

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

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de enero se aplicaron treinta y cinco (35) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), correspondiente al 16%¹ de las personas que recibieron el servicio de asesoría técnica personalizada los días martes.

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?:



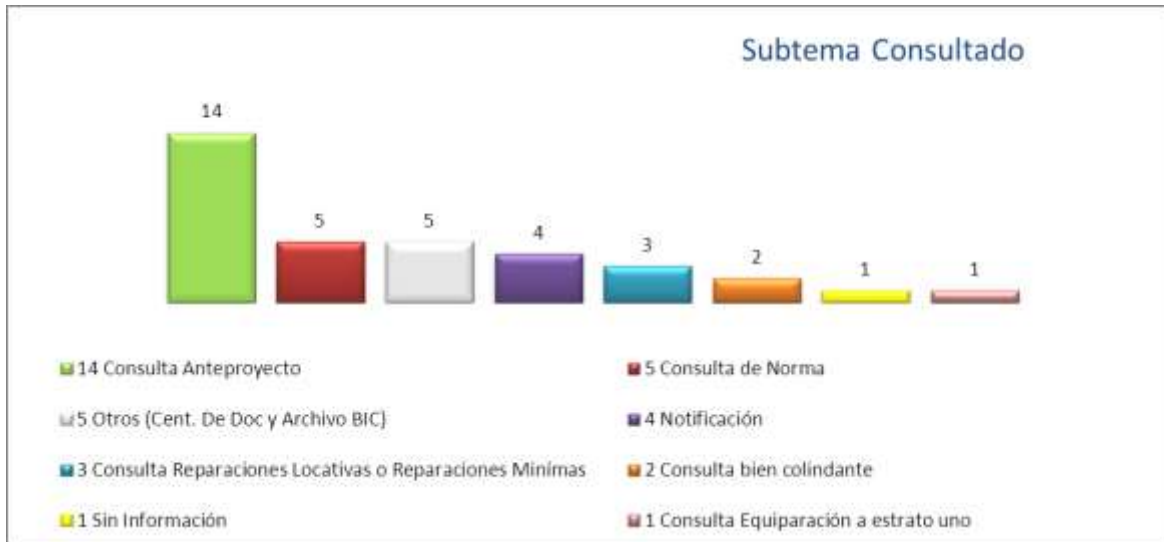
Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Enero

De acuerdo a la anterior gráfica, 26 ciudadanos, correspondientes al 74% de las personas encuestadas se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, 4

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de enero se le brindó a 215 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de enero - Subdirección de intervención / Subdirección de Gestión Corporativa.

ciudadanos correspondientes al 11% a notificarse, 3 ciudadanos correspondientes al 9% a consultar el archivo de bienes de Interés Cultural y 2 ciudadanos correspondientes al 6% a consultar en el Centro de Documentación.

1.1 Subtema consultado:



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía – Enero

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

Consulta de anteproyectos el 40%, consulta de norma y otros temas relacionados (consulta al archivo BIC y consulta en sala en el centro de documentación) el 14% cada una, reparaciones locativas o reparaciones mínimas el 9%, consulta para intervenir bienes colindantes el 6% y consulta de equiparaciones a estrato uno el 3%.

2. Tiempo de atención:



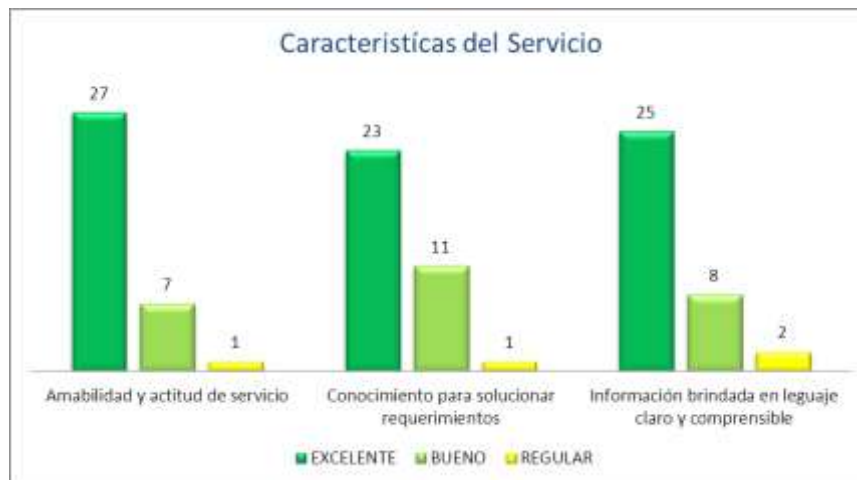
Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía – Enero

Con relación al tiempo de espera, 14 de los ciudadanos encuestados fueron atendidos inmediatamente, lo que correspondiente al 40%; 16 ciudadanos entre 5 a 10 minutos, correspondiente al 45%; 1 ciudadano entre 10 a 15 minutos, correspondiente al 3%; y 3 ciudadanos encuestados esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos, correspondiente al 9%; y 1 ciudadano no contesto a esta pregunta.

De lo anterior se puede concluir que el 85% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 4% 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 - Enero

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

- Amabilidad y actitud del servicio: El 77% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena y el 3% como regular.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 66% calificó esta característica como excelente, el 31% como buena y el 3% como regular.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 71% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena, y el 6% como regular.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 71% de la ciudadanía encuestada evaluó las

características del servicio como excelentes, el 25% como buenas, y el 4% como regulares.

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 - Enero

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 51% calificó esta característica como excelente, el 38% como buena, el 3% como regular y el 8% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 63% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 3% como regular y el 8% no respondió a esta pregunta.

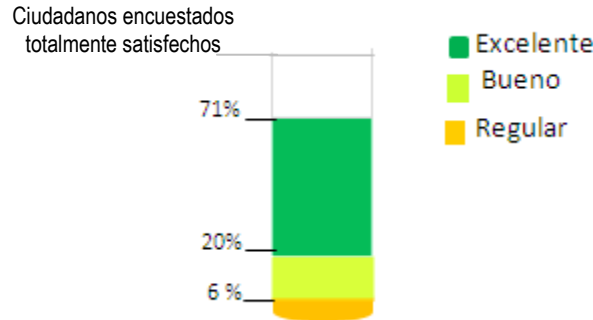
Para concluir se puede afirmar que en promedio el 57% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 32% como buena, el 3% como regular y el 8% no respondió a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

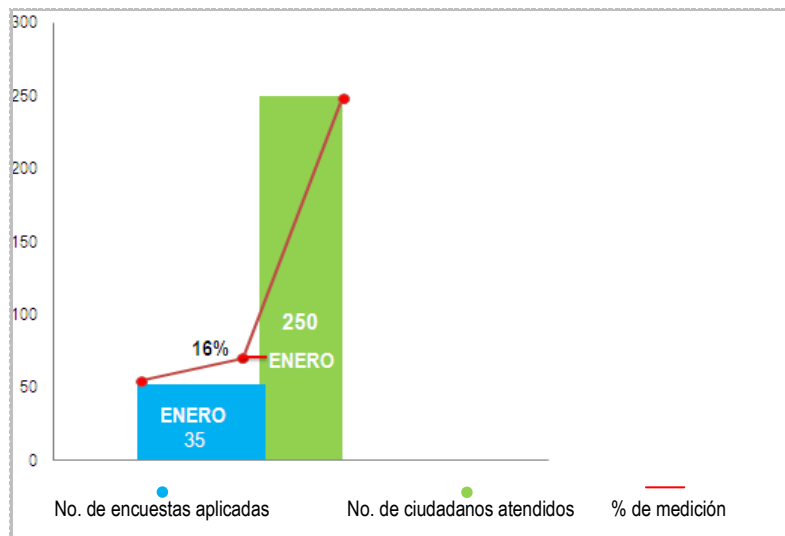
Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada se puede establecer que 25 ciudadanos encuestados, correspondientes al 71%, se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida en general, y 2 de ellos, que corresponde al 6%, se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

En los siguientes informes se incluirá la comparación con los meses inmediatamente anteriores para poder identificar la variación del grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención en general.

Enero de 2018



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



Fuente: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Enero

Con lo anterior se puede identificar que el 16% de los ciudadanos a los que se les brindó la atención en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada diligenciaron la encuesta de satisfacción ciudadana; es decir que el 84% de los ciudadanos no diligenciaron la encuesta de satisfacción, 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:

- . *Cuando se inició el trámite se realizaron unas solicitudes específicas, dos meses después solicitaron memoria de cálculo y estudio de suelos.*
- . *Me atendieron después de la hora citada, ella estaba pendiente de atender a un conocido y llego después de mí.*
- . *Por qué no se dan opciones para retirar el expediente de mi apoderad, sino que lo debe hacer él mismo.*
- . *La atención fue buena, pero se demoró el tiempo de espera en los documentos de consulta.*

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:

- . *Tener un espacio más adecuado para el público, sala de espera.*
- . *Ampliar el número de mesas de atención.*

En cuanto a la atención de los trámites:

- . *Ser un poco más ágiles ya que me tomó casi siete meses obtener el aprobado*
- . *Agilidad en los procesos de acuerdo a la normatividad.*
- . *Tiempo los trámites se están extendiendo mucho y necesitan volver a radicar el proyecto.*
- . *Mejorar tiempos de espera y más días para asesorías.*
- . *Publicar o tener en la web el libro del cementerio central*

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

- . *Quedé conforme con la información y solucionaron la inquietud.*
- . *Me agradó el servicio de la recepción.*

Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Preparar el caso a atender con anterioridad a la cita, de acuerdo con el objeto a consultar: y atender puntualmente las citas de los ciudadanos.

- . En el momento de informar los requisitos para adelantar el trámite, se recomienda describir detalladamente cada uno de estos requisitos, revisando el listado de chequeo contenido en el formato de radicación.
 - . Informar al ciudadano los tiempos de atención a los trámites de manera clara y expresa, resaltando la importancia de radicar los documentos en completa y debida forma.
 - . Incluir en la comunicación con la cual se informa al ciudadano sobre las observaciones que debe atender para continuar con el trámite, todas aquellas que sean indispensables para tal fin y así evitar reprocesos que afectan los términos de atención a los trámites.
 - . 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.
- Proceso de Atención a la Ciudadanía

Solicitar al área de Talento Humano se incluyan acciones de divulgación relativas a la atención a la ciudadanía y a los protocolos de atención.

Original Firmado
JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original Firmado
MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio al Ciudadano

Cc. Arq. Dorys Patricia Noy – Subdirectora de Intervención
Anexos: Treinta y cinco (35) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

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