



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

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de noviembre se aplicaron ciento once (111) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), correspondiente al 50%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:

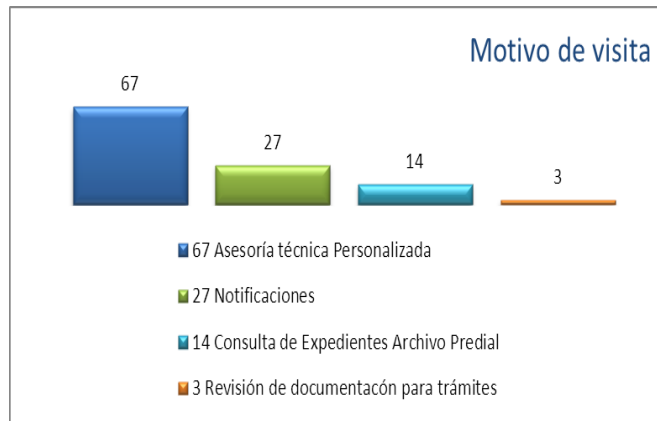
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

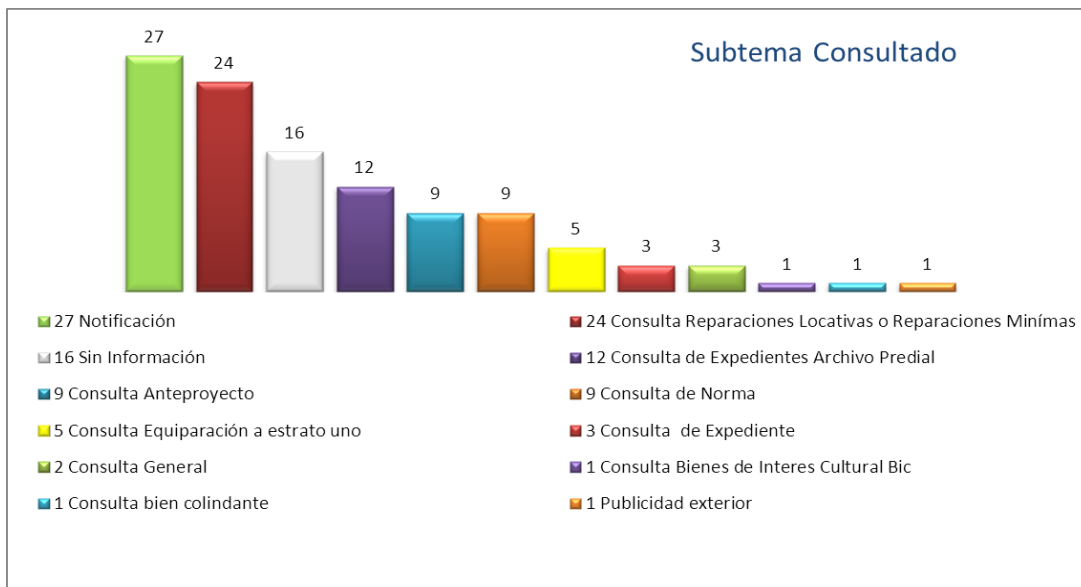
¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de octubre se le brindó a 224 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de noviembre - Subdirección de intervención.



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Noviembre

De acuerdo a la anterior gráfica, 67 ciudadanos correspondientes al 60% se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, 27 ciudadanos correspondientes al 24% a notificarse, 14 ciudadanos correspondientes al 13% a realizar consultas de expedientes en el archivo predial, y 3 ciudadanos correspondientes al 3% a realizar la revisión de la documentación para adelantar trámites

1.1 Subtema consultado:



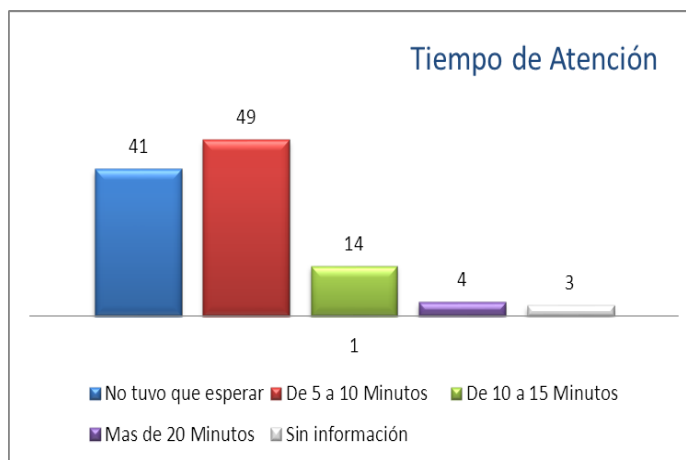
Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Noviembre

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 22%, consulta de expedientes de archivo predial correspondiente al 11%, consulta de anteproyecto y consulta de norma correspondiente al 8% cada una, consulta de equiparaciones a estrato uno correspondiente al 5%, consulta de expedientes y consultas en general correspondiente al 3% cada una, consulta de bien de interés cultural, bien colindante y publicidad exterior el 1% cada uno.

De igual forma se evidencia que el 24% de la ciudadanía se acercó a notificarse y el 14% no brindó esta información.

2. Tiempo de atención:



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía – Noviembre

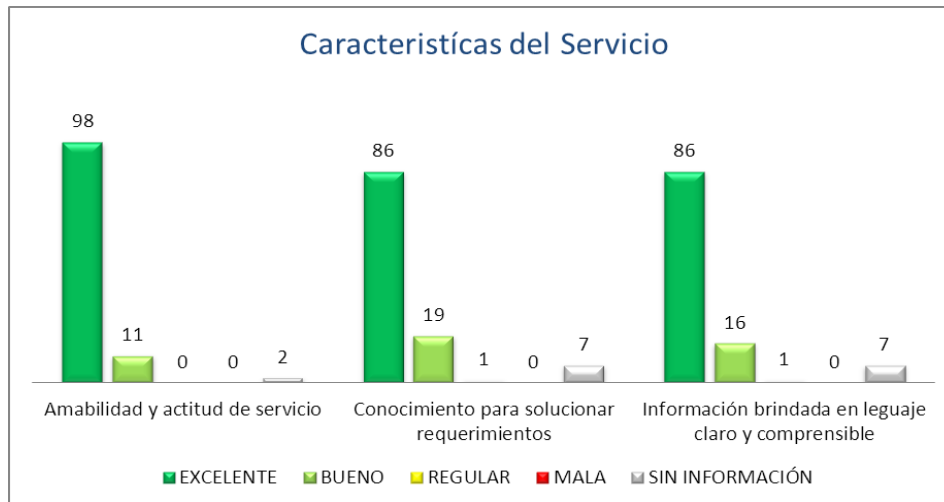
Con relación al tiempo de espera, 41 de los ciudadanos fueron atendidos inmediatamente, lo que correspondiente al 37%, 49 ciudadanos entre 5 a 10 minutos correspondiente al 44%, 14 ciudadanos entre 10 a 15 minutos correspondiente al 13%, 4 ciudadanos esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos correspondiente al 4%, y 3 de los ciudadanos encuestados no respondieron a esta pregunta.

De lo anterior se puede concluir que el 81% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 17% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención.

Que de acuerdo con el informe del mes de octubre, este mes disminuyó en un 2% el número de ciudadanos atendidos entre 0 a 10 minutos y aumentó en un 3% el número de ciudadanos que tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos.

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 - Noviembre

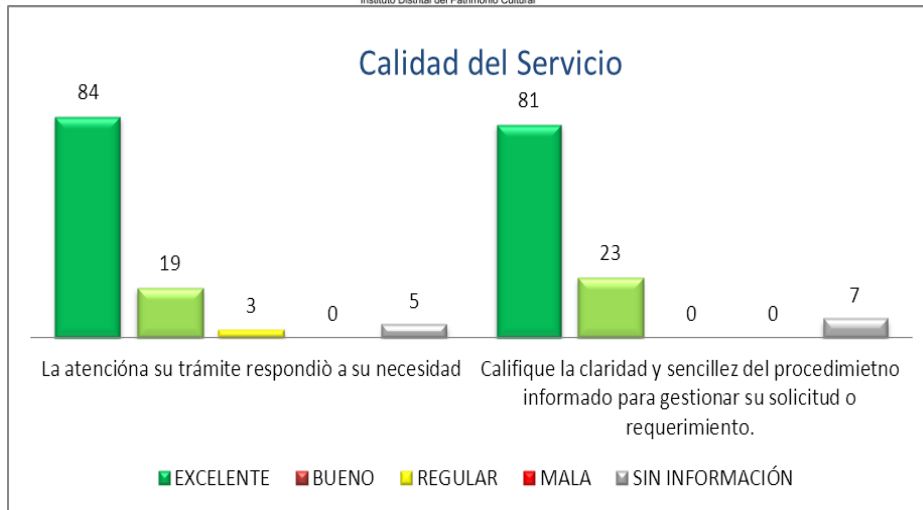
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 88% calificó esta característica como excelente, el 10% como buena y el 2% no respondió a esta pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 76% calificó esta característica como excelente, el 17% como buena, el 1% como regular y el 6% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 78% calificó esta característica como excelente, el 14% como buena, el 1% como regular, el 1% como malo y el 6% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 81% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 14% como bueno, y el 1% 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 - Noviembre

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

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 76% calificó esta característica como excelente, el 17% como buena, el 3% como regular y el 4% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 73% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, y el 6% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 75% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 19% como buena, y el 3% como regular.

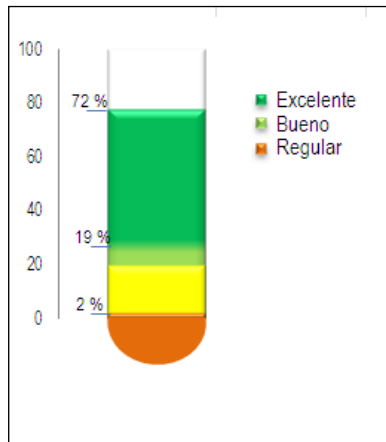
5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada se puede establecer que el 79% de ellos se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en general, y el 2% totalmente insatisfecho.

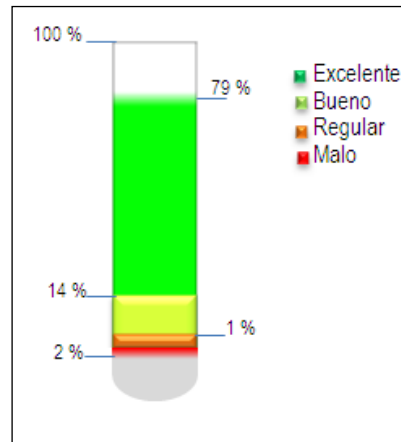
A continuación, se hace la comparación con el mes inmediatamente anterior del grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en general:



Mes de Octubre

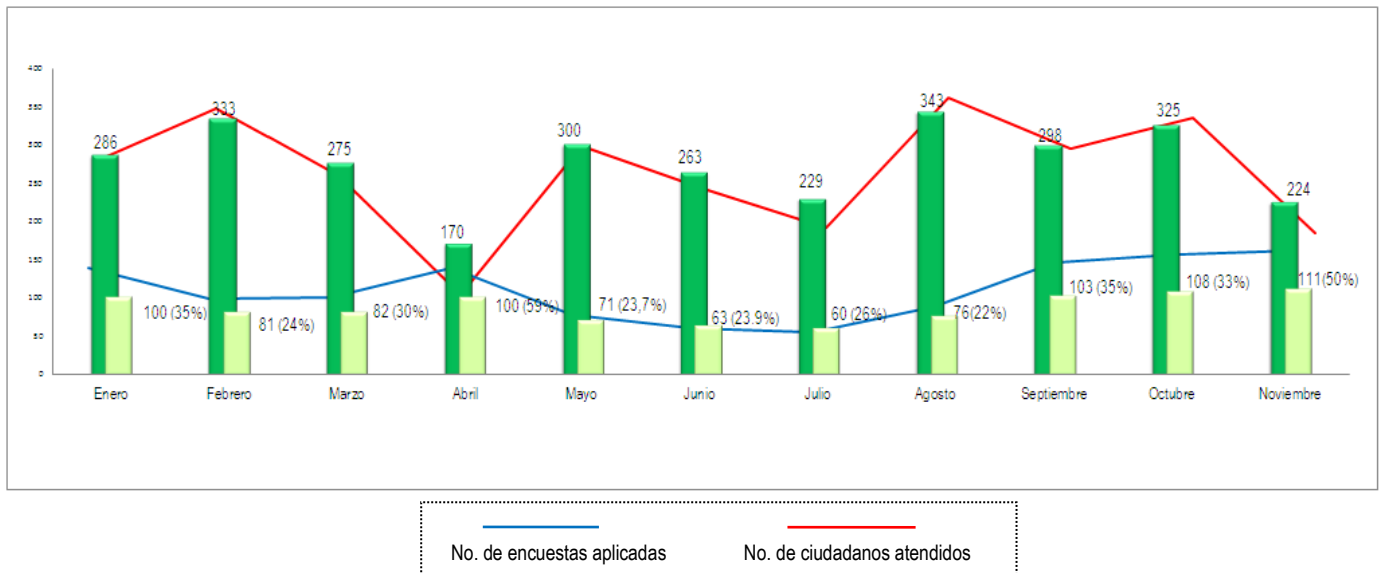


Mes de Noviembre



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



Con lo anterior se puede identificar que el 79% de los ciudadanos que quedaron totalmente satisfechos con la atención corresponde al 35% 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:

- *Tuvo que esperar 40 minutos*
- *No se solucionó porque me faltan documentos para radicar*
- *Solicitamos aprobación para sitio y solo aprobaron 4 sin dar razón alguna*
- *Hay información de predios consultados que no está actualizada*

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:

- *En el proceso de estudio me gustaría recibir más información para que los plazos no se venciera.*
- *Que no se demoren en los estudios, toda vez que me demoraron 10 meses para darme un visto bueno.*
- *Mejorar los 2 meses y medios para brindar una respuesta.*
- *¿Porque tanta demora en el trámite? Una vez aprobado fue casi un mes para firmar. ¿Se puede agilizar?*
- *Yo siento que es muy engorroso el papeleo o el tener que ir a la curaduría y a lo mejor pagar para poder mejorar el medio de vida en la vivienda no me parece.*
- *Mucho tiempo, la resolución salió el 20 de octubre, por correo llego en noviembre 9, 20 días después.*

En cuanto a la prestación de servicio de consulta de expedientes del archivo predial:

- *Manejar expedientes digitales para salvaguardar la información*
- *Ojala pudieran ampliar el horario de consulta*
- *El desplazamiento para tomar copias es inadecuado, sugiero tener un centro de copiado en las instalaciones para los usuarios.*
- *Permitir el acceso a la consulta por medio de un índice o fichero electrónico*

En cuanto a la infraestructura para la adecuada atención a la ciudadanía:

- *Disponer de mayor insonorización y de acuerdo a ello tener más área de atención*
- *Disponer de un mejor espacio para notificar y atender al ciudadano*
- *Sugiero unas sillas de espera y recibo de documentos*



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

- *Mejorar el lugar para notificar*

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

- *La atención mejoró mucho.*
- *Gran servicio y profesionalismo.*
- *Los tiempos son los necesarios y al estar claro desde el principio es adecuado*
- *Gracias por la información muy completa.*
- *Continúen así.*
- *Muy buena la atención y las explicaciones.*
- *Muy buena atención y aclaración de inquietudes.*

Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Teniendo en cuenta que para en el mes de septiembre se implementó el sistema de citas previas, para acceder al servicio de Asesoría Técnica Personalizada, se recomienda atender las citas de los ciudadanos puntualmente.
 - . Se recomienda que en el momento de informar los requisitos para adelantar el trámite se explique cada uno de ellos al ciudadano.
 - . Informarle y explicarle al ciudadano cada uno de los documentos requeridos para adelantar el respectivo trámite en un lenguaje claro.
 - . 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.
 - . Solicitar al área de infraestructura y bienes la optimización de los espacios de atención a la ciudadanía.

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio al Ciudadano

Anexos:

Ciento once (111) 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: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

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