



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA OCTUBRE 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 octubre se aplicaron ciento ocho (108) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), correspondiente al 33%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:

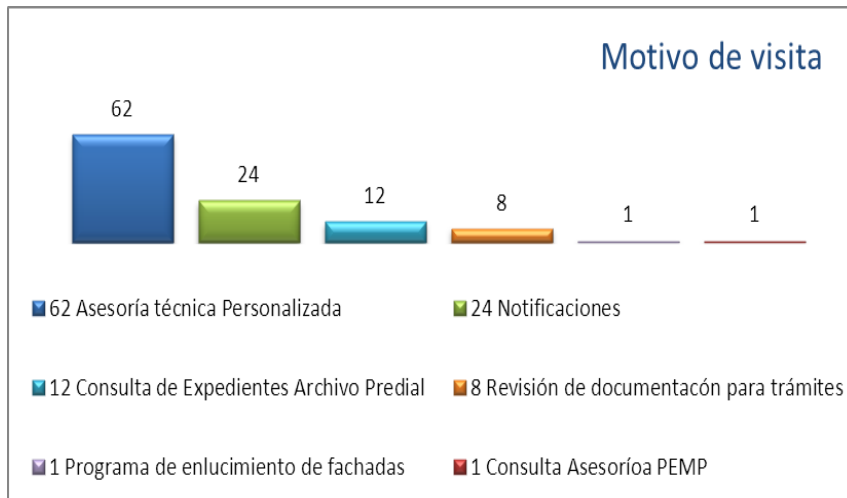
- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Observaciones por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio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

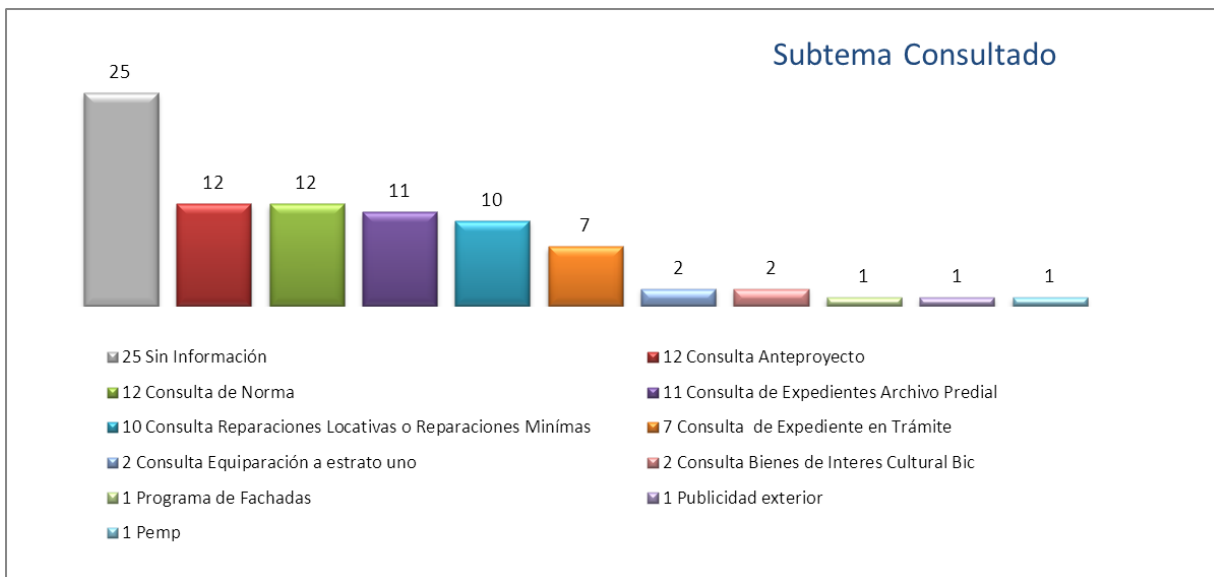
¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de octubre se le brindó a 325 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de octubre - Subdirección de intervención.



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Octubre

De acuerdo a la anterior gráfica, 62 ciudadanos correspondientes al 58% se acercaron al Instituto en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada, 24 ciudadanos correspondientes al 22% a notificarse, 12 ciudadanos correspondientes al 11% a realizar consultas de expedientes en el archivo predial, 8 ciudadanos correspondientes al 7% a realizar la revisión de la documentación para adelantar trámites, 1 ciudadano correspondiente al 1% a realizar consultas del programa de enlucimiento de fachadas, por último y en la misma proporción y porcentaje a realizar consulta acerca del Programa de Protección y Manejo Especial- PEMP.

1.1 Subtema consultado:

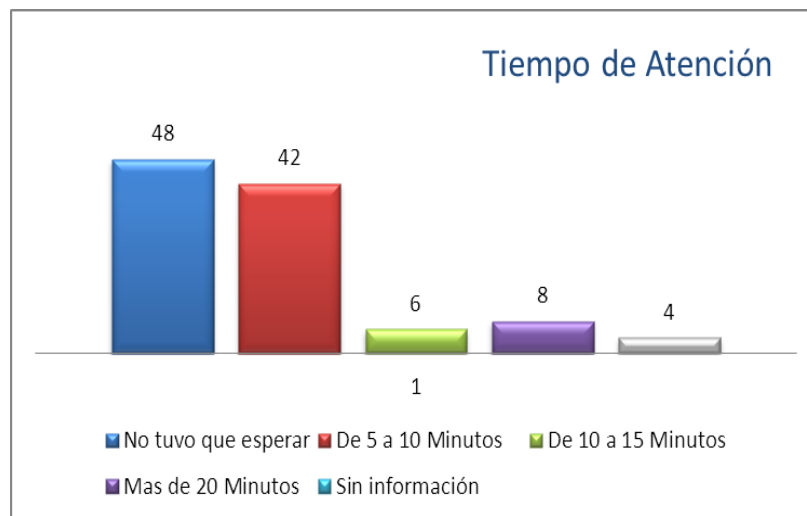


Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Octubre

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:

Consultas de anteproyecto y de norma urbanística correspondientes al 11% cada una, consulta de expedientes de archivo predial correspondiente al 10%, consulta de reparaciones locativas y mínimas correspondientes al 9%, consulta de expedientes en trámite correspondientes al 6%, consultas de equiparaciones a estrato uno y de bienes de interés cultural correspondientes al 4% cada una, y consultas del programa de enlucimiento de fachada, publicidad exterior y programa especial de manejo y protección PEMP correspondientes al 1% cada una de ellas.

2. Tiempo de atención:



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía – Octubre

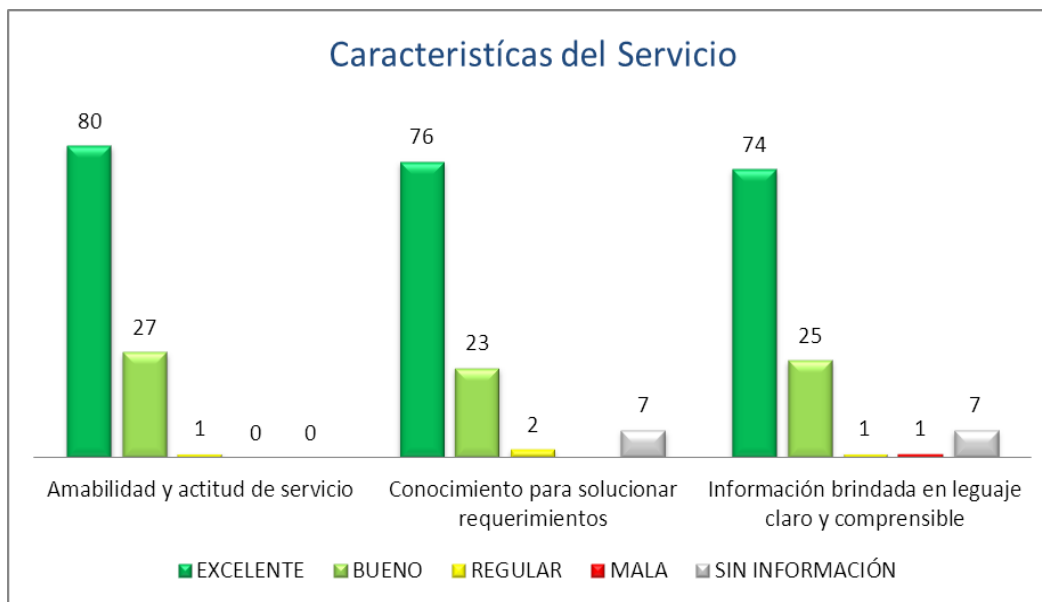
Con relación al tiempo de espera, 48 de los ciudadanos fueron atendidos inmediatamente, lo que equivale al 44%, 42 ciudadanos entre 5 a 10 minutos equivalente al 39%, 6 ciudadanos entre 10 a 15 minutos equivalente al 6%, 8 esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos equivalente al 7%, y 4 de los ciudadanos encuestados no respondieron a esta pregunta.

De lo anterior se puede concluir que el 83% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 13% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención.

Que de acuerdo con el informe del mes de septiembre, este mes aumentó en un 8% el número de ciudadanos atendidos entre 0 a 10 minutos y disminuyó en esa misma proporción 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 - Octubre

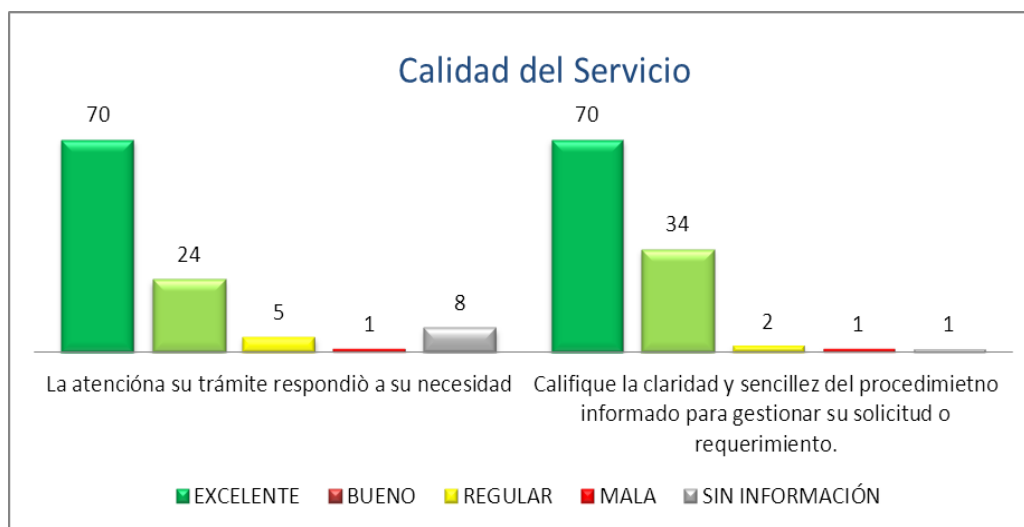
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 74% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena, y el 1% como regular.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 70% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, el 2% como regular y el 6% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 69% calificó esta característica como excelente, el 23% 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 71% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 23% como bueno, el 1% como regular y el 1% como malo.

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 - Octubre

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% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 5% como regular, el 1% como mala y el 7% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 65% calificó esta característica como excelente, el 31% como buena, el 2% como regular, el 1% como mala y el 1% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 64% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 27% como buena, el 4% como regular y el 1% como mala.

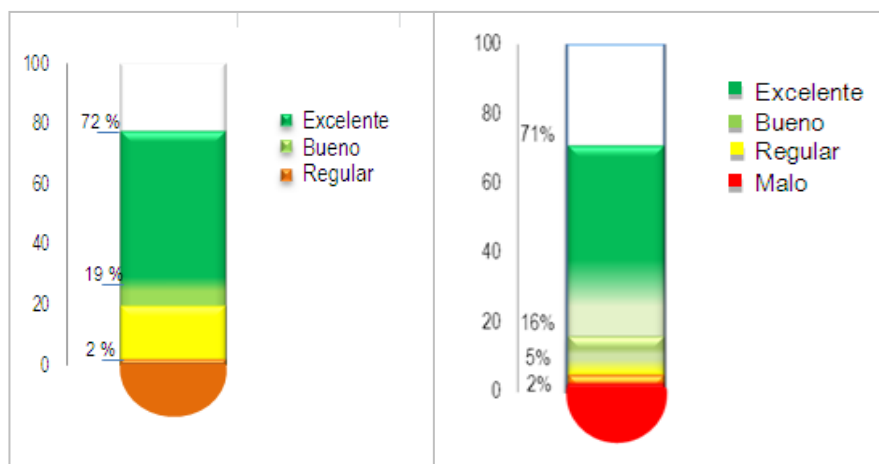
5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada se puede establecer que el 72% de ellos se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en general, y el 2% insatisfecho con la misma, durante este periodo no se obtuvo evaluación en la opción totalmente insatisfecho.

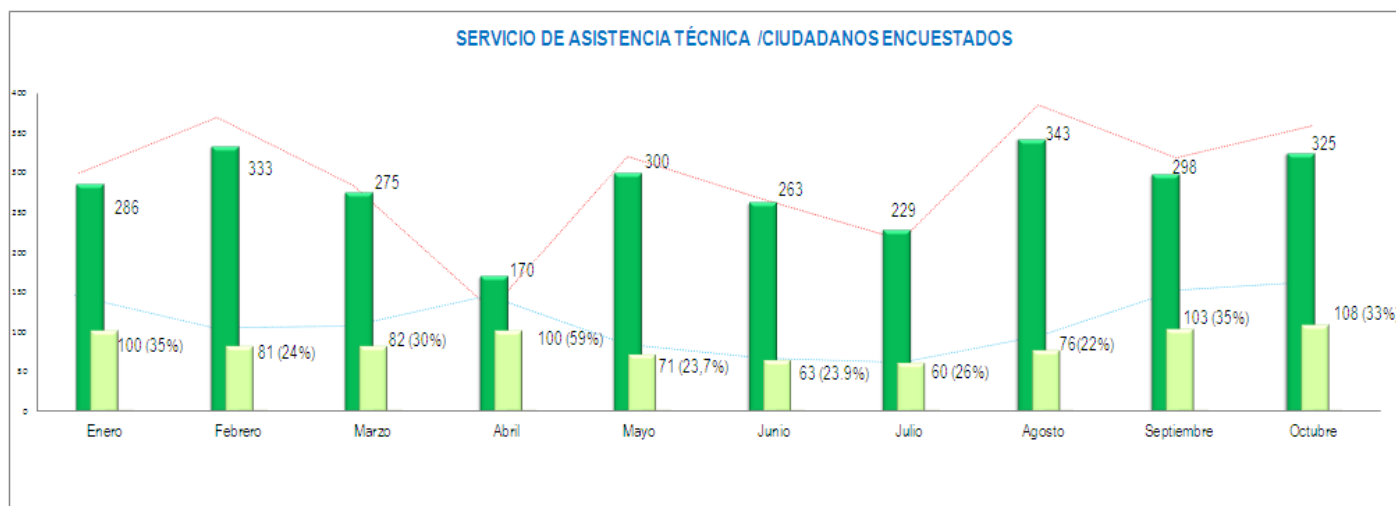
A continuación, se hace la comparación con el mes inmediatamente anterior del grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en general:

Mes de Septiembre

Mes de Octubre



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



Con lo anterior se puede identificar que el 72% de los ciudadanos que quedaron totalmente satisfechos con la atención corresponde al 22% 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:

- *No es clara la metodología de consulta, pues depende de una persona únicamente. Buscaba una especie de catálogo que me informara si había lo que necesitaba.*
- *La actitud de la arquitecta no fue la mejor durante todo el tiempo que duro la consulta.*
- *El trámite en total requiere mucho tiempo, seguramente podría ser más corto.*
- *Los procedimientos toman bastante tiempo y en algunos casos los documentos son confusos.*

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:

- *Para la entrega de los documentos por favor especificar los documentos que nos solicitan con anterioridad.*
- *Agilizar el proceso de revisión de los trámites y expedientes.*
- *Muy buena atención, pero pienso que los trámites deberían tomar menos tiempo para su aprobación o desprotección.*
- *Informar en el momento de solicitud de la cita lugar de la misma.*
- *Tal vez un poco de mantenimiento a la sede a pesar de que está en buen estado los acabados pueden mejorar para una mejor presentación del Instituto.*
- *Por favor agilizar el tiempo en contestar los trámites solicitados.*
- *Que sean más puntuales en la asignación de las citas.*
- *Con mayor coordinación los procesos se pueden mejorar y en lo posible hacer simultáneo con el ministerio de cultura.*

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

- *Muy buena la Atención*
- *Muchas gracias por la información, aclaró las dudas acerca del tema.*
- *Todo excelente*
- *Excelente*
- *Muy bueno su asesoramiento*
- *Todo excelente, muchas gracias*
- *Muy oportuna la atención*
- *Felicitarlos por la labor que presentan y la agilidad en el servicio de trámites de aprobación de anteproyecto arquitectónico.*
- *La notificación del acto administrativo es ágil y práctica.*



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:
 - . 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 a los profesionales atender puntualmente al ciudadano de acuerdo con la cita agendada.
 - . Se recomienda que en el momento de informar los requisitos para adelantar el trámite se explique cada uno de ellos al ciudadano.
 - . En el momento de agendar la cita previa se le debe indicar al ciudadano el nombre del profesional que le brindará la atención, la hora y el lugar de atención.

- 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.
 - . Conjuntamente con los líderes de los procesos crear una herramienta que sirva para la divulgación de los tiempos de respuesta que se encuentren establecidos en los procedimientos para atender los servicios (trámites u otros procedimientos administrativos).

ORIGINAL FIRMADO

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos:

Ciento ocho (108) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

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

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

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