

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de septiembre de 2019 se aplicaron sesenta y nueve (69) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 64 en la sede de atención de Palomar del Príncipe y 5 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 25%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

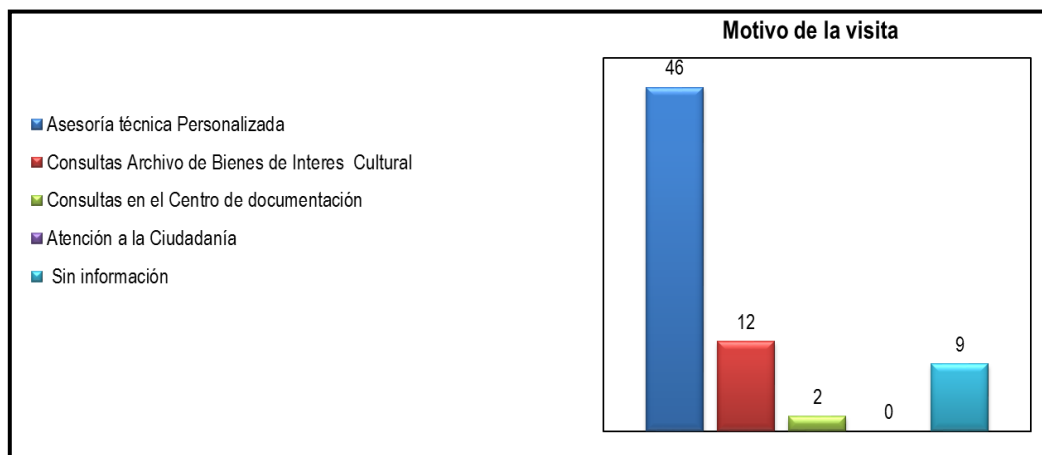
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

Cuarenta y seis (46) ciudadanos, correspondientes al 67% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 12 personas (18%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 2 (3%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación y 9 personas correspondientes al 12% de las personas encuestadas, no brindaron la información sobre el motivo de su visita.

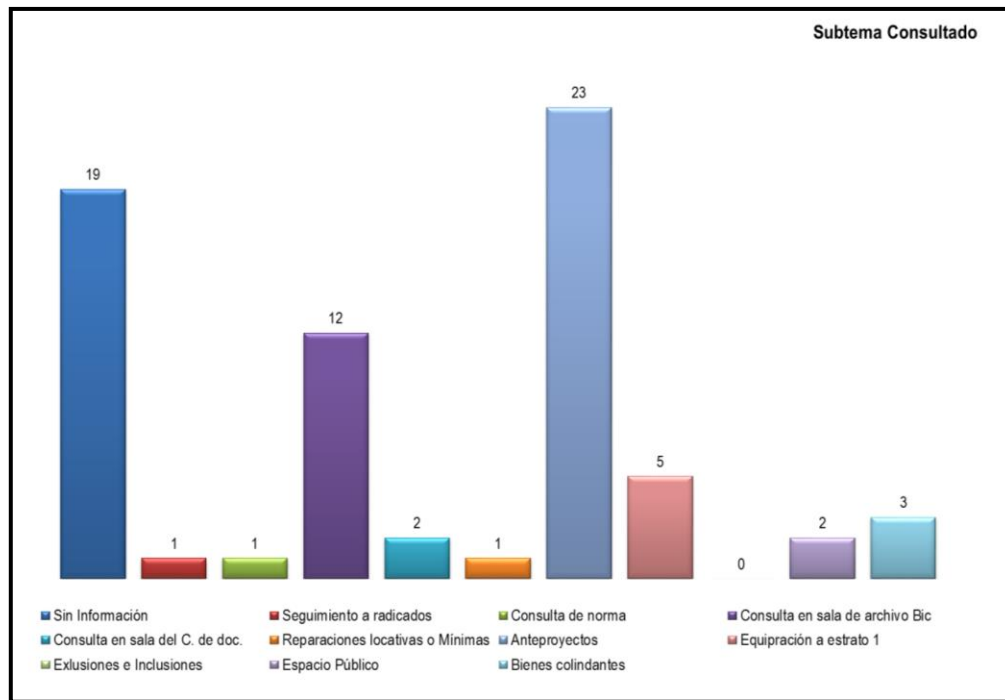


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía –Septiembre

¹ Durante el mes de septiembre se brindó servicio a 272 ciudadanos así: Asistencia técnica 258 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 12 - Centro de documentación 2. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de septiembre Subdirección de Gestión Corporativa.



1.1 Subtema consultado:



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

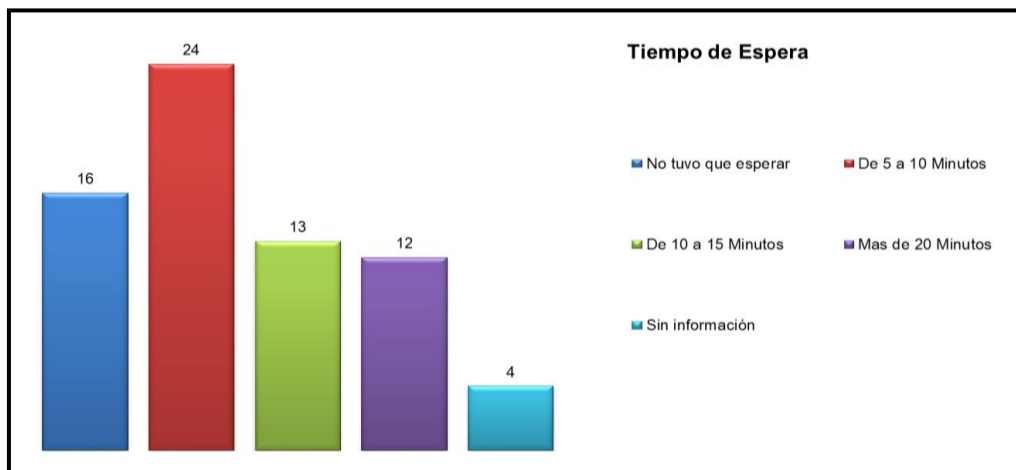
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 69 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (23) Asesoría para proyectos nuevos, el 33%.
- (19) El 28% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (12) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 17%.
- (5) Equiparación a estrato 1, el 7%
- (3) Bienes colindantes, el 4%
- (2) Espacio Público, el 3%
- (2) Consulta en sala del Centro de Documentación, 3%.
- (1) Consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 1,3%.
- (1) Consulta para concepto técnico y de norma, el 1,3%.
- (1) Seguimiento a un radicado, el 1,3%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 16 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 23%, fueron atendidos inmediatamente; 24 ciudadanos, correspondientes al 35%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 13 ciudadanos encuestados, correspondientes al 19%, entre 10 a 15 minutos; 12 ciudadanos encuestados, correspondientes al 17%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos. Finalmente, 4 de ellos, correspondiente al 6%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la

siguiente gráfica:



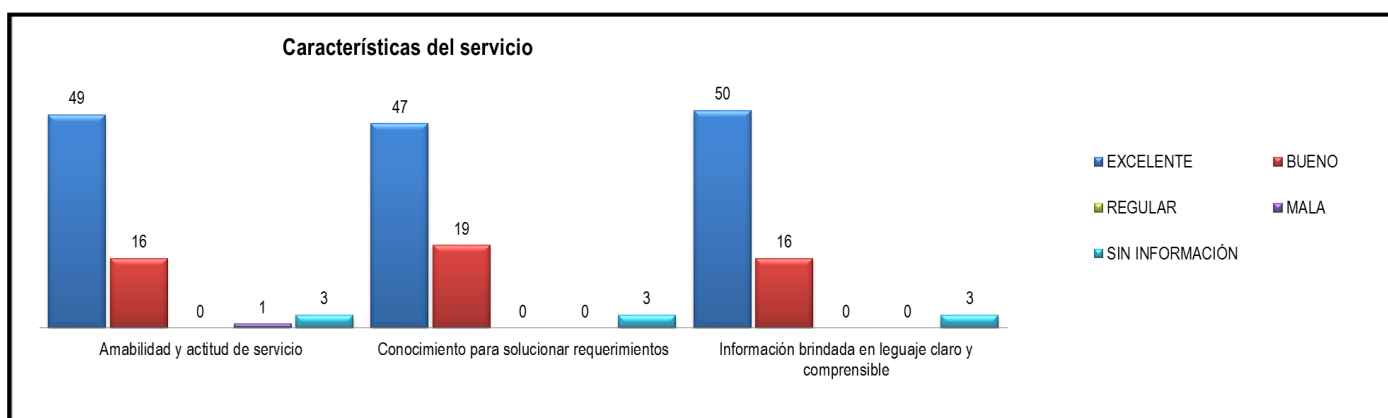
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Septiembre

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 71% calificó esta característica como excelente, el 23% como bueno, el 2% como mala y el 4% no contestó a la pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 68% calificó esta característica como excelente, el 28% como bueno, y el 4% no contestó a la pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 73% calificó esta característica como excelente, el 23% como bueno, y el 4% no contestó a la pregunta



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

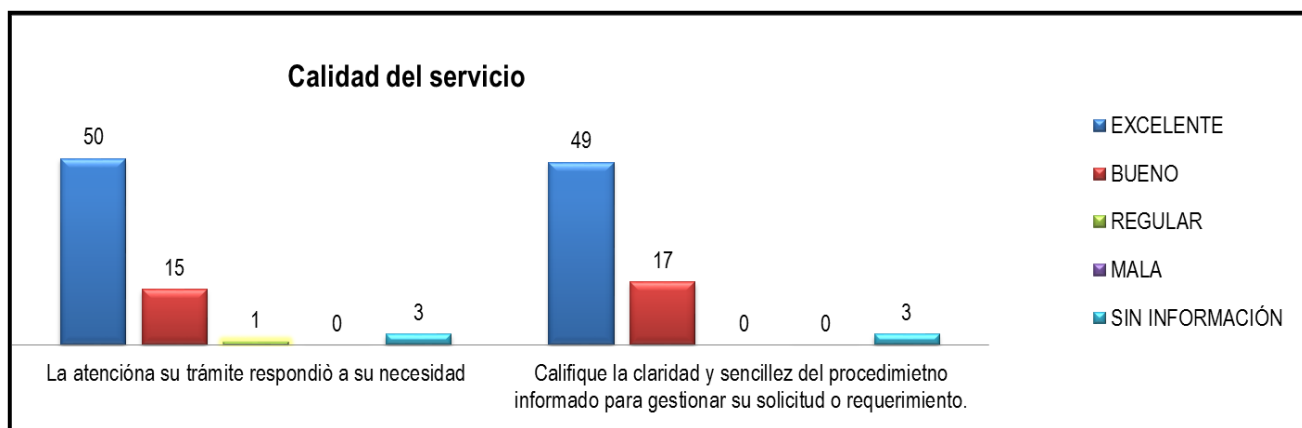
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 25% como buenas, el 1% como malas, y el 4% no respondió la pregunta.

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 las calidad del servicio así:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 72% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 1% como regular y el 4% no respondió la pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 71% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena y el 4% no respondió la pregunta.



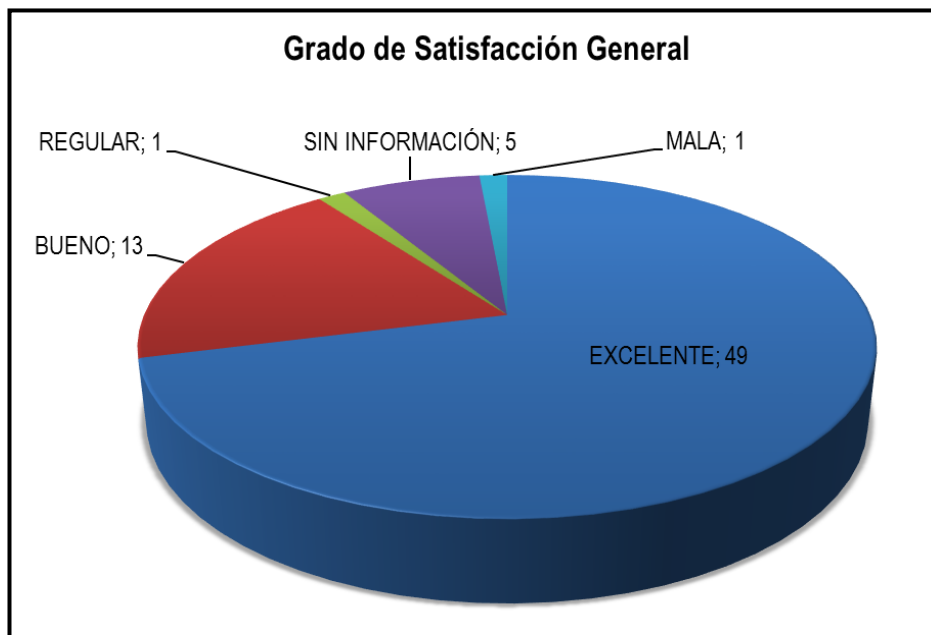
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Septiembre

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 72% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 23% como buena, el 1% como regular y el 4% 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 69 ciudadanos encuestados, 49 de ellos, correspondientes al 71% están completamente satisfechos, y 1 de ellos correspondiente al 1% 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		AGOSTO	SEPTIEMBRE
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		208	272
Número de encuestas aplicadas		88	69
Subtema más consultado*		Consulta Anteproyectos	Consulta Anteproyectos
Tiempos de atención	0 a 10	45	40
	De 11 a +20	39	25
Característica de servicio	Excelente /Bueno	82%	95%
	Regular / Mala	0%	1%
Calidad del servicio	Excelente/ Bueno	99%	95%
	Regular /Mala	1%	1%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	77%	71%
	Totalmente Insatisfecho	1%	1%

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



De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de septiembre hubo un aumento significativo (31%) de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de agosto. Sin embargo, la aplicación de las encuestas en el mes de septiembre solo llegó al 25% de las personas atendidas, un porcentaje mucho menor en comparación con el mes anterior.

Aun siendo una muestra poco representativa, debemos resaltar los buenos resultados obtenidos, pues 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

Dos personas que calificaron como regular y/o mala alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- *La funcionaria ni siquiera saludó. En cuanto a la información solo dijo "haga el informe de valoración", no se interesó en ningún momento en tratar de asesorar más allá de ello.*
- *Poca amabilidad y disposición para explicar. Comentarios tipo "no entiendo que no entiendes, no sé cómo explicarte" no son profesionales y algo agresivos. Probablemente aquí tengan un panorama más completo y claro con respecto a los decretos, normas, UPZ, etc. pero deben tener presente que no todo el mundo tiene la misma base de conocimientos. Esta era la segunda vez que vengo a consulta y dan casi que por sentado que todo el mundo sabe absolutamente de todos los documentos y sus respectivas lógicas.*

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:

- *Gratitud por la atención pero, deberían ampliar el horario de atención al menos dos días en la semana.*
- *Faltan espacios para la atención.*
- *Sería estupendo unificar ubicación de los sitios de radicación (calle 8) y consulta (calle 12). Gracias*
- *Puntos de internet para que el usuario no tenga que desplazarse a otro lugar.*
- *Para atención académica, en especial que para los estudiantes de jornada nocturna se pudieran programar horarios un sábado al mes.*

En cuanto a la atención ciudadana:

- *Fueron ágiles con la información solicitada*
- *Excelente atención, amabilidad.*



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

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.

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: Sesenta y nueve (69) 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