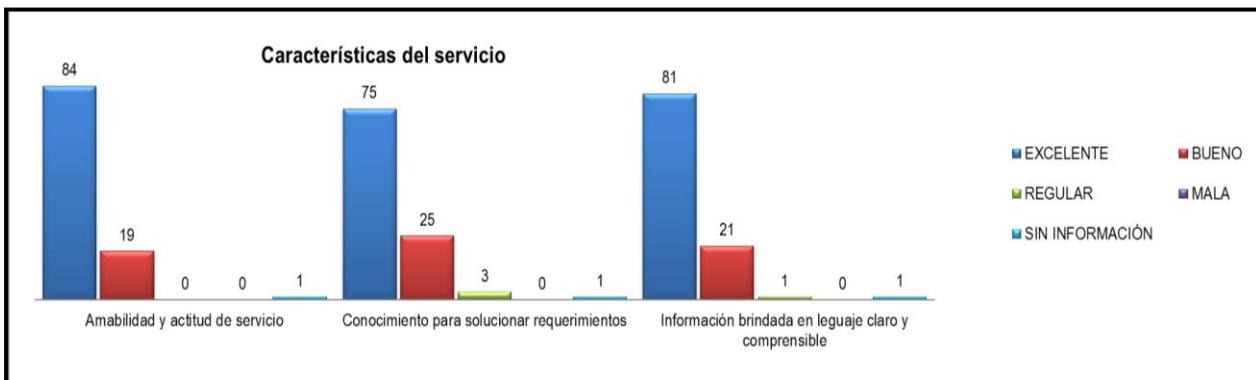
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

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 81% calificó esta característica como excelente, el 18% como bueno, y el 1% no contestó a la pregunta.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 72% calificó esta característica como excelente, el 24% como bueno, el 3% como regular y el 1% no contestó a la pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 78% calificó esta característica como excelente, el 20% como bueno, el 1% como regular y el 1% no contestó a la pregunta.



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

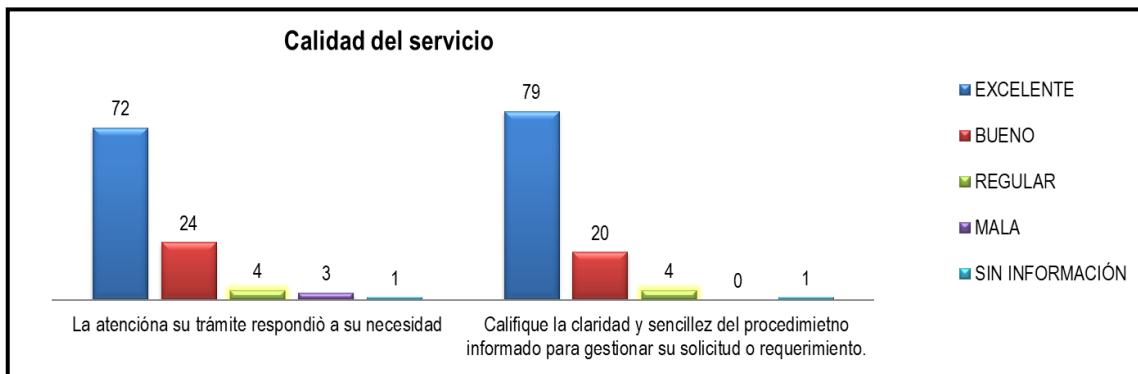
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 77% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 21% como buenas, el 1% como regulares, y el 1% no respondió la pregunta.

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 la calidad del servicio así:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 69% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena, el 4% como regular, el 3% como mala y el 1% no respondió la pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 76% calificó esta característica como excelente, el 19% como buena, el 4% como regular y el 1% no respondió la pregunta.



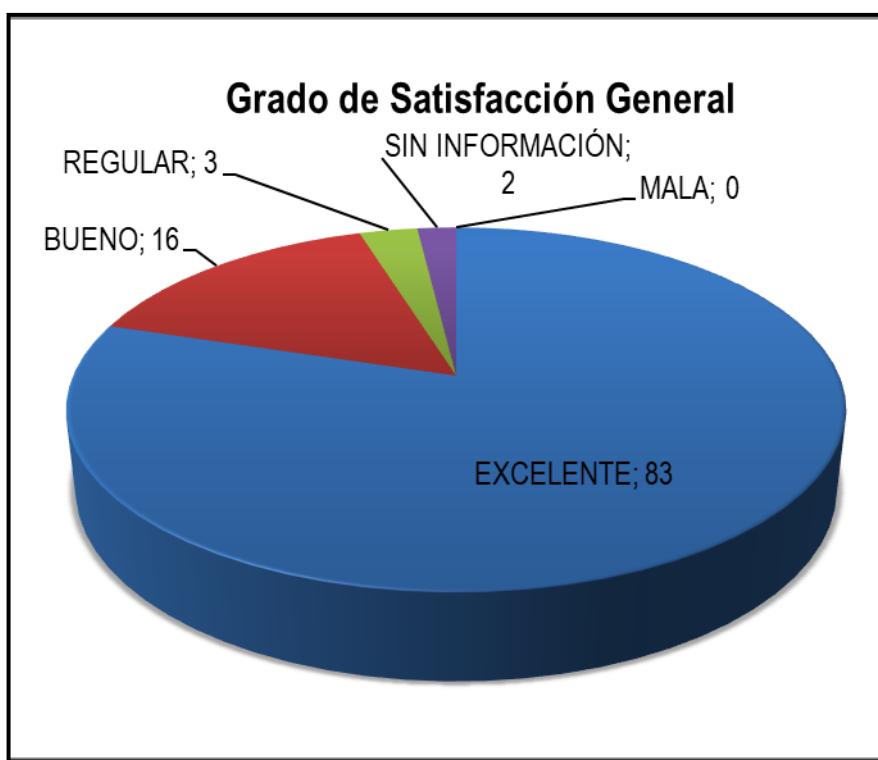
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Octubre

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 73% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 21% como buena, el 4% como regular, el 2% como mala y el 1% no respondió a la pregunta.

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 104 ciudadanos encuestados, 83 de ellos, correspondientes al 80% están completamente satisfechos, y ninguno de ellos quedó 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		SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		272	290
Número de encuestas aplicadas		69	104
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos 23	Consulta Anteproyectos 24
Tiempos de atención	0 a 10	40	71
	De 11 a +20	25	29
Característica de servicio	Excelente /Bueno	95%	98%
	Regular/Mala	1%	1%
Calidad del servicio	Excelente /Bueno	95%	94%
	Regular/Mala	1%	6%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	71%	80%
	Totalmente Insatisfecho	1%	0%

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

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de octubre hubo un aumento de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de septiembre. La aplicación de las encuestas en el mes de octubre llegó al 36% de las personas atendidas, un porcentaje mucho mayor en comparación con el mes anterior.

Aunque la muestra es aún poco representativa, 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:

- *El tener que indicar cada uno de los predios a consultar (sic) su expediente es muy complicado, es hacer citas para cada predio. (P1)*
- *El sistema del IDPC debería notificar qué tipo de documentación tienen disponible del inmueble antes de la cita. (P2)*
- *Salí asustada porque hay información nueva que no encuentro en la web o en las asesorías que he tenido y que solo la arquitecta me informa. (P3)*
- *No solicite cita de una persona especializada, solo la consulta de unos archivos, los cuales se demoraron más de una hora. (A1)*
- *La puntualidad de la cita no fue establecida en la hora que se solicitó. (A2)*
- *El profesional que me atendió no me dio su nombre, su información fue deficiente, su atención*

fue displicente, nunca se mostró un espíritu proactivo a la solución de las dudas.(A3)

- *A veces se supone que el visitante conoce todos los decretos y resoluciones.(A4)*
- *Sería bueno que extendieran el horario para publicidad (sic) como otros días. (H1)*

(P: procedimientos); (A: atención); (H: horarios de atención)

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 trasciben al pie de la letra:

- *Los profesionales que atienden al público deberían ser más amables y proactivos para la aclaración de las dudas del ciudadano o profesional consultante*
- *Muy amable el funcionario, pero no es clara la política de documentación del instituto.*
- *Tener acceso al sistema, ya que la página de internet no funciona y no se cuenta con tanto tiempo para hacer una solicitud, la cual se demora 15 días para recibir respuesta, después de un proceso de 5 minutos por internet.*
- *Excelente disponibilidad de atención. Deberían difundir más los servicios que presta el instituto.*
- *Muy buena atención.*
- *Buena atención de parte de todo el personal.*
- *Fue muy eficiente el servicio, se aclararon dudas y nos guiaron el procedimiento, la asesoría fue muy amable y tiene buen conocimiento del tema.*
- *Dado que no solicite cita, es comprensible la espera. La atención excelente.*

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 es una solicitud muy frecuente.
- Realizar capacitaciones a los arquitectos sobre la atención a la ciudadanía para evitar comentarios sobre su amabilidad y disposición para brindar información.
- Analizar la posibilidad de tener información de consulta básica sobre los Bienes de Interés Cultural en la página web como por ejemplo la categoría del bien, si este es o no de interés cultural, etc; para facilitar a la ciudadanía los trámites frente al Instituto.
- De igual manera, es importante divulgar de forma constante el uso de la plataforma virtual “A un clic del Patrimonio” a través de las redes sociales.

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: Ciento cuatro (104) 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