



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA MARZO DE 2018

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de marzo se aplicaron ciento noventa (190) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco de los servicios de Asesoría Técnica Personalizada, Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural, Centro de Documentación y Notificación. Las encuestas fueron diligenciadas por el 86%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

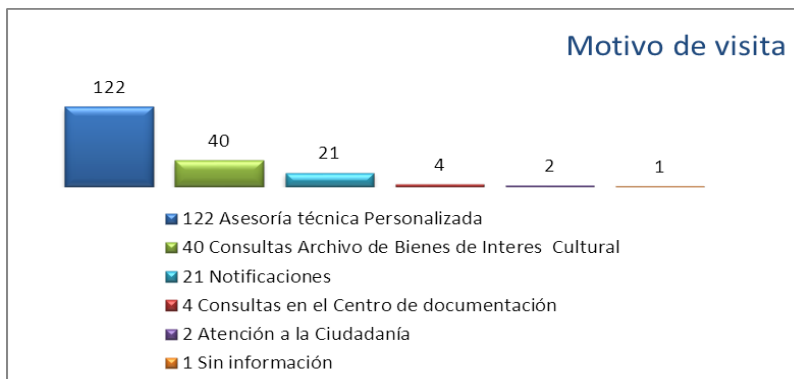
El informe consta de cuatro componentes:

- 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 y frente al proceso de atención al cliente y usuarios.

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?:



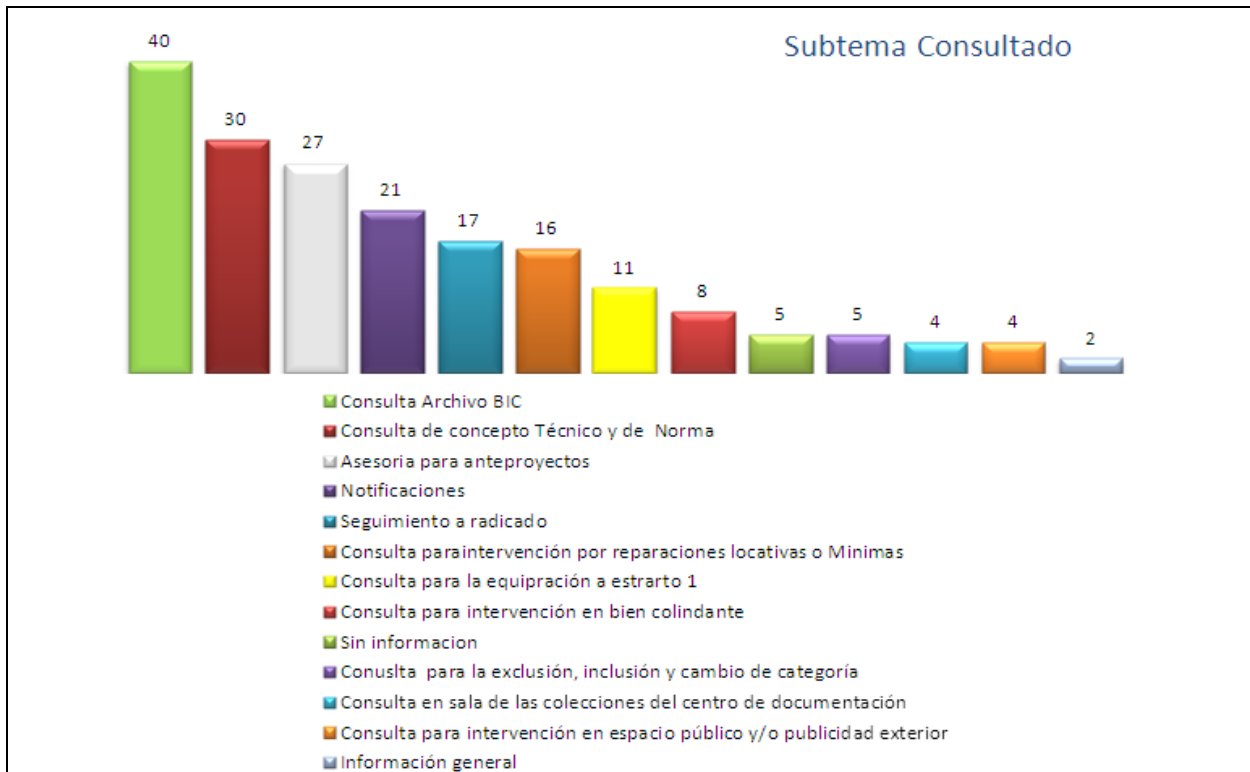
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Marzo

¹ Durante el mes de marzo se brindó servicio a 221 ciudadanos así: Asistencia técnica 129 ciudadanos - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de marzo Subdirección de Gestión Corporativa; Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural a 56 ciudadanos - Fuente: Subdirección General; Consulta en sala del Centro de Documentación a 18 Ciudadanos - Fuente: Subdirección de Divulgación – Centro de Documentación; Notificación a 18 ciudadanos - Fuente: Subdirección de Intervención.



De acuerdo a la anterior gráfica, 122 ciudadanos, correspondientes al 64% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 40 personas encuestadas, correspondientes al 21%, se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 21 personas encuestadas, correspondientes al 11%, para ser notificadas; 4 personas encuestadas, correspondientes al 2%, a consultar en el Centro de Documentación; a 2 personas encuestadas, correspondientes al 1%, se les brindó atención general directamente por la orientadora de atención a la ciudadanía de la sede Palomar del Príncipe, y el 1% no contestó a esta pregunta.

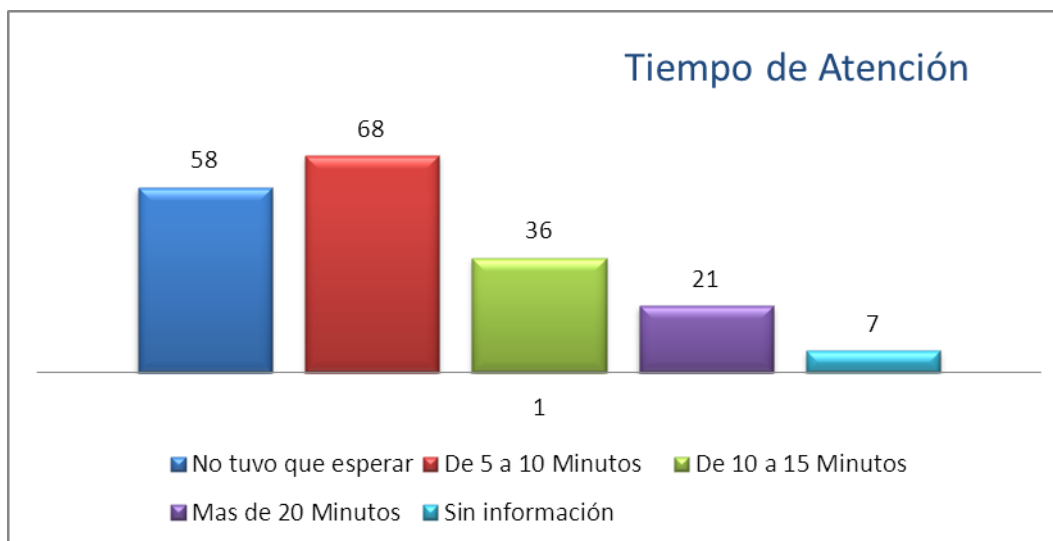
1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 190 ciudadanos encuestados, así: consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 21%; consulta para concepto técnico y de norma, el 16%; asesoría para la presentación de anteproyectos, el 14.2%; notificaciones, el 11%; seguimiento a radicados y consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 9% cada una; consulta para equiparaciones a estrato 1, el 6%; intervención en bien colindante, el 4%; consulta para la exclusión, inclusión y cambio de categoría, el 3%; consulta en sala de las colecciones del centro de documentación, consulta para la intervención en espacio público y/o publicidad exterior, el 2% cada una; y consultas generales de atención a la ciudadanía, el 1%; el 3% de los ciudadanos encuestados no respondió a esta pregunta.

2. Tiempo de atención:



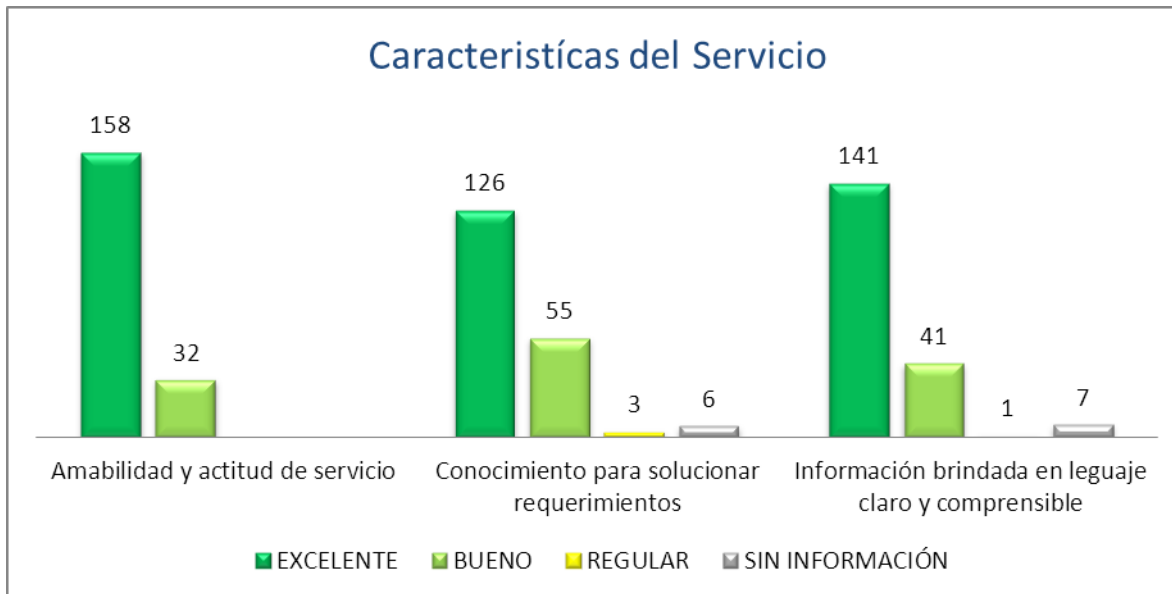
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Marzo

Con relación al tiempo de espera, 58 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 30%, fueron atendidos inmediatamente; 68 ciudadanos, correspondientes al 36%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 36 ciudadanos encuestados, correspondientes al 19%, entre 10 a 15 minutos; 21 ciudadanos encuestados, correspondientes al 11%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 7 de ellos, correspondientes al 4%, no respondieron a esta pregunta.

De lo anterior, se puede concluir que el 66% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 30% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención; el 4% restante no respondió a esta pregunta.

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.



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

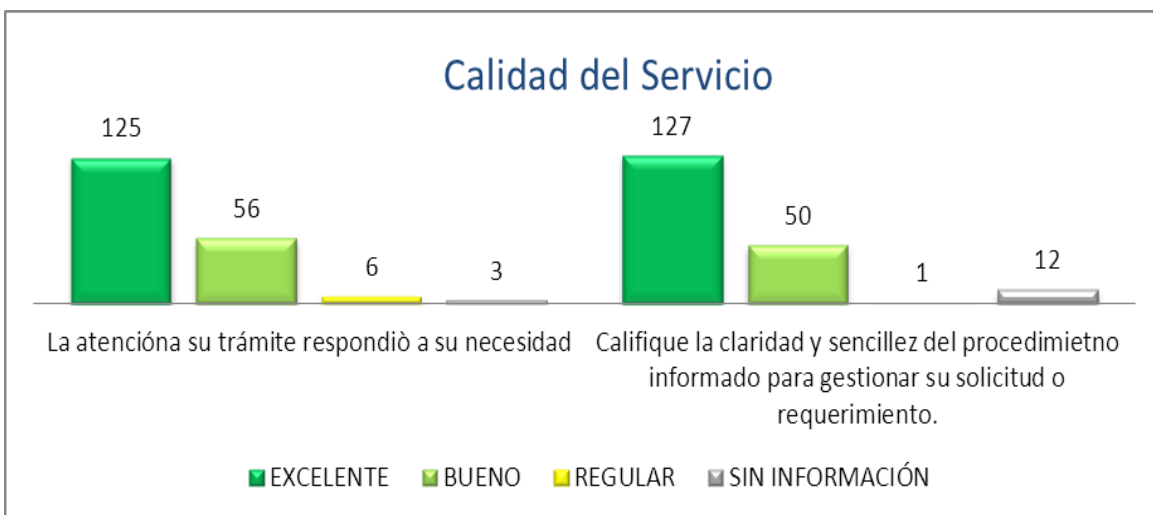
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 83% calificó esta característica como excelente y el 17% como buena.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 66% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, el 2% como regular y el 3% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 74% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, el 1% como regular y el 4% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 74% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 22% como buenas, el 1% como regulares y el 3% no respondió a esta 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.



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

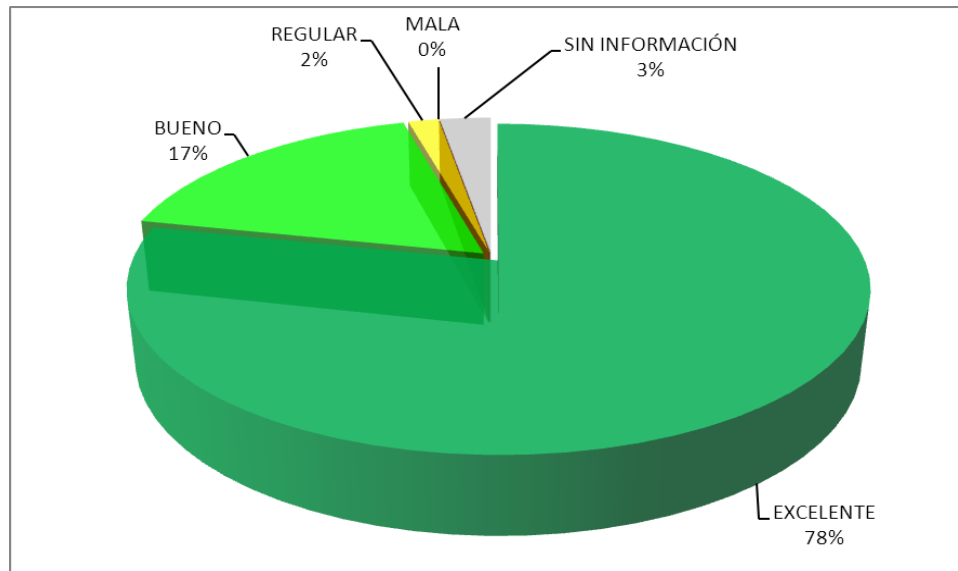
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 67% calificó esta característica como excelente, el 30% como buena, el 3% como regular, y el 1% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 67% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 1% como regular y el 6% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 67% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 28% como buena, el 2% como regular, y el 3.5% no respondió a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: “Por favor indiquenos 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:



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

Con lo anterior se puede establecer que de los 190 ciudadanos encuestados, 149 de ellos, correspondientes al 78%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 3 de ellos, correspondientes al 2%, calificaron la atención recibida como regular; durante este periodo no se presentaron ciudadanos encuestados totalmente insatisfechos.

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

Principales Características	Enero		Febrero	
	# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar	257		221	
Número de encuestas aplicadas	141	55%	190	86%
Subtema más consultado	Consulta en sala de archivo BIC 34	24%	Consulta de concepto Técnico y de Norma 30	16%
Tiempos de atención	0 a 10	95 67%	126 66%	
	De 11 a + de 20	44 31%	57 30%	
Característica de	Excelente	111 78%	141 74%	



servicio	Regular	11	2%	2	1%
Calidad del servicio	Excelente	92	65%	126	66%
	Regular / Mala	13	5%	3	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	96	68%	149	78%
	Totalmente Insatisfecho	5	4%	0	0%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de marzo hubo un aumento significativo en la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana; constituyéndose en una muestra significativa de medición ciudadana. Es importante precisar que en este mes, se realizó la encuesta sobre los diferentes servicios ofrecidos a la ciudadanía y no sólo en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.

Por otra parte, se puede identificar que en general la muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente, y que nadie calificó como mala la prestación de dichos servicios.

ii. Observaciones de las respuestas malas y regulares

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

- *El tiempo de respuesta de los primeros documentos un poco demorados*
- *No se pudo consultar el expediente por tenerlo la arquitecta*
- *Está en préstamo la información solicitada*
- *El trámite queda pendiente*
- *El proceso lleva casi 1 año en revisión*
- *No se consiguen las declaratorias que necesitaba, no encontré la información completa*

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:

En cuanto a la atención ciudadana:

- *Dedicar más tiempo a las personas que no conocemos temas*
- *Informar a la ciudadanía donde se encuentran ubicados los arquitectos.*
- *Sugerencia: deben aprender de curso lenguas de señas a cliente de servicio para comunicar*



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

- *Más espacio para la lectura de los planos solicitados*
- *En visita agendada, el funcionario debería tener el expediente listo*
- *La entrega de la correspondencia podría ser más rápida*
- *Mobiliario para atención*
- *El lugar de radicar los papeles sea más cercano*

En cuanto a la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:

Asesoría Técnica Personalizada

- *Necesidad de recuperar el estrato que se tenía antes*
- *Solicitó certificación que acredita el predio como patrimonio pero me dijeron que se demoraba 30 días hábiles*
- *A pesar de los arquitectos tener el expediente, este se debería consultar*
- *Disponer de información jurídica y técnica en página web*
- *Los proyectos se demoran mucho tiempo en ser evaluados*

Consulta en sala de Archivo de bienes de Interés Cultural.

- *Que se tengan más días de consulta, así como horario de consulta de expedientes*
- *No se encuentran los juegos de planos sellados que requerimos para verificación*
- *La digitalización de la información agiliza las consultas y evita el deterioro de los documentos*
- *La información de los inmuebles, debe estar para consulta en internet*
- *Digitalización de información para tener fácil acceso*

Consulta en sala de las colecciones del Centro de Documentación:

- *Poder consultar en línea la base de datos del Centro de Documentación*

Durante este mes, tres ciudadanos **felicitaron** al IDPC por la atención recibida, así:

- *Es muy comprometido con su trabajo*
- *La atención fue muy oportuna y la información clara*
- *Eficiente en mi experiencia personal*

iv. Recomendaciones:

- **Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:**
 - . **Divulgar los protocolos de atención y capacitar a los servidores públicos en lenguaje ciudadano.**
 - . **Coordinar con el área de talento humano, una capacitación con el INSOR, con el fin de obtener instrumentos que nos permitan brindar atención accesible y diferencial.**



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

- . Ampliar el mobiliario (mesas) en la sede del IDPC – Palomar.
- . Preparar la información pertinente con anterioridad a la asesoría programada a través de cita previa.

- Proceso de Gestión Documental

Teniendo en cuenta que este mes se recibieron cinco (5) sugerencias ciudadanas con relación al servicio de consulta en sala de archivo de bienes de interés cultural, se remitirá a la Subdirección General el presente informe con el fin de que se evalúen las sugerencias realizadas en el formato de encuesta de satisfacción ciudadana.

- Proceso de atención a la Ciudadanía

Realizar mesas de trabajo con las áreas correspondientes, con el fin de terminar la revisión, actualización y elaboración de los procedimientos que soportan los trámites de cara al ciudadano, con el fin de definir los términos de respuesta y atención de los mismos.

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

CC. Arq. Dorys Patricia Noy – Subdirectora de Intervención
Arq. María Victoria Villamil – Subdirectora General
Anexos: Ciento noventa (190) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía
Proyectó: Marcela Ramirez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía