



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de noviembre se aplicaron sesenta y ocho (68) 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 43%<sup>1</sup> de las personas que recibieron este servicio.

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, de acuerdo con el número de encuestas aplicadas enunciado en la tabla No. 1; 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?:

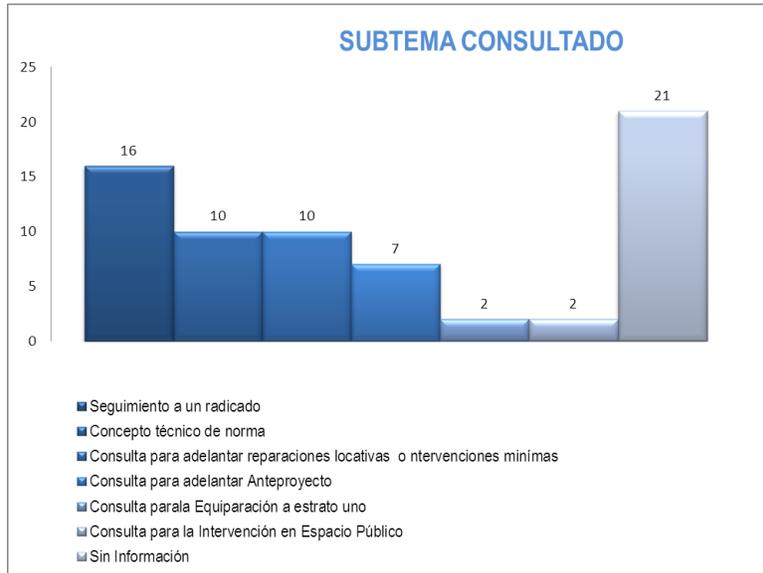
Esta pregunta se aplicó a 68 ciudadanos, de los cuales el 100% se acercó durante al servicio de Asesoría Técnica personalizada.

##### 1.1 Subtema consultado:

En la siguiente gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 68 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 24%; consulta para concepto técnico de norma y reparaciones locativas o intervenciones mínimas, el 15% cada una; consulta para la presentación de anteproyectos nuevos, el 10%; consulta para adelantar la equiparación de servicios públicos a estrato uno e intervención en espacio público, el 3% cada uno; finalmente, el 31% de los ciudadanos encuestados no contestaron a esta pregunta.

---

<sup>1</sup> Durante el mes de noviembre se brindó servicio a 160 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de noviembre - Subdirección de Gestión Corporativa.



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

## 2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo, 25 ciudadanos, correspondientes al 37%, no tuvieron que esperar para recibir la atención; 23 ciudadanos, correspondientes al 34%, recibieron atención entre 5 a 10 minutos; 13 ciudadanos, correspondientes al 19%, recibieron atención entre 10 a 15 minutos; 4 ciudadanos, correspondientes al 6%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 3 de ellos, correspondientes al 4%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

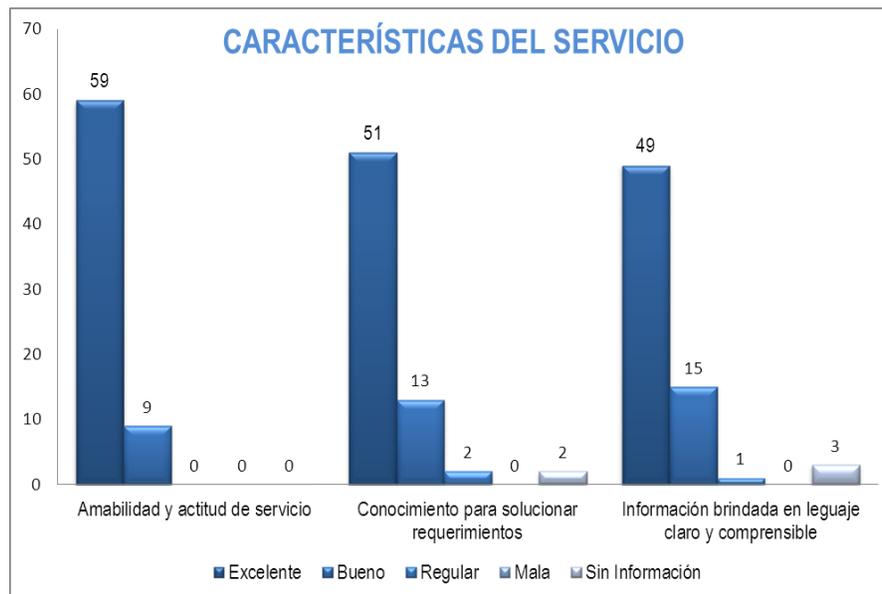


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Noviembre

De lo anterior, se puede concluir que en promedio el 90% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 a 15 minutos en recibir atención, y el 6% tuvo que esperar entre 16 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, de los 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 – Noviembre

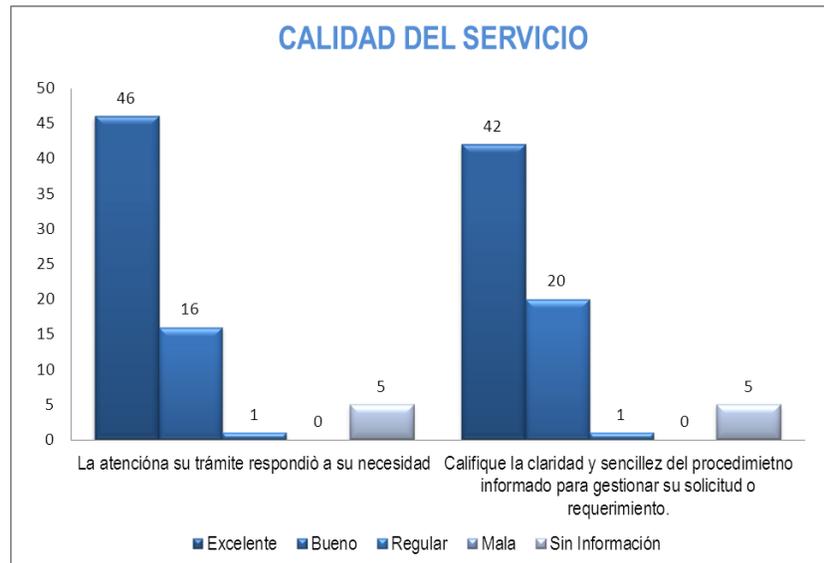
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- Amabilidad y actitud del servicio: El 87% calificó esta característica como excelente, y el 13% como buena.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 75% calificó esta característica como excelente, el 19% como buena, el 3% como regular y finalmente el 3% no respondió a esta pregunta.
- Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 72% calificó esta característica como excelente, el 22% como buena, el 2% como regular y finalmente el 4% no respondió a esta pregunta.

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 78% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 18% como buena, el 2% como regular, y el 2% 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 – Noviembre

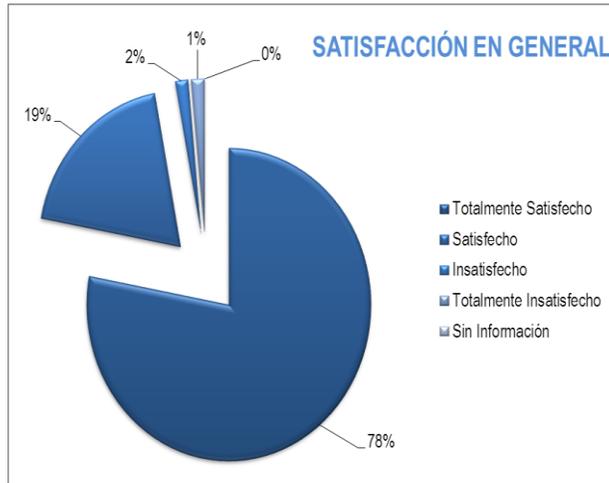
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las calidad del servicio así:

- ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 68% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, el 1% como regular, finalmente el 7% no respondió a esta pregunta.
- Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 62% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, el 2% como regular, y finalmente el 7% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 65% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 26% como buena, el 2% como regular, y el 7% 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 – Noviembre

Con lo anterior se puede establecer que, de los 68 ciudadanos a los que se les aplicó esta pregunta, 53 de ellos, correspondientes al 78%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida; y 1 de ellos, correspondiente al 1,5%, quedó totalmente insatisfecho con la atención.

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

Principales Características	Octubre		Noviembre		
	# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%	
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar	261		160		
Número de encuestas aplicadas	108	41	68	43%	
Subtema más consultado	Seguimiento al trámite radicado 29		Seguimiento al trámite radicado 16		
Tiempos de atención	0 a 10	65	30%	24	35%
	De 11 a + de 20	43	13%	9	13%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	83	77%	53	78%
	Regular (Promedio)	2	1%	1	1,5%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	74	69%	44	65%
	Regular / Mala (promedio)	2	2%	1	1,5%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	84	78%	53	78%
	Totalmente Insatisfecho	3	3%	1	1,5%



La muestra tomada indica que el servicio, atención y asesoría brindada por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente; durante este mes no se obtuvo calificación en el rango “malo”, sin embargo se recibieron tres (3) calificaciones en el rango regular en las características del servicio; las cuales se dieron en los ítems de conocimiento para solucionar requerimientos e información brindada en lenguaje claro y comprensible. De otra parte, en la evaluación de calidad de servicio, se recibieron dos (2) calificaciones en el rango regular en los ítems de la atención a su trámite respondió a su necesidad, y califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento.

## 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:

- . *Falta de documentación*
- . *Definitivamente los cambios de personal/ terminación contrato NO favorecen la agilidad en respuesta a procedimientos*
- . *Regular porque el tema no es común y requiere concepto legal*
- . *Se deberían para casos sencillos que el procedimiento se realizara en una curaduría urbana-sobre todo para adecuaciones*

## 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:**

- . *Programar otros días para este tipo de atención al público.*

### **En cuanto a la atención de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos:**

- . *Se sugiere que se indique previamente qué consulta y requisitos realizar: ej:sinupot.*
- . *En lo posible trámites más rápidos.*
- . *Que estos trámites sean más cortos, toda vez que llevamos un año para acceder al permiso solicitado y aún no lo hemos obtenido respuesta. Teniendo en cuenta que ustedes tienen un término de 45 días para resolver, el cual a la fecha se encuentra más que superado aclarando que está situación ha sido atribuida a ustedes en el entendido que nosotros hemos cumplido con los requisitos exigidos por ustedes con el menos tiempo posible.*
- . *Envío de certificaciones ágil o correo para presentación.*
- . *Llegar a desarrollar un proceso estándar para este tipo de proyectos.*
- . *Contar el personal necesario y específico para los casos determinados.*



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

Durante este mes, siete (7) ciudadanos **felicitaron** al IDPC por la atención recibida, así:

- . *Muy buena atención*
- . *Excelente atención, mil gracias*
- . *Excelente servicio, profesional y eficiente*
- . *La respuesta fue inmediata-muy ágil y precisa*
- . *Excelente profesional, atención precisa y clara*
- . *Ojalá otras instituciones se preocuparan así por el servicio al ciudadano*
- . *Excelente atención*

**iv. Recomendaciones:**

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
  - . Establecer una estrategia que permita divulgar los resultados de las consultas ciudadanas particulares en el marco del servicio de asesoría técnica, y aplicarlos a otros casos.
- Proceso de atención a la Ciudadanía
  - . Realizar la retroalimentación de las sugerencias ciudadanas con la Subdirección de Intervención.

*Original Firmado*

**JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW**  
Subdirector de Gestión Corporativa

*Original Firmado*

**MARCELA RAMÍREZ CASTILLO**  
Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Anexos: Sesenta y ocho (68) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

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