

INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MARZO DE 2020

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de marzo de 2020 se aplicaron cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 54 en la sede de atención Palomar del Príncipe y 1 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 36%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

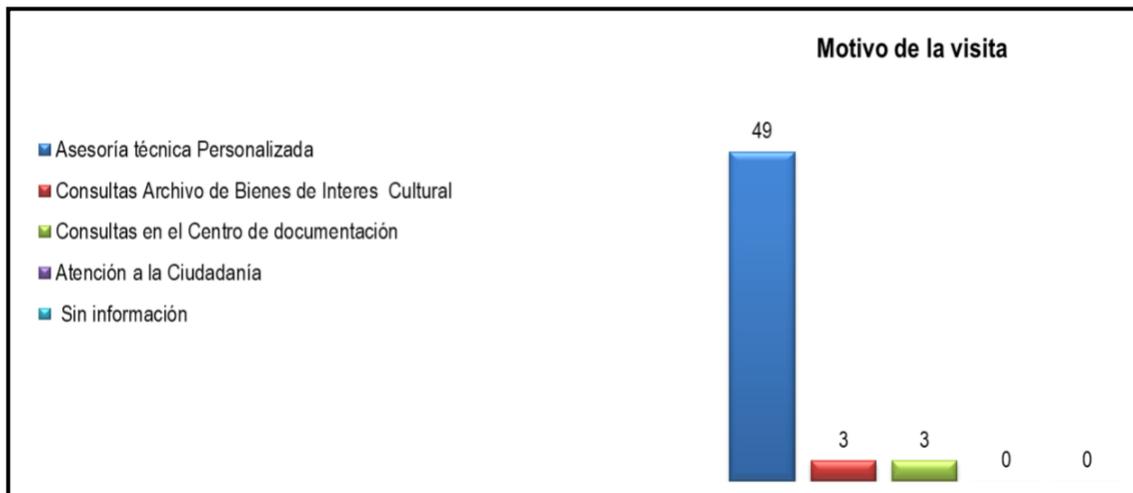
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

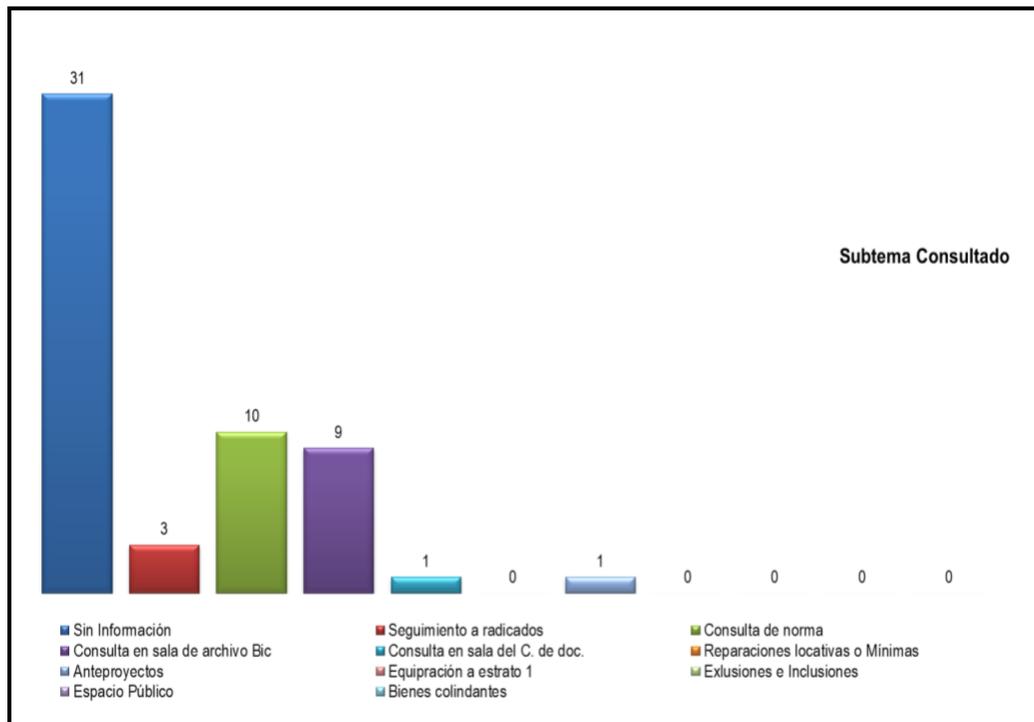
Cuarenta y nueve (49) ciudadanos, correspondientes al 90% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 3 personas (5%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural y 3 (5%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación.



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

¹ Durante el mes de marzo se brindó servicio a 152 ciudadanos así: Asistencia técnica 49 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 3 - Centro de documentación 3. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de marzo Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

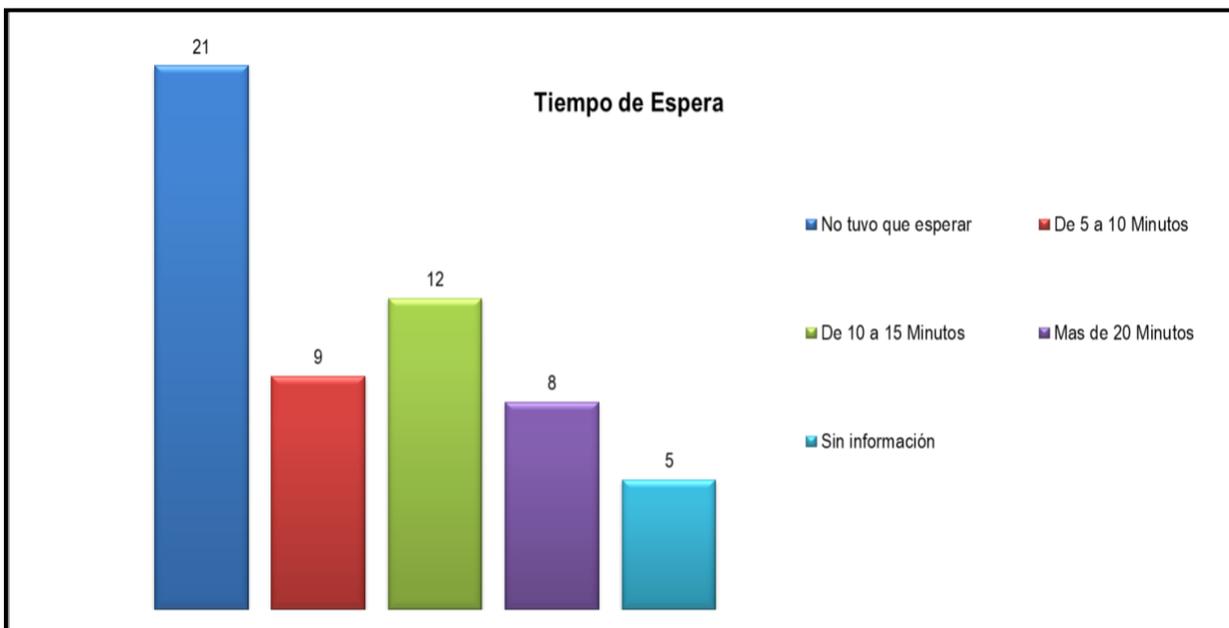
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 55 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (31) El 56% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (10) Consulta de norma, el 19%
- (9) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 16%.
- (1) Consulta en sala del Centro de documentación, el 2%
- (1) Anteproyectos, el 2%
- (3) Seguimiento a radicados, el 5%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 21 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 38%, fueron atendidos inmediatamente; 9 ciudadanos, correspondientes al 16%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 12 ciudadanos encuestados, correspondientes al 22%, entre 10 a 15 minutos; 8 ciudadanos encuestados, correspondientes al 15%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 5 de ellos, correspondiente al 9%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



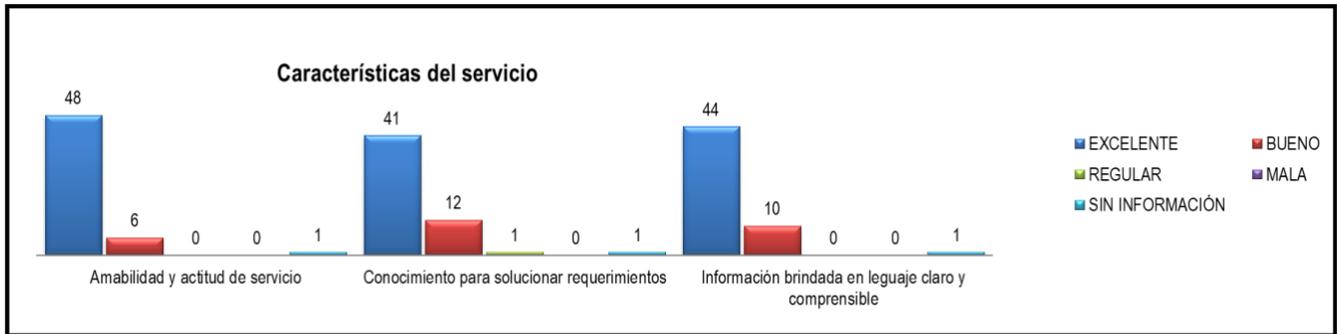
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – marzo

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 87% (48 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 11% (6 ciudadanos) como bueno, y el 2% (1 ciudadano) no respondió a la pregunta.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 75% (41 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 21% (12 ciudadanos) como bueno, el 2% (1 ciudadano) como regular y el 2% (1 ciudadano) no respondió a la pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 80% (44 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 18% (10 ciudadanos) como bueno y el 2% (1 ciudadano) no respondió a la pregunta.



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

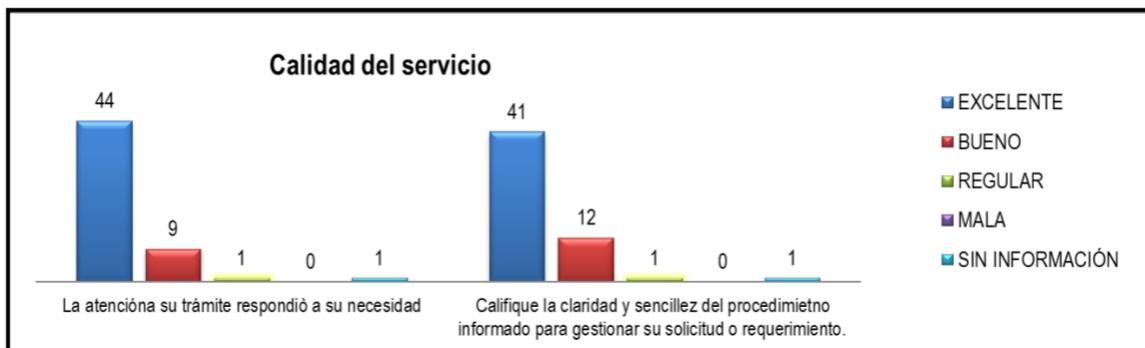
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 80% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 17% como buenas, el 1% como regular y el 2% no respondió a la pregunta.

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 80% (44 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 16% (9 ciudadanos) como buena, el 2% (1 ciudadano) como regular, y el 2% (1 ciudadano) no respondió a la pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 74% (41 ciudadanos) calificó esta característica como excelente, el 22% (12 ciudadanos) como buena, el 2% (1 ciudadano) como regular, y el 2% (1 ciudadano) no respondió a la pregunta.



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

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 77% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 19% como buena, el 2% como regular y el 2% no respondió 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 55 ciudadanos encuestados, 44 de ellos, correspondientes al 80% están completamente satisfechos, y 3 de ellos correspondientes al 5%, quedó totalmente insatisfecho con la atención recibida.



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

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

Principales Características		FEBRERO	MARZO
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC -		235	152
Número de encuestas aplicadas		134 (57%)	55 (36%)
Subtema más consultado*		Consulta Archivo	Consulta Norma
		23	10
Tiempos de atención	0 a 10	76	30
	De 11 a +20	51	20
Característica de servicio	Excelente	80%	80%
	Regular /Mala	3%	1%
Calidad del servicio	Excelente	80%	77%
	Regular /Mala	1%	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	80%	80%
	Totalmente Insatisfecho	1%	0%

Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía: Febrero - marzo

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de marzo hubo una disminución significativa de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de febrero. De igual manera, el porcentaje en la aplicación de las encuestas del mes de marzo es menor al del mes anterior respecto al porcentaje, pasando de 57% en el mes de febrero a 36% en el mes de marzo.

Si bien la muestra no supera el 50%, es importante 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

Frente a las respuestas en regulares y/o malas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

- Han transcurrido 50 días hábiles y no han revisado los proyectos.
- Calificó con 2 pues el proceso ha sido muy lento, casi 4 meses muertos.

iii. Sugerencias de la Ciudadanía (S) y comentarios frente a la atención (A)

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:

- Sería muy bueno que la atención de los arquitectos fuera a la semana 2 días y no 1.
- Siempre me atienden muy bien, hoy fue difícil dado que los arquitectos que prestan este servicio no son suficientes.
- Más información en la página y al llamar por teléfono (el ciudadano se había comunicado inicialmente con una persona que le brindo una información errónea)

iv. Felicitaciones frente al servicio

- Que mantengan el personal que atiende esta institución, son muy eficientes.
- Gracias por atender con la disposición que tienen con los usuarios y el cumplimiento en los tiempos de cumplimiento que tienen los usuarios.

- *Altamente agradecido por la atención y amabilidad prestada por los funcionarios de IDPC.*

v. Recomendaciones:

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

- Tener en cuenta que la ciudadanía requiere un día más de atención. Se debe coordinar con la Subdirección de Protección e Intervención una reunión para evaluar el tema.

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original Firmado

EDNA CAMILA ACERO TINOCO
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

CC. Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio

Anexos: Cincuenta y cuatro (54) formatos de encuestas físicas y una (1) virtual. Tabulación de las mismas.

Revisó: Ángela María Castro Cepeda - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa
Proyectó: Camila Acero Tinoco - Transparencia y Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Gestión Corporativa