

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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de julio se aplicaron sesenta y una (61) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada. Las encuestas fueron diligenciadas por el 25%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

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; las observaciones y sugerencias dadas serán usadas como fuente de información en el componente de observaciones y sugerencias de la ciudadanía.

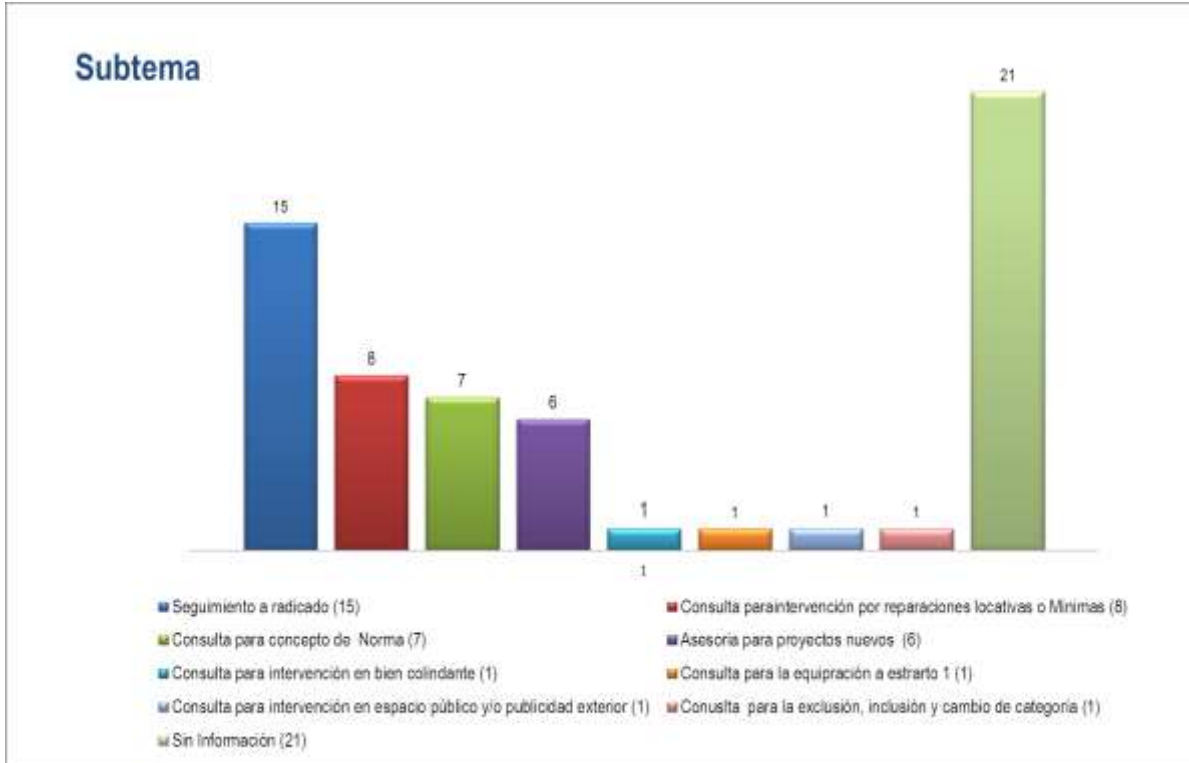
1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

El motivo de visita del 100% de los ciudadanos encuestados correspondió al servicio de Asesoría Técnica personalizada, durante este mes no se realizó la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana por parte de los responsables de los servicios de consulta en sala de Archivo de Bienes de Interés Cultural y Centro de Documentación.

1.1 Subtema consultado:

En la siguiente gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 61 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 25%; consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 13%; consulta para concepto técnico y de norma, el 11%; asesoría para anteproyectos nuevos, el 10%; consultas para equiparaciones a estrato, para intervención en bien colindante, para la exclusión, inclusión y cambio de categoría y para intervención en espacio público y/o publicidad exterior el 2% cada una; finalmente el 34% de los encuestados que corresponde a 21 ciudadanos no respondió a esta pregunta.

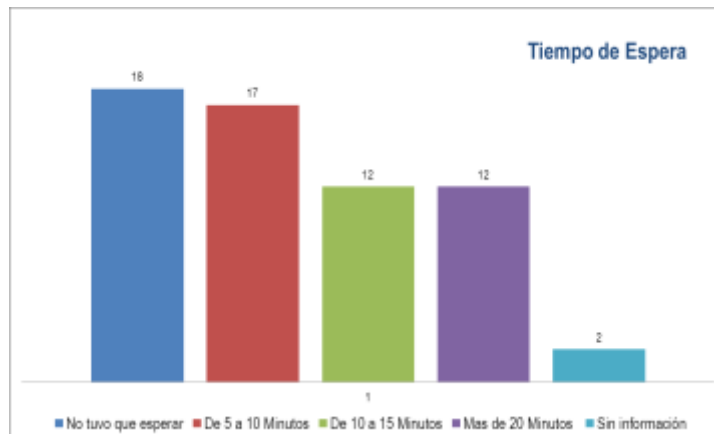
¹ Durante el mes de julio se brindó servicio a 245 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de julio Subdirección de Gestión Corporativa.



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

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, 18 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 30%, fueron atendidos inmediatamente; 17 ciudadanos, correspondientes al 28%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 12 ciudadanos encuestados, correspondientes al 20%, entre 10 a 15 minutos; al igual que los ciudadanos encuestados que esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 2 de ellos, correspondientes al 3%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

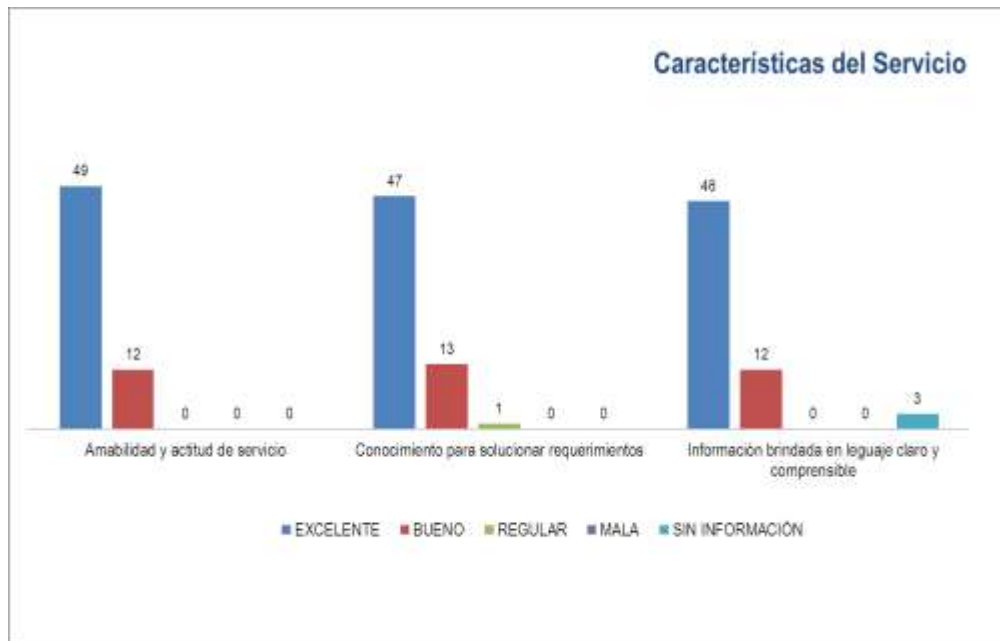


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Julio

De lo anterior, se puede concluir que el 57% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 40% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención; el 3% restante no respondió a esta pregunta.

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: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Julio

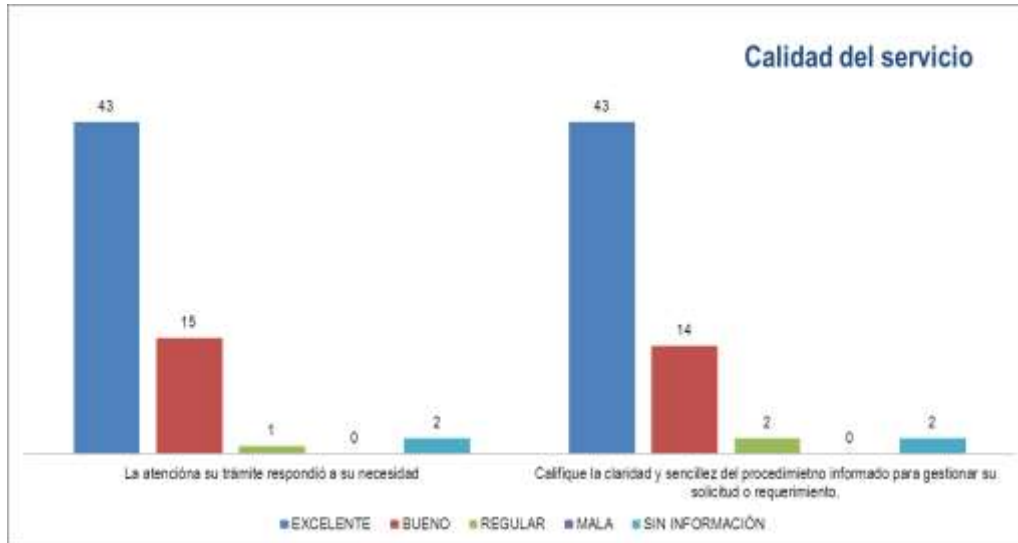
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 80% calificó esta característica como excelente y el 20% como buena.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 77% calificó esta característica como excelente, el 21% como buena, y el 2% como regular.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 75% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, y el 5% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 77% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 20% como buena, el 2% como regular, y el 5% no respondió a esta pregunta.

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 – Julio

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 70% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena, el 2% como regular, y el 3% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 71% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena, el 3% como regular y el 3% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 24% como buena, el 2% como regular, y el 3% no respondió a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: "Por favor indíquenos 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 - Julio

Con lo anterior se puede establecer que, de los 61 ciudadanos encuestados, 46 de ellos, correspondientes al 75%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 1 de ellos quedó totalmente insatisfecho con la atención correspondiente al 2%.

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

Principales Características		Junio		Julio	
		#Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		231		245	
Número de encuestas aplicadas		44	19%	61	25%
Subtema más consultado		Seguimiento a radicado 11		Seguimiento al trámite radicado 15	
Tiempos de atención	0 a 10	24	55%	38	62%
	De 11 a + de 20	17	38%	27	20%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	35	79%	47	77%
	Regular (Promedio)	0	0	1	2%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	64	72%	43	70%

	Regular / Mala (promedio)	1	2%	1	2%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	44	75%	46	75%
	Totalmente Insatisfecho	1	2%	1	2%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de julio si bien frente al mes anterior subió la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana, el 25% sigue siendo una muestra insuficiente para la medición de satisfacción ciudadana. Es importante precisar que durante este mes la encuesta sólo se aplicó en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.

Por otra parte, se puede identificar que en general la muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría brindados por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente; sin embargo, un ciudadano calificó de “regular” las características de la calidad del servicio “*Conocimiento para para solucionar su requerimiento y Claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento*”, ya que la asesoría brindado no solucionó sus inquietudes.

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 tuve una información asertiva y no pude solucionar mis inquietudes*
- *Los tiempos para firmas son muy largos*

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 ciudadana:
 - *Mejores mecanismos de atención a la ciudadanía*
- En cuanto a la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:
 - *Archivar de manera rápida la documentación*
 - *Mayor agilidad en el manejo de correspondencia*
 - *Nos gustaría tener una base de datos de expertos para los trabajos*
 - *Facilidad en consulta de fichas de valoración BIC*

iv. Felicidades recibidas:

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

- Excelente atención

- Me gusta mucho el esquema actual de atención
- Por favor ¡Sigán siendo la Entidad calidad y amable donde siempre da gusto venir!
- Fueron aclaradas nuestras dudas, nos dio pautas claras a seguir

v. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - Es necesario informar de manera asertiva a la ciudadanía sobre los tiempos de traslado de los documentos radicados en el área de correspondencia, teniendo en cuenta que esta área debe digitalizar todos los documentos recibidos, tarea que no debe exceder los 3 días hábiles.
 - Es importante que los profesionales revisen su cuenta de Orfeo diariamente, teniendo en cuenta que allí se encuentran digitalizados los documentos, los cuales pueden ser revisados antes de recibir el documento físico por parte de Gestión Documental.
- Proceso de atención a la Ciudadanía
 - Realizar mesas de trabajo con las áreas correspondientes, con el fin de terminar la revisión, actualización y elaboración de los procedimientos que soportan los trámites de cara al ciudadano, con el fin de definir los términos de respuesta y atención de los mismos.
 - Es importante y necesario divulgar los canales de atención para la interacción con los ciudadanos.

ORIGINAL FIRMADO
JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

ORIGINAL FIRMADO
MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Anexos: sesenta (61) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

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