



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA DICIEMBRE DE 2017

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de diciembre se aplicaron cuarenta y seis (46) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), correspondiente al 27%¹ de las personas que recibieron el servicio de asesoría técnica personalizada los días martes.

Teniendo en cuenta la actualización que se realizó durante el mes de septiembre al formato de “Encuesta de Atención a la Ciudadanía - código AU-F02 Versión 0” se observa una variación en los elementos a evaluar.

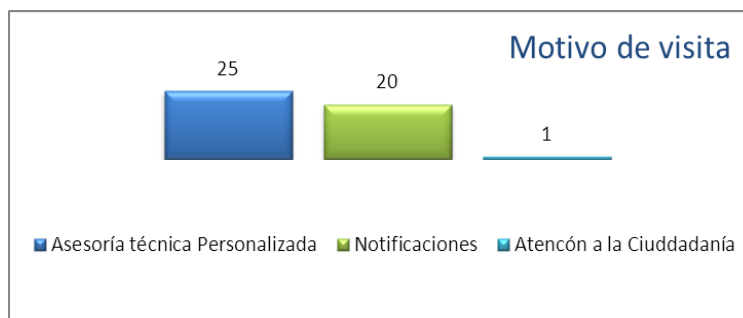
El informe consta de cuatro componentes:

- 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?:

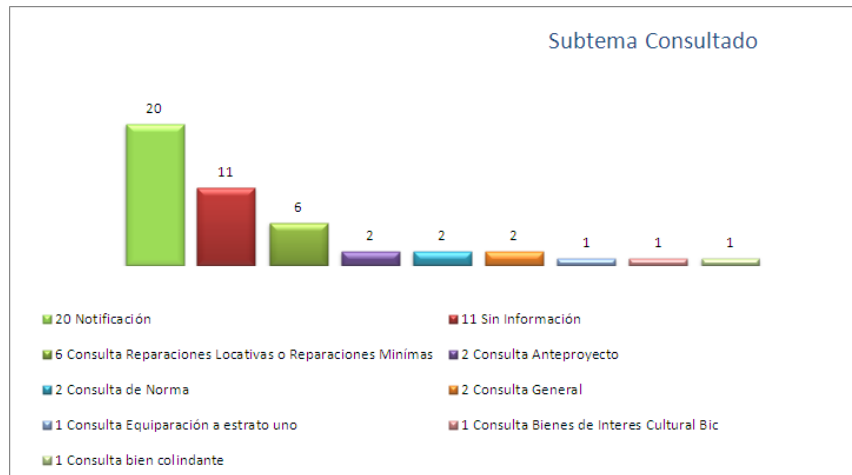


Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Diciembre

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de diciembre se le brindó a 168 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de diciembre - Subdirección de intervención.

De acuerdo a la anterior gráfica, 25 ciudadanos correspondientes al 54% se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, 20 ciudadanos correspondientes al 43% a notificarse y 1 ciudadano correspondiente al 2% a atención de la ciudadanía.

1.1 Subtema consultado:



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Diciembre

En la anterior gráfica se puede identificar que los subtemas más consultados por la ciudadanía en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada son:

Consulta de reparaciones locativas o reparaciones mínimas correspondiente al 13%, consulta de anteproyecto, consulta de norma y consultas en general correspondiente al 4% cada una, consulta de equiparaciones a estrato uno, consulta de bien de interés cultural y bienes colindantes el 2% cada uno.

De igual forma se evidencia que el 43% de la ciudadanía se acercó a notificarse y el 24% no brindó esta información.

2. Tiempo de atención:



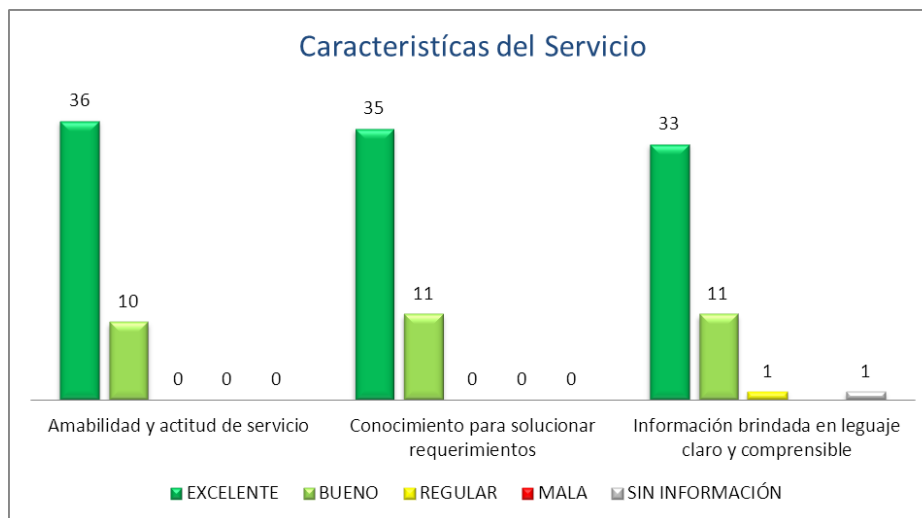
Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía –Diciembre

Con relación al tiempo de espera, 14 de los ciudadanos fueron atendidos inmediatamente, lo que correspondiente al 30%, 15 ciudadanos entre 5 a 10 minutos correspondiente al 33%, 9 ciudadanos entre 10 a 15 minutos correspondiente al 20% y 8 ciudadanos esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos correspondiente al 17%.

De lo anterior se puede concluir que el 63% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 37% tuvo que esperar entre 11 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, 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: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Diciembre

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

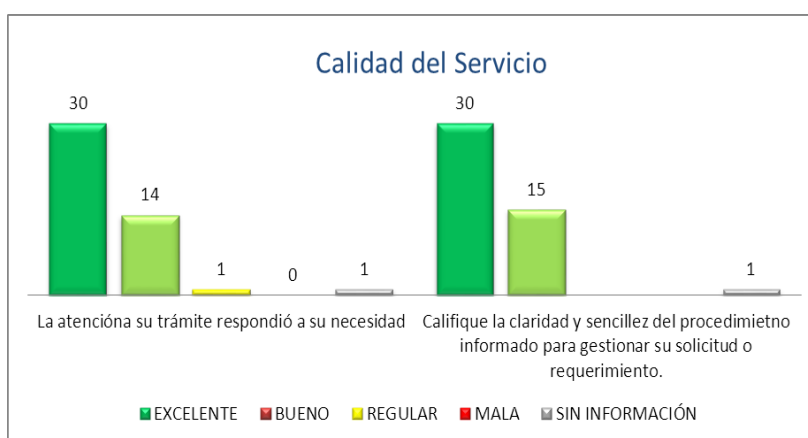
- Amabilidad y actitud del servicio: El 78% calificó esta característica como excelente, y el 22% como buena.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 76% calificó esta característica como excelente, y el 24% como buena.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 72% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, el 2% como regular, y el 2% no respondió a esta

pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 75% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 23% como bueno, y el 2% como regular.

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 el 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: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Diciembre

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

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 65.2% calificó esta característica como excelente, el 30.4% como buena, el 2.2% como regular y el 2.2% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 65.2% calificó esta característica como excelente, el 32.6% como buena, y el 2.2% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 65.2% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 31.5% como buena, y el 2.2% como regular.

5. Grado de satisfacción:

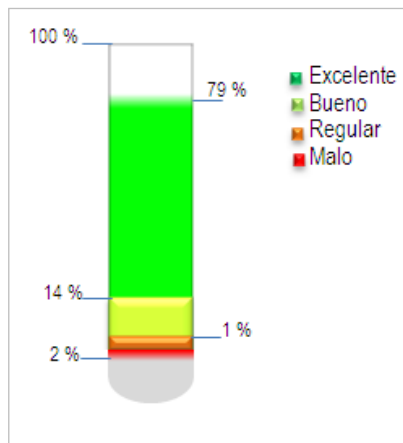
Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada se puede establecer 36 ciudadanos encuestados correspondientes al 78% se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida



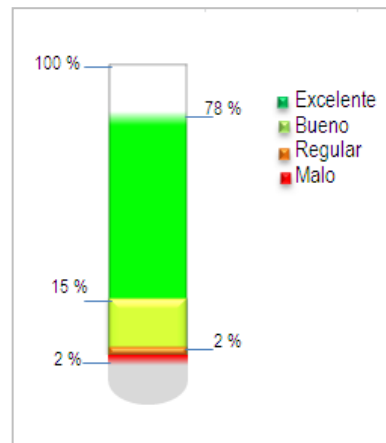
en general, y 1 de ellos que corresponde al 2% totalmente insatisfecho.

A continuación, se hace la comparación con el mes inmediatamente anterior del grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en general:

Mes de Noviembre

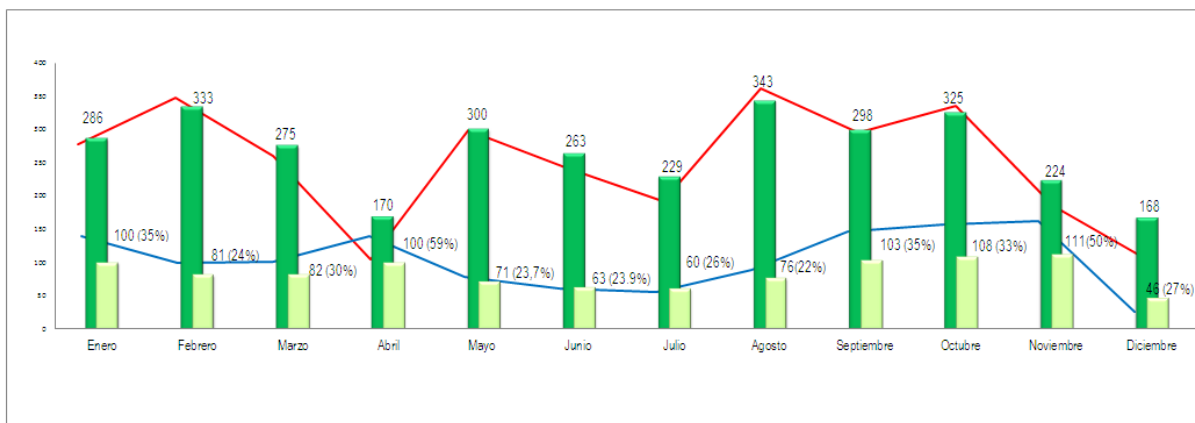


Mes de Diciembre



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

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA / CIUDADANOS ENCUESTADOS



No. de encuestas aplicadas

No. de ciudadanos atendidos

Con lo anterior se puede identificar que el 78% de los ciudadanos que quedaron totalmente satisfechos con la atención corresponde al 21% de los ciudadanos a los que se les brindó atención en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada; por lo anterior, se encuentra que los resultados de las encuestas no constituyen una muestra significativa para la medición de satisfacción ciudadana.



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:

- *Demasiado largo el proceso desde febrero a diciembre para un anteproyecto no se solucionó porque me faltan documentos para radicar.*

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 los tiempos de trámite:

- *La atención es muy buena, pero sería excelente de ser posible que los procesos se solucionaran de manera más eficaz en términos de tiempos*
- *El trámite de anteproyecto fue demasiado largo*
- *El trámite para llegar a la resolución deben ser mejor*
- *El trámite es muy largo, la mayoría en procesos solo de correspondencia o firmas*

En cuanto a la atención ciudadana:

- *Que los arquitectos atiendan las consultas con mejor actitud*
- *Puntualidad*
- *Aumentar el número de días de la semana para consulta*
- *Es importante que tanto patrimonio, curaduría y las alcaldías locales estén verificando permanentemente que los inmuebles de conservación se respeten*

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

- *Todo muy bien*
- *Muy buena la atención*
- *Servicio e información prestada excelente*
- *Muy buena la atención, muchas gracias*
- *Muy bien atendidos*

Recomendaciones:

- **Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:**
 - . **Atender las citas de los ciudadanos puntualmente.**



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

- . En el momento de informar los requisitos para adelantar el trámite se explique cada uno de ellos, y se realice el *check list* contenido en el formato de radicación informándole de esto al ciudadano.
 - . Informar al ciudadano los tiempos de atención a los trámites de manera clara y expresa, haciendo salvedad de la importancia de radicar los documentos en completa y debida forma.
- Proceso de Atención a la Ciudadanía
- . Solicitar al área de Talento Humano se incluya en el Plan Institucional de Capacitación PIC, las capacitaciones relacionadas con atención a la ciudadanía y protocolos de atención.

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio al Ciudadano

Anexos:

Cuarenta y seis (46) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

Proyecto de respuesta a las justificaciones, sugerencias y felicitaciones incluidas en las encuestas de "Satisfacción Servicios al Ciudadanía".

Revisó: Sandra Romo - Subdirección de Gestión Corporativa

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