

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de febrero de 2020 se aplicaron ciento treinta y cuatro (134) encuestas de satisfacción a la ciudadanía, de la siguiente manera: 133 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 57%<sup>1</sup> de las personas que recibieron estos servicios.

El informe consta de cuatro componentes:

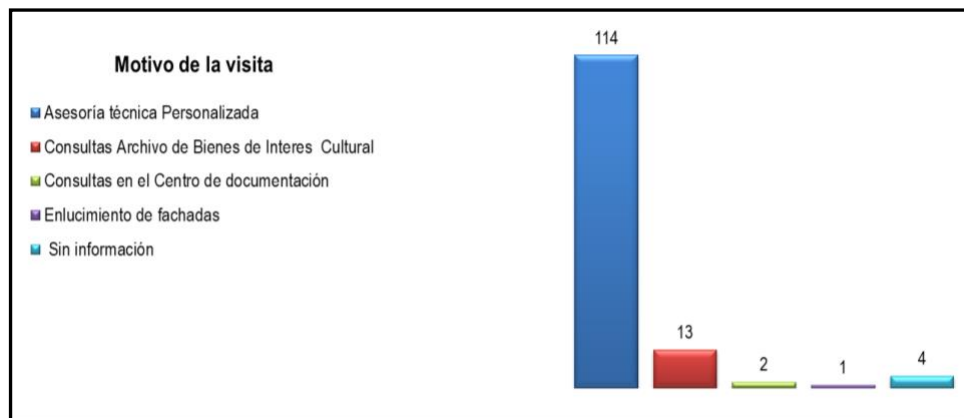
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

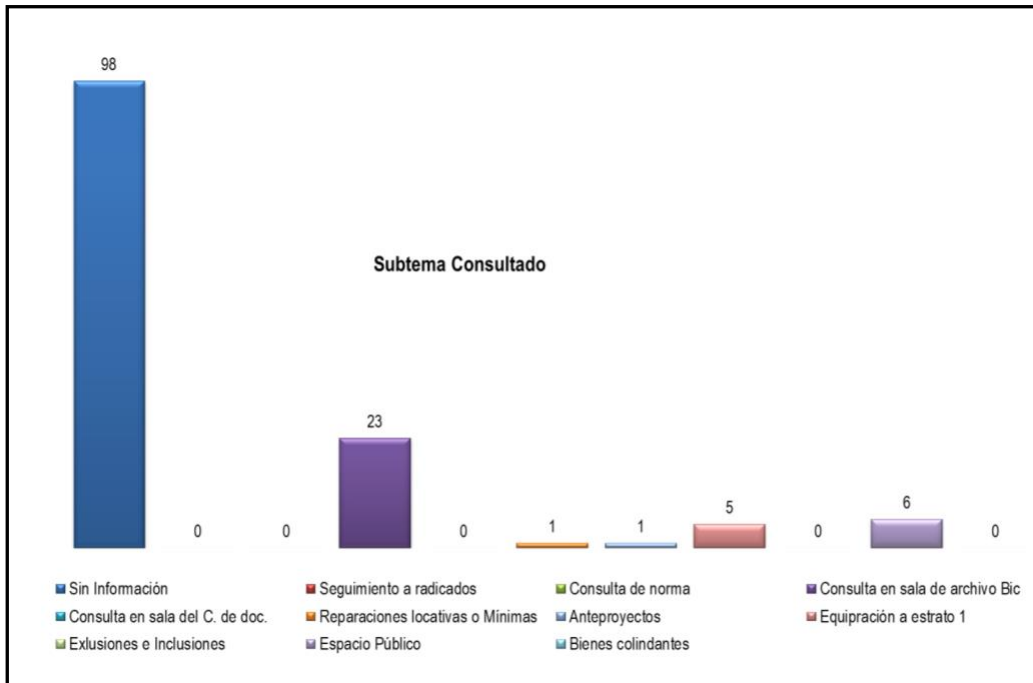
Ciento catorce (114) ciudadanos, correspondientes al 85% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 13 personas (10%) se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 2 (1%) personas realizaron consulta en el Centro de documentación, 1 (1%) enlucimiento de fachadas y 4 personas, correspondientes al 3% de las personas encuestadas, no brindaron información sobre el motivo de su visita.



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

<sup>1</sup> Durante el mes de enero se brindó servicio a 235 ciudadanos así: Asistencia técnica 220 ciudadanos - Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural 13 - Centro de documentación 12 Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de enero Subdirección de Gestión Corporativa.

1.1 Subtema consultado:



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

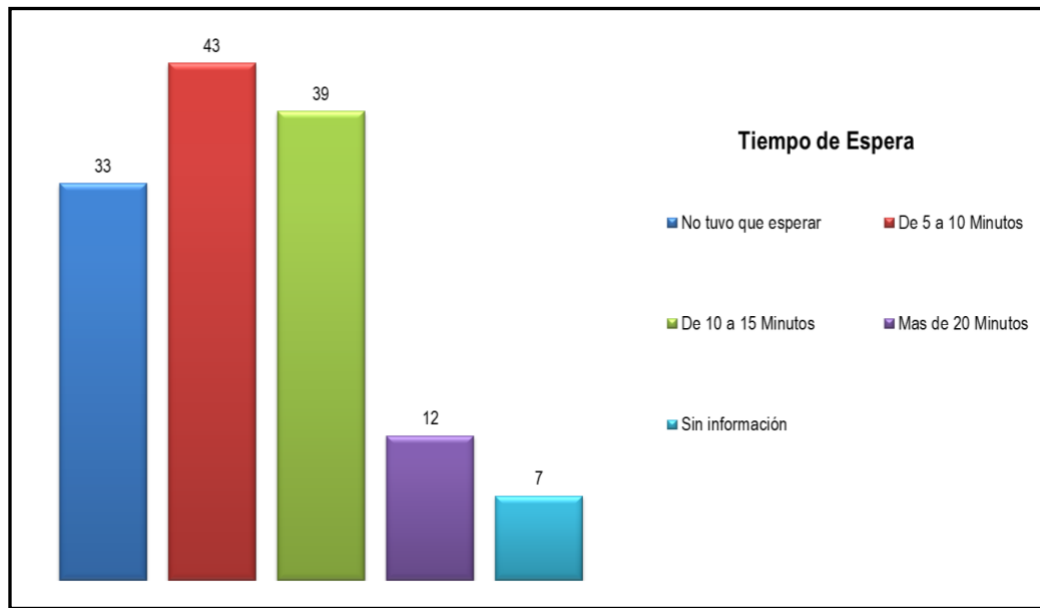
En la anterior gráfica se identifican los subtemas consultados por los 79 ciudadanos encuestados, de la siguiente manera:

- (98) El 73% de los encuestados no respondió a esta pregunta.
- (23) Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 17%.
- (6) Espacio público, 4%
- (5) Equiparación a estrato 1, el 4%
- (1) Anteproyectos, el 1%
- (1) Reparaciones locativas o mínimas, el 1%

2. Tiempo de espera:

Con relación al tiempo de espera, 33 de los ciudadanos encuestados correspondientes al 25%, fueron atendidos inmediatamente; 43 ciudadanos correspondientes al 32%, tuvieron que esperar entre 5 a 10 minutos para ser atendidos; 39 ciudadanos encuestados correspondientes al 29%, entre 10 a 15 minutos; 12 ciudadanos encuestados correspondientes al 9%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos.

Finalmente, 7 de ellos, correspondiente al 5%, no respondió a esta pregunta; tal como se muestra en la siguiente gráfica:



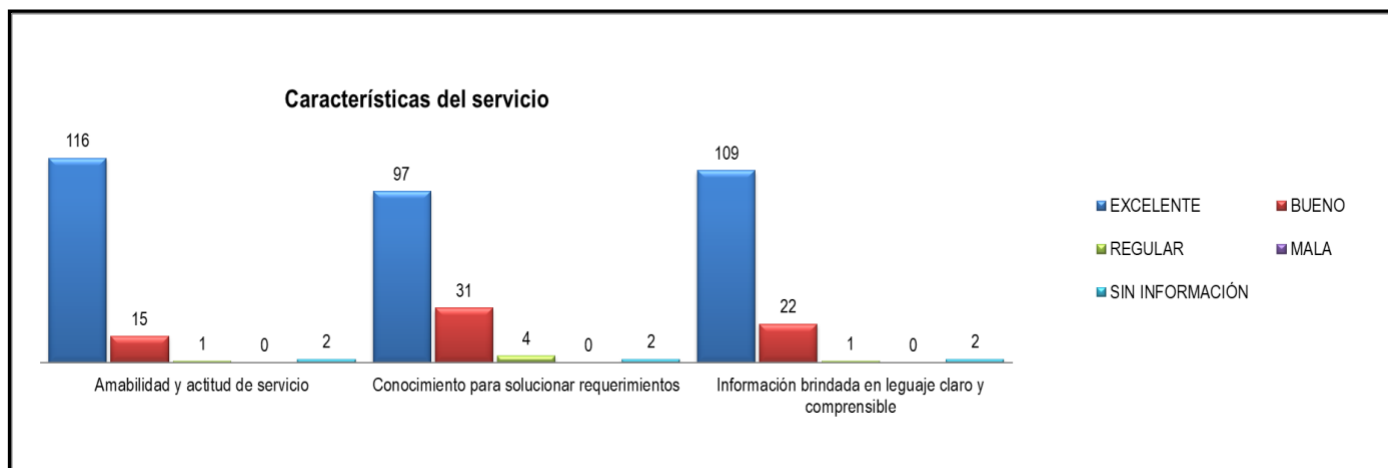
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Febrero

### 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% calificó esta característica como excelente, el 11% como bueno, el 1% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 72% calificó esta característica como excelente, el 23% como bueno, el 4% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 81% calificó esta característica como excelente, el 17% como bueno, el 1% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.



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

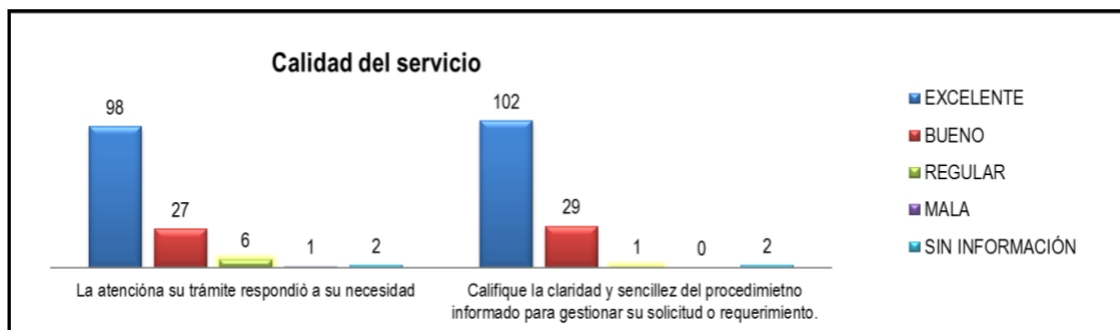
Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 80% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 18% como buenas, el 1% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.

#### 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 73% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, el 5% como regular, el 1% como mala y el 1% no respondió a la pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 76% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 1% como regular y el 1% no respondió a la pregunta.



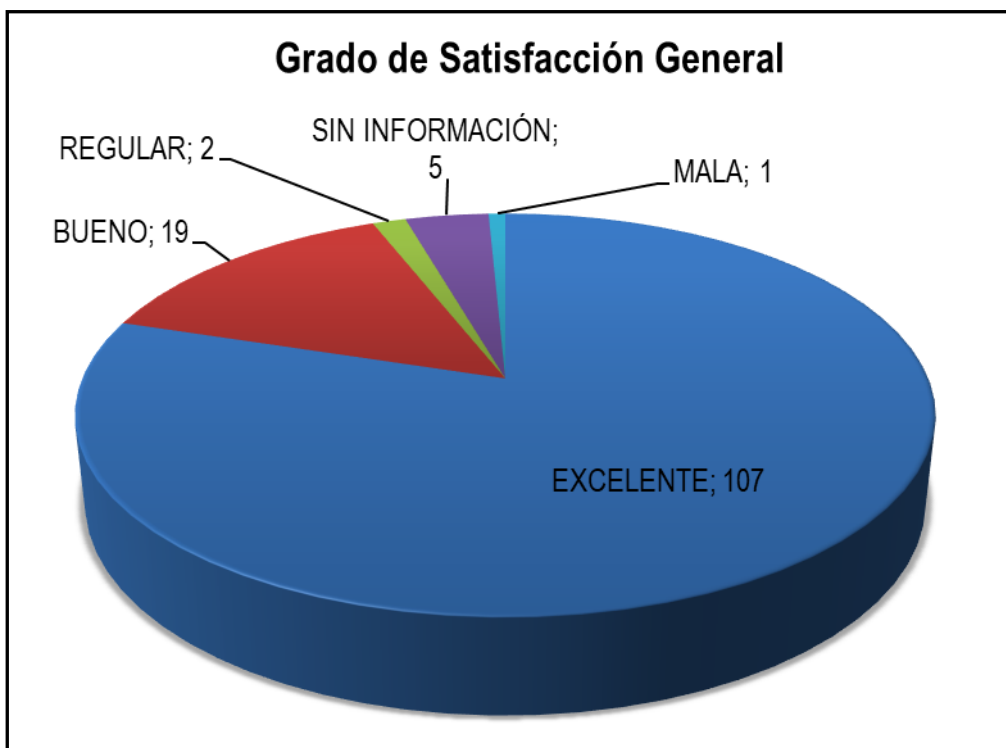
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Febrero

Para concluir se ..... ) la calidad del servicio como excelente, el 21% como buena, el 3% como regular y el 1% no respondió la pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Con base en las respuestas de la ciudadanía 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 134 ciudadanos encuestados, 107 de ellos, correspondientes al 80% están completamente satisfechos, y 1 de ellos correspondientes al 1%, quedó totalmente insatisfecho con la atención recibida.



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

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

Principales Características		Enero	Febrero
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		171	235
Número de encuestas aplicadas		76 (46%)	134 (57%)
Subtema más consultado*		Consulta de anteproyectos 22	Consulta Archivo 23
Tiempos de atención	0 a 10	34	76
	De 11 a +20	39	51
Característica de servicio	Excelente	84%	80%
	Regular /Mala	3%	3%
Calidad del servicio	Excelente	93%	80%
	Regular /Mala	7%	1%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	78%	80%
	Totalmente Insatisfecho	1%	1%

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

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que en el mes de febrero hubo un aumento significativo de ciudadanos que demandaron servicios al IDPC respecto al mes de enero. De igual manera, el porcentaje en la aplicación de las encuestas del mes de febrero es mayor al del mes anterior respecto al porcentaje, pasando de 46% en el mes de enero a 57% en el mes de febrero.

La muestra 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 regulares y/o malas en alguna de las características o de los atributos de la calidad del servicio, la ciudadanía justificó su calificación así:

- *No había presente personal de equipo de fachadas, así que la información me la brindo el personal de publicidad.*
- *Aún el profesional no tiene acceso a la información del expediente para poder brindar la información.*
- *La consulta no se resolvió por la información que posee "planeación distrital" y no "patrimonio", pienso que existen inconsistencias en el alcance normativo de ambas entidades.*
- *No soluciono la problemática del edificio, se inician nuevas brigadas de documentos.*
- *La arquitecta un poco brava, no me explicaba muy bien, pero puede mejorar.*
- *No respondió a mi necesidad pues no tenían computadores habilitados ni forma de consultar el predio.*
- *No hay coordinación con planeación distrital y catastro, algunas casas de interés cultural han tenido un incremento exorbitado en catastro en los últimos años.*

### 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:

- *Que los archivos pudieran estar también digitalizados para investigación (A)*
- *Tener más acceso a la planoteca (A)*
- *Ampliar horarios de atención (D)*
- *Sería muy bueno que la atención de los arquitectos fuera a la semana 2 días y no 1 (D)*
- *Se podría ofrecer otra tarde a la semana, para atender inquietudes de este tipo. Muchas gracias por la atención (D)*
- *Mejorar los tiempos desde que se radican los documentos (D)*
- *Mejorar los tiempos de respuesta de los requerimientos (T)*
- *Generar alternativas de trámites para hacer renovaciones de los inmuebles de conservación, como reparaciones locativas por motivo de tener mucha demora en curaduría (T)*
- *Siempre me atienden muy bien, hoy fue difícil dado que los arquitectos que prestan este servicio no son suficientes (S)*
- *Más información en la página y al llamar por teléfono (S)*
- *Que haya un profesional de la arquitectura disponibles para preguntas, sin esperar consultas y citas programadas (S)*
- *Sería oportuno, saber que la atención solo es los martes para consulta (S)*
- *¡Faltan mesas de atención! ¡Al público! (I)*
- 

(I: Infraestructura) (RH: Recurso Humano) (A: Archivo) (D: Días de atención) (T: Trámites) (H: Horario) (S: Servicio y Atención a la ciudadanía)

### iv. Felicitaciones frente al servicio

- *Excelente atención por partes del arquitecto Diego Fernández. Se necesitan más profesionales así.*
- *Altamente agradecido por la atención y amabilidad prestada por los funcionarios de IDPC*
- *Que mantengan el personal que atiende esta institución, son muy eficientes*
- *Gracias por atender la disposición de cumplimiento que tienen los usuarios*
- *Agradable estar frente a una persona altamente capacitada*
- *Excelente servicio e información*
- *De la calificación dada se deduce la aceptación y complacencia por el trato recibido*
- *Nuestro requerimiento cumplió nuestras expectativas*
- *Muchas gracias, encontré una buena atención en todos los aspectos que consulté.*
- *La persona que me atendió se mostró atenta y colaboradora. Me escucho con amabilidad y fue cuidadoso con que yo comprendiera que hacer.*

### 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.
- Realizar divulgación de los horarios, sedes e información general sobre el Instituto.

*Original firmado***JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa*Original firmado***EDNA CAMILA ACERO TINOCO**  
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

- CC. Ana Milena Vallejo – Subdirectora (e), Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio  
Ricardo Escobar – Profesional Especializado. Subdirección de Protección e Intervención del Patrimonio
- Anexos: Ciento treinta y cuatro (134) formatos de encuestas y 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