



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de diciembre se aplicaron veintiún (21) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), de manera presencial en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada. Las encuestas fueron diligenciadas por el 14%¹ de las personas que recibieron este servicio.

Se debe aclarar que durante este mes se inició con la estrategia de remitir la encuesta de satisfacción a la ciudadanía vía correo electrónico. De los 148 ciudadanos atendidos, 68 autorizaron su envío; sin embargo no fue diligenciada por ninguno de ellos. 73 ciudadanos no autorizaron el envío y 7 de ellos no respondieron a la pregunta.²

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 estratégico de Atención a la Ciudadanía.

i. Resultados:

Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de las cuatro (4) preguntas que contiene la encuesta, de acuerdo con el número de encuestas aplicadas enunciado en la tabla No. 1; 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?:

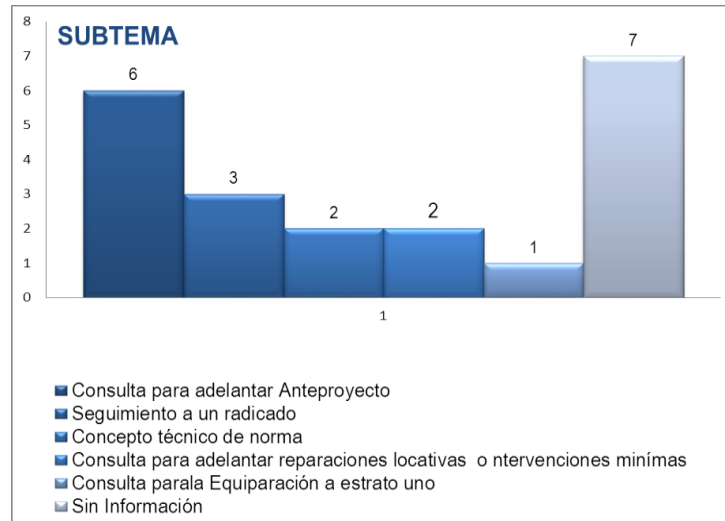
La totalidad de los ciudadanos se acercó durante al servicio de Asesoría Técnica personalizada.

1.1 Subtema consultado:

En la siguiente gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 21 ciudadanos encuestados, así: consulta para la presentación de anteproyectos nuevos, el 29%; seguimiento a radicados, el 14%; consulta para concepto técnico de norma y reparaciones locativas o intervenciones mínimas, el 10% cada una; consulta para adelantar la equiparación de servicios públicos a estrato uno el 5%; finalmente, el 33% de los ciudadanos encuestados no contestaron a esta pregunta.

¹ Durante el mes de diciembre se brindó servicio a 148 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de diciembre - Subdirección de Gestión Corporativa.

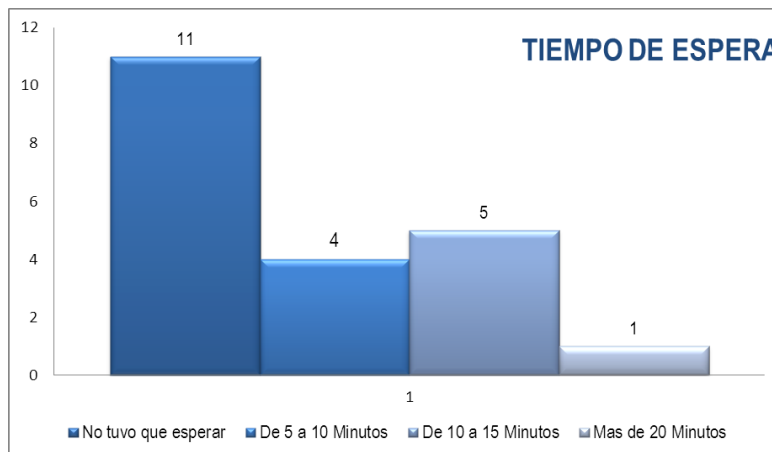
² Fuente: Datos tomados de la base de datos de la sede palomar del príncipe – Subdirección de Gestión Corporativa.



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

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo, 11 ciudadanos, correspondientes al 52%, no tuvieron que esperar para recibir la atención; 4 ciudadanos, correspondientes al 19%, recibieron atención entre 5 a 10 minutos; 5 ciudadanos, correspondientes al 24%, recibieron atención entre 10 a 15 minutos; 1 ciudadano, correspondientes al 5%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

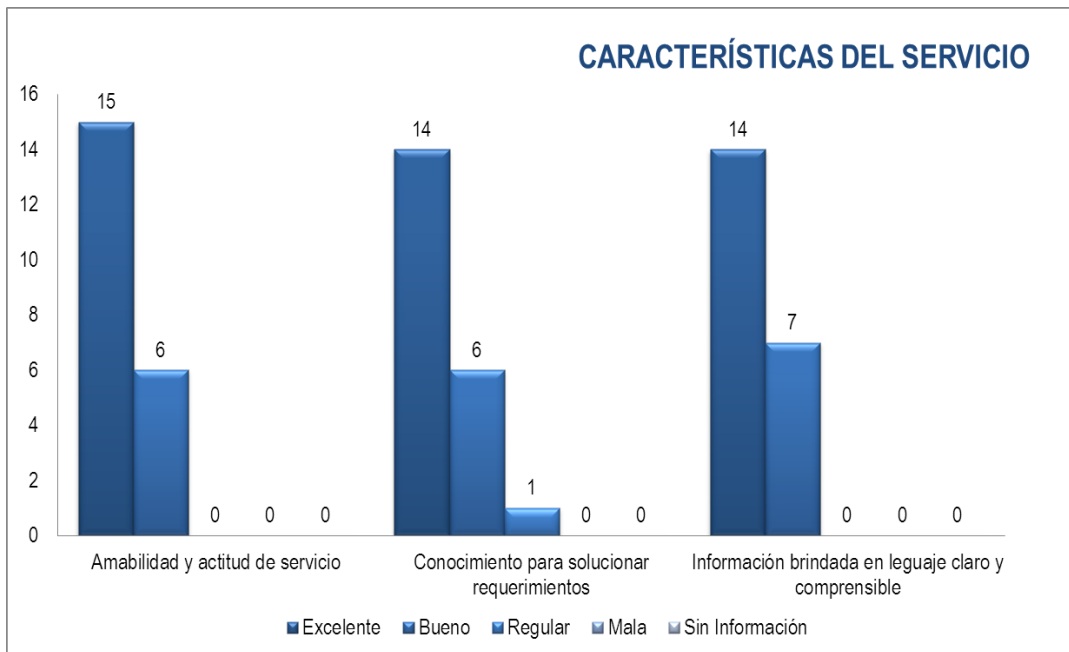
De lo anterior, se puede concluir que en promedio el 95% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 a 15 minutos en recibir atención, y una persona, correspondiente al 5% de la muestra, tuvo que esperar entre 16 y más de 20 minutos en recibir atención.

3. Características del Servicio:

En este numeral se realiza la evaluación de la amabilidad y actitud de servicio, de los 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 –Diciembre

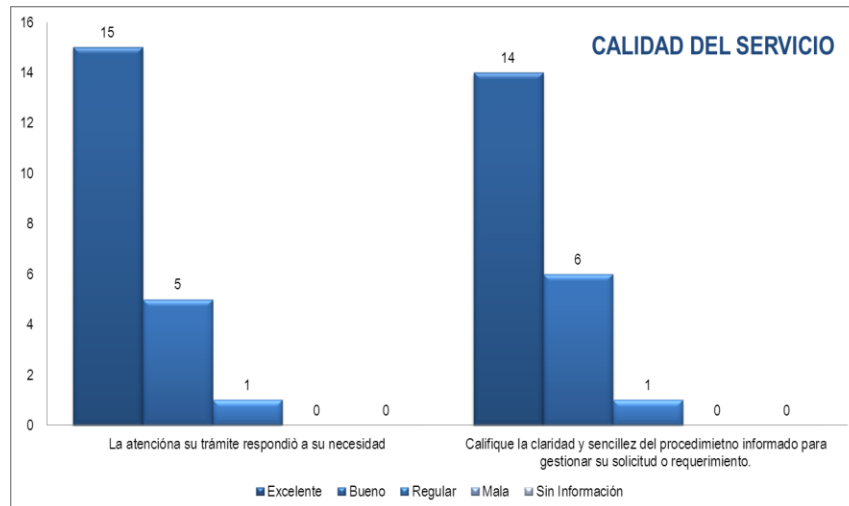
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 71% calificó esta característica como excelente, y el 29% como buena.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 67% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, y el 5% como regular.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 67% calificó esta característica como excelente, y el 33% como buena.

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 68% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, y el 30% como buena.

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 – Diciembre

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

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 71% calificó esta característica como excelente, y el 24% como buena, el 5% como regular.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 67% calificó esta característica como excelente, y el 29% como buena, el 5% como regular.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 69% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 26% como buena, y el 5% como regular.

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 – Diciembre



Con lo anterior se puede establecer que, de los 21 ciudadanos a los que se les aplicó esta pregunta, 16 de ellos, correspondientes al 76%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida.

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

Principales Características		Noviembre		Diciembre	
		# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		160		148	
Número de encuestas aplicadas		68	43%	21	14%
Subtema más consultado		Seguimiento al trámite radicado 16		Consulta para adelantar Anteproyecto 6	
Tiempos de atención	0 a 10	24	35%	7	33%
	De 11 a + de 20	9	13%	3	14%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	53	78%	14	67%
	Regular (Promedio)	1	1,5%	1	5%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	44	65%	14	67%
	Regular / Mala (promedio)	1	1,5%	1	5%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	53	78%	16	76%
	Totalmente Insatisfecho	1	1,5%	0	0

La muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría brindada por parte del IDPC se encuentra en el rango de “excelente”; durante este mes no se obtuvo calificación en el rango “malo”.

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:

No había claridad en cuanto a la documentación de la declaratoria del bien ni el tipo de conservación del mismo.

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 de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:

- Menor tiempo de respuesta en el trámite.



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

Durante este período ningún ciudadano felicitó al IDPC.

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:

Realizar la divulgación de los procedimientos que sustentan los trámites y otros procedimientos administrativos del IDPC, con el fin de que los profesionales a cargo conozcan los tiempos de atención a los mismos.

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Anexos: Veintiuno (21) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

Revisó: Catalina Nagy Patiño - Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Atención a la Ciudadanía