



## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA AGOSTO DE 2017

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de atención al cliente y usuarios, durante el mes de agosto se aplicaron setenta y seis (76) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 29% <sup>1</sup> de las personas que recibieron el servicio de asesoría personalizada los días martes.

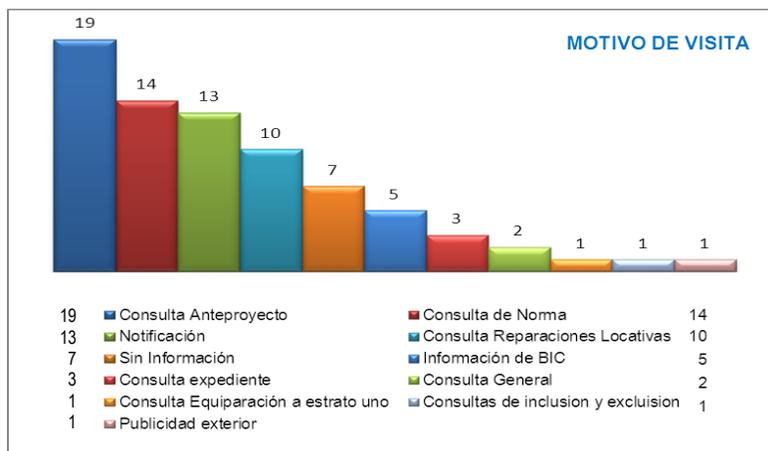
El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Justificación 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:

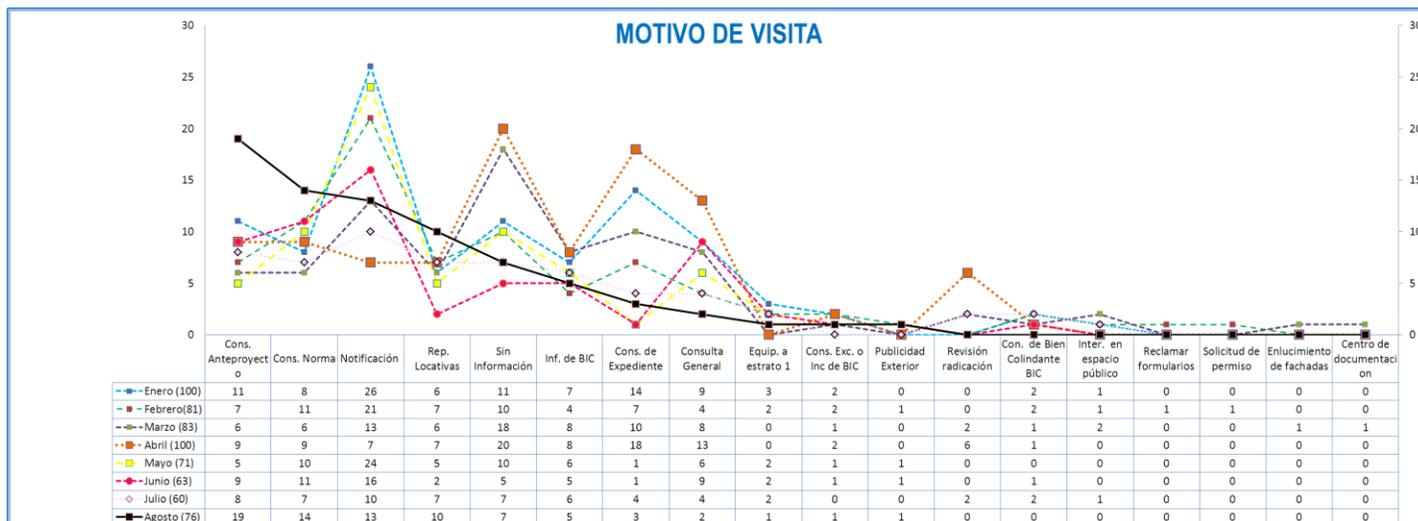
Los resultados presentados a continuación corresponden a la tabulación de la información de tres de las seis preguntas que contiene la encuesta, debido a que las restantes corresponden a información del usuario y justificaciones de las calificaciones dadas, usadas como fuente de información en el componente de justificación y sugerencias de la ciudadanía.

#### 1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:



<sup>1</sup> El servicio de asistencia técnica en el mes de junio se le brindó a 343 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de agosto - Subdirección de intervención.

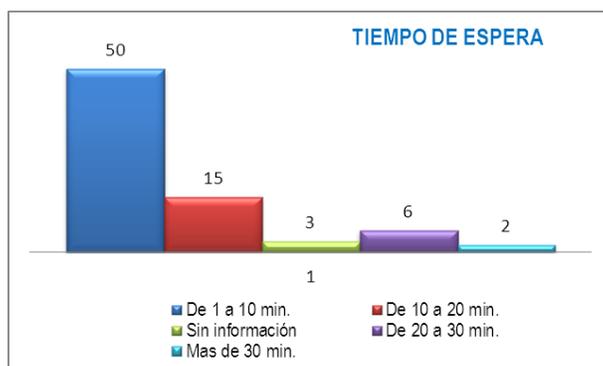
De acuerdo a los resultados obtenidos en las 76 encuestas aplicadas, 19 ciudadanos equivalentes al 25% se acercaron a realizar consultas para adelantar anteproyectos, 14 de ellos equivalentes al 18% se acercaron a realizar consulta de norma, 13 de ellos equivalentes al 17% a notificarse, 10 de ellos equivalente a 13% para consulta de reparaciones locativas o reparaciones mínimas.



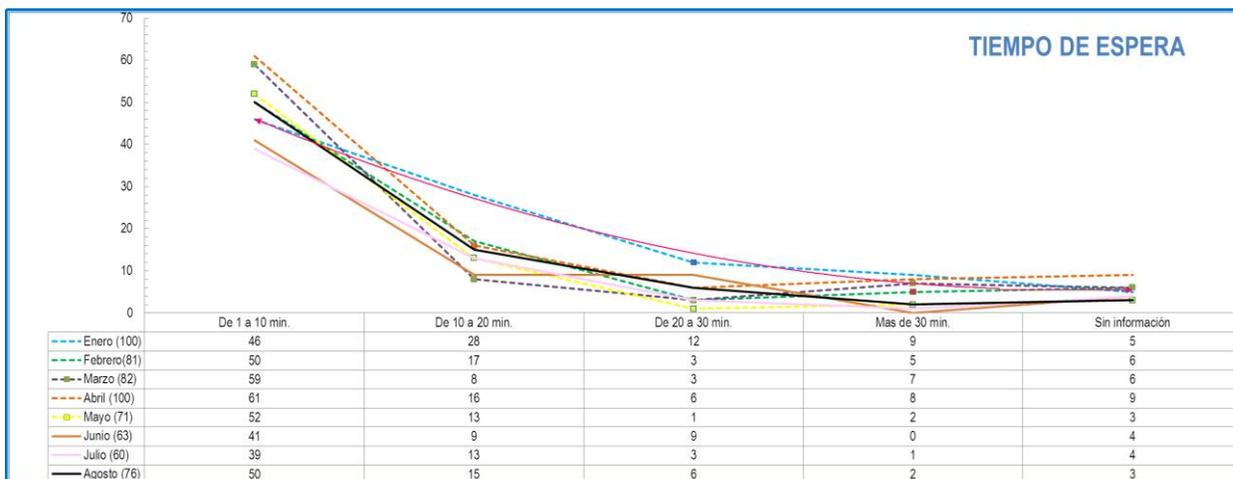
De acuerdo al consolidado de lo corrido del año, se puede observar que la mayoría de ciudadanos encuestados se acercan al Instituto a notificarse de la resolución con la que finaliza el trámite; sin embargo, para el periodo aquí informado, se evidencia que en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada los subtemas más consultados fueron anteproyectos y consulta de norma.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el mes de agosto se brindó asesoría a 343 personas y que la encuesta de satisfacción fue diligenciada solo por 76 visitantes, correspondiente al 29%, se encuentra que los resultados de las encuestas no constituyen una muestra significativa para la medición de satisfacción ciudadana.

2. Tiempo de espera:



Con relación al tiempo de espera, 50 de los ciudadanos fueron atendidos dentro de los 10 primeros minutos; 15 de ellos fueron atendidos en el rango de los 10 a 20 minutos; 6 en el rango de 20 a 30; y 2 de ellos tuvieron que esperar más de 30 minutos.

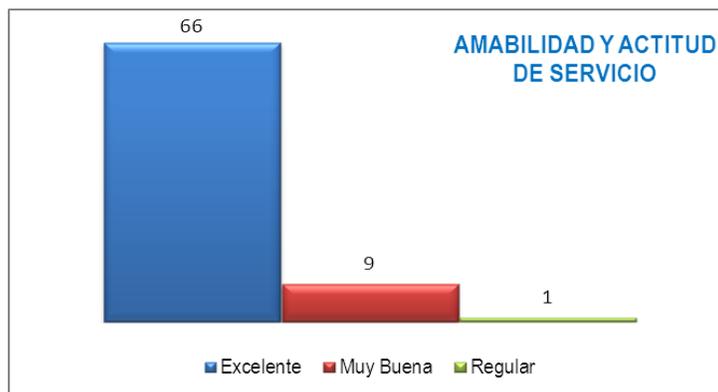


Como se evidencia en la anterior gráfica, la mayoría de las personas (55%) han sido atendidas dentro del rango de espera de 1 a 10 minutos.

Se espera que para el mes de septiembre con la acción implementada de citas previas el tiempo de espera de la ciudadanía se encuentre en los rangos mínimos de espera.

### 3. Calificación de la atención:

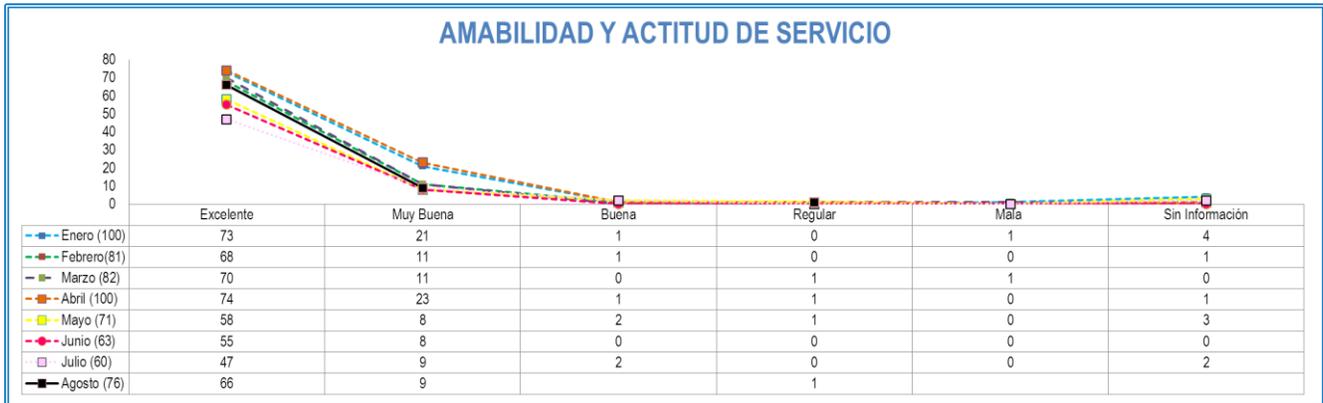
#### a. Amabilidad y actitud de servicio:



Se observa que la ciudadanía encuestada calificó entre los rangos de “excelente” y “muy buena” la amabilidad y actitud de servicio de los funcionarios del Instituto lo que corresponde al 99%; y solo 1 de ellos no quedó totalmente satisfecho con esta

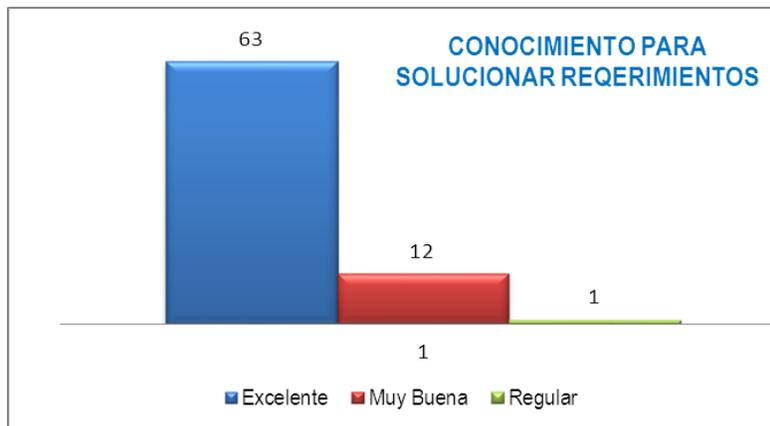


característica del servicio.

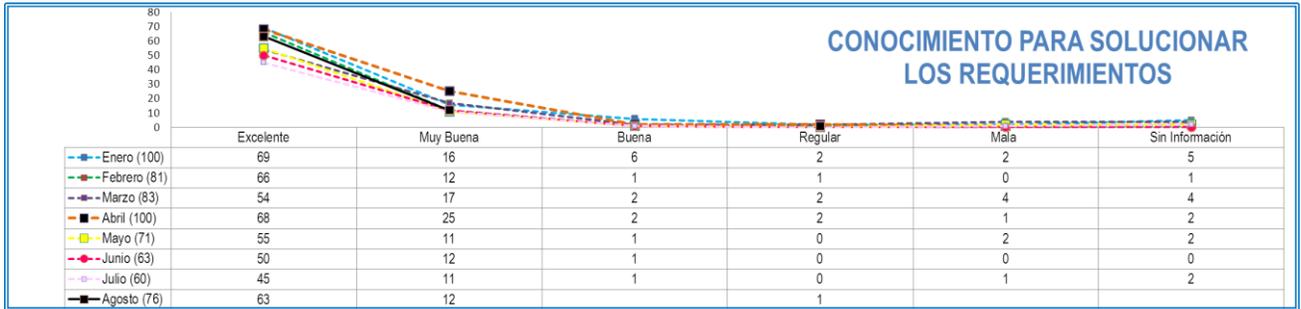


La calificación dada por el 96% de ciudadanía encuestada durante lo transcurrido de la vigencia a esta característica se mantuvo dentro de los rangos de “excelente” y “muy buena”.

b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:

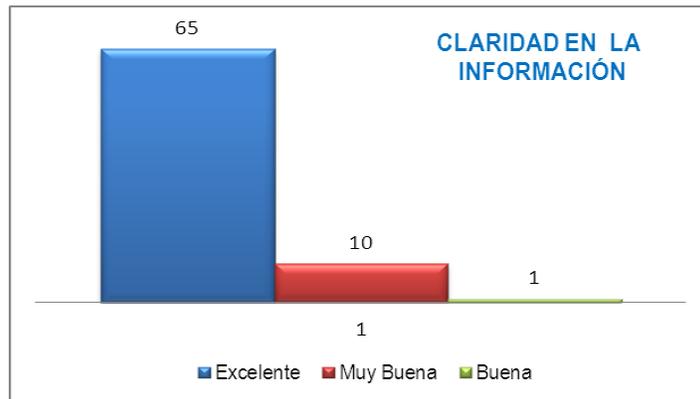


Setenta y cinco (75) de los encuestados calificó como “excelente” y “muy buena” los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos, correspondiente 99%; y sólo uno de ellos calificó como regular esta característica.

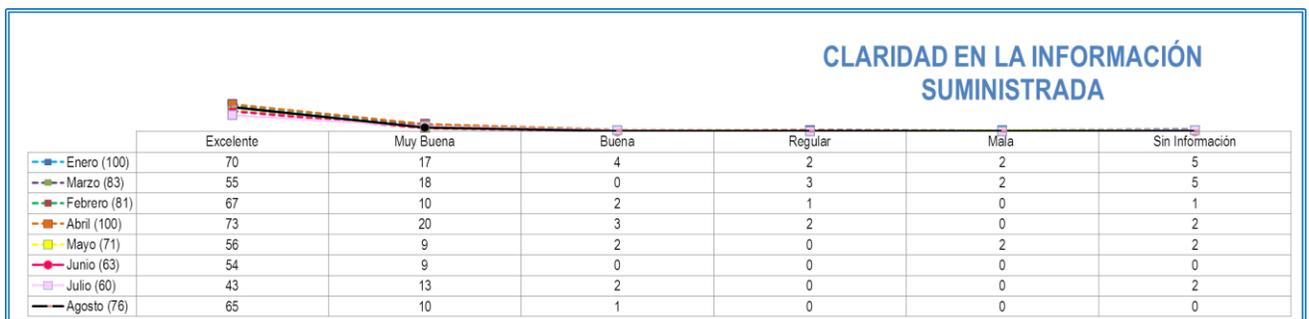


La calificación dada por el 92% de la ciudadanía encuestada durante lo trascendido de la vigencia a esta característica se mantuvo dentro de los rangos de “excelente” y “muy buena”.

Claridad de la información suministrada:



Para este periodo la calificación obtenida a esta característica de servicio se ubicó en los rangos de “excelente”, “muy bueno” y “bueno”; es decir, que en general la ciudadanía quedó satisfecha con la claridad que se le brindó la información.



La calificación dada por el 93% de la ciudadanía encuestada durante lo trascendido de la vigencia a esta característica se mantuvo dentro de los rangos de “excelente” y “muy buena”.

c. Agilidad en la atención:

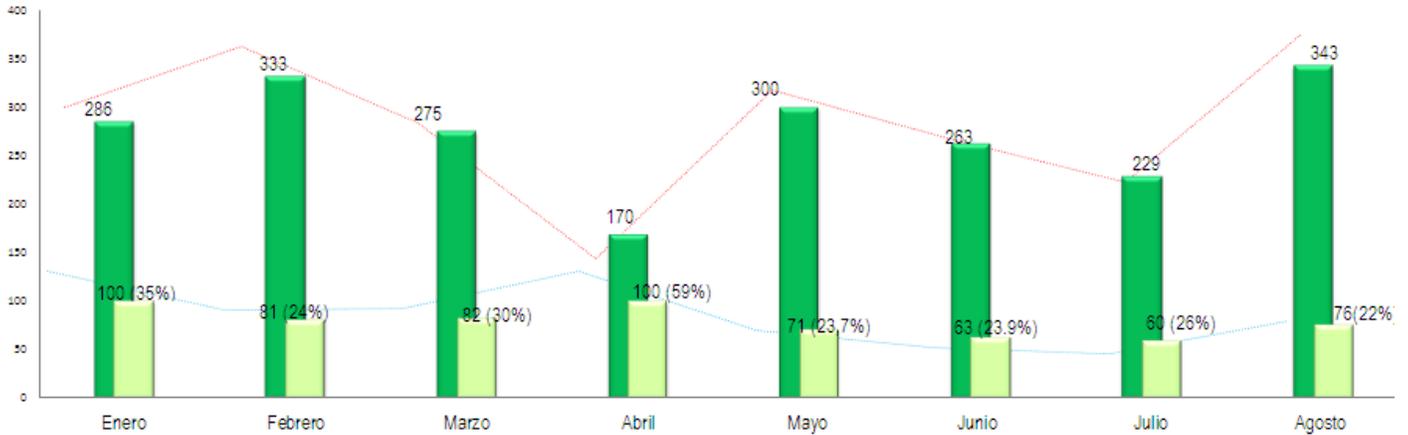


Setenta y cinco (75) de los encuestados calificó como “excelente” y “muy buena” la agilidad en la atención, correspondiente 99%; y sólo uno de ellos calificó como mala esta característica.



En la anterior gráfica se puede evidenciar que la percepción de la ciudadanía con relación a la agilidad en la atención, sólo varía en el rango de excelente teniendo en cuenta número de encuestas aplicadas; y en las demás ponderaciones la percepción se ha mantenido constante.

En la siguiente gráfica se puede observar el número de ciudadanos encuestados con relación al número de ciudadanos atendidos:



En conclusión y de acuerdo con la calificación obtenida en las encuestas de atención al ciudadano aplicadas durante lo corrido del año (633), en promedio 489 ciudadanos encuestados calificaron las cuatro características de servicio como excelente, lo que equivale al 77%; sin embargo, es importante anotar que ese 77% corresponde al 22% del total de ciudadanos atendidos durante todo el año (2.199).

## ii. Justificaciones de las respuestas malas y regulares

Los ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características del servicio no justificaron su calificación.

## 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-.

- *“Que haya un día además del martes para ser consultas”*
- *“El profesional no quiso ampliar la información, parecía de afán”*
- *Que tengan un computador a la mano para ser más eficaces y por comodidad del funcionario”*
- *Publicar el horario de atención*

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

- *“Es buena la atención”*
- *“Conservar lo bueno”*



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

### Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
  - Cualificar y sensibilizar a los equipos de trabajo que se encuentren involucrados en la atención a la ciudadanía.
- Proceso de Atención al Cliente y Usuarios
  - Es necesario dotar de recursos tecnológicos en la sede de Palomar del Príncipe, con el fin de mejorar la eficiencia en la asesoría.
  - De acuerdo a las sugerencias y quejas recibidas durante el mes informado, es necesario realizar y mantener actualizada la información en los diferentes canales de atención del Instituto.

*ORIGINAL FIRMADO*

**MARCELA RAMÍREZ CASTILLO**

Transparencia y Servicio al Ciudadano

*ORIGINAL FIRMADO*

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**

Subdirector de Gestión Corporativa

**Anexos:** Setenta y seis (76) formatos de encuestas y tabulación de las mismas

**Revisó:** Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

**Proyectó:** Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía