



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de junio se aplicaron cuarenta y cuatro (44) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1), en la sede de atención de Palomar del Príncipe, en el marco de los servicios de Asesoría Técnica Personalizada, Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural, y Centro de Documentación. Las encuestas fueron diligenciadas por el 19%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

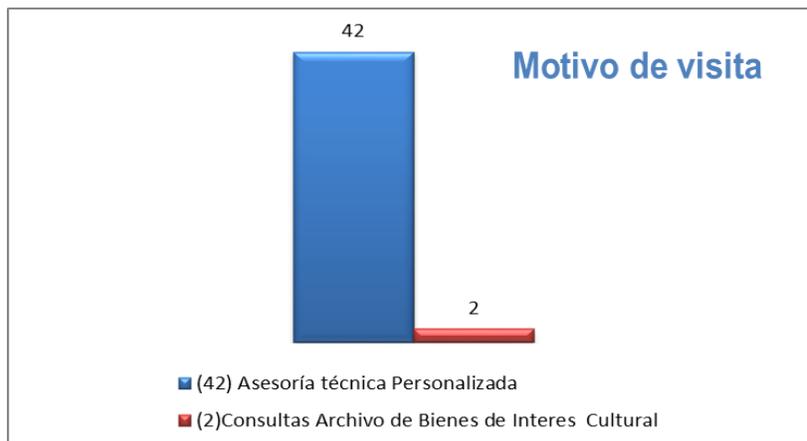
El informe consta de cuatro componentes:

- 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?:

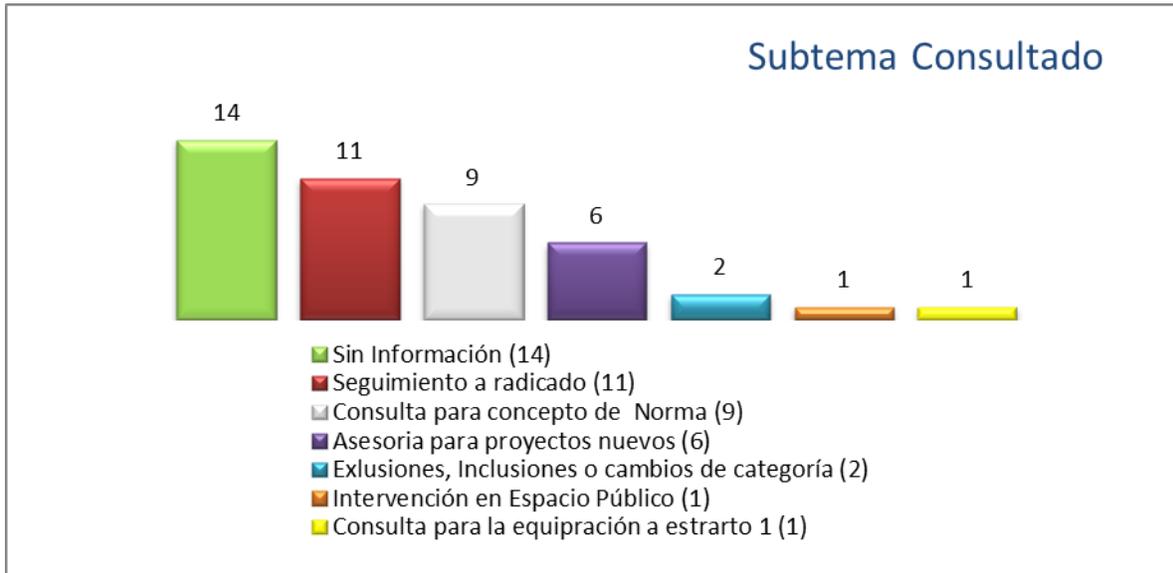


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Junio

¹ Durante el mes de junio se brindó servicio a 231 ciudadanos así: Asistencia técnica 168 ciudadanos - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de junio Subdirección de Gestión Corporativa; Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural a 44 ciudadanos - Fuente: Subdirección General; Consulta en sala del Centro de Documentación a 19 Ciudadanos - Fuente: Subdirección de Divulgación – Centro de Documentación.

De acuerdo a la anterior gráfica, 42 ciudadanos, correspondientes al 95% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; y 2 personas encuestadas, correspondientes al 5%, se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural.

1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 44 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 25%; consulta para concepto técnico y de norma, el 21%; asesoría para proyectos nuevos, el 14%; consulta para inclusión, exclusión y cambios de categoría el 5%; consulta para intervención en espacio público y equiparación a estrato uno el 2% cada una; finalmente el 32% de los encuestados que corresponde a 14 ciudadanos no respondieron a esta pregunta.

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, 12 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 27%, fueron atendidos inmediatamente; 12 ciudadanos, correspondientes al 27%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 9 ciudadanos encuestados, correspondientes al 20%, entre 10 a 15 minutos; 8 ciudadanos encuestados, correspondientes al 18%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 3 de ellos, correspondientes al 7%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

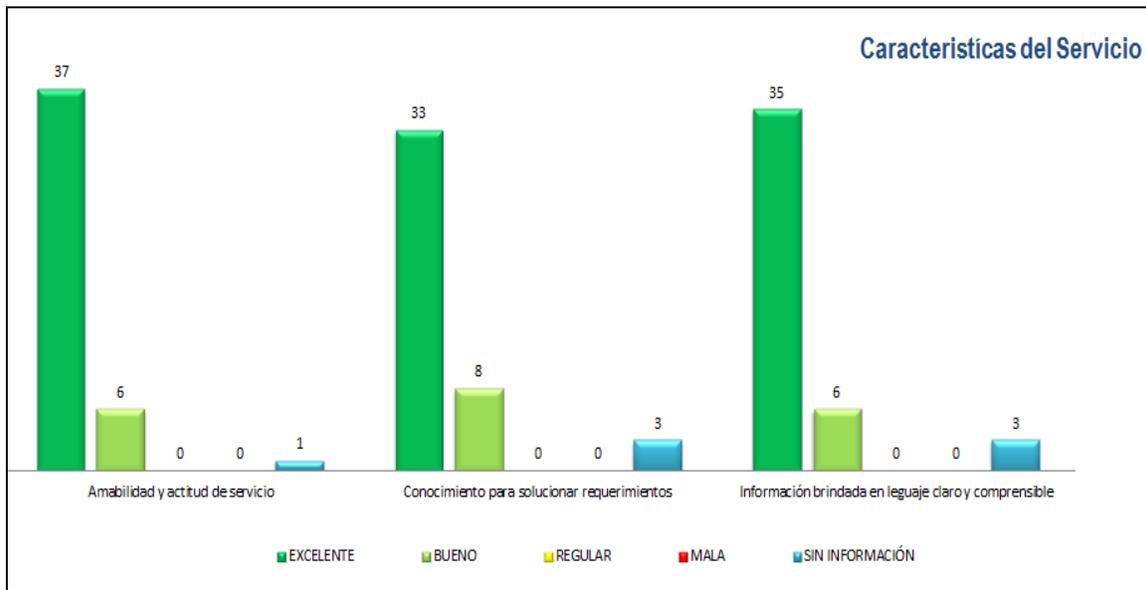


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Junio

De lo anterior, se puede concluir que el 55% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 38% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención; el 7% 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 – Junio

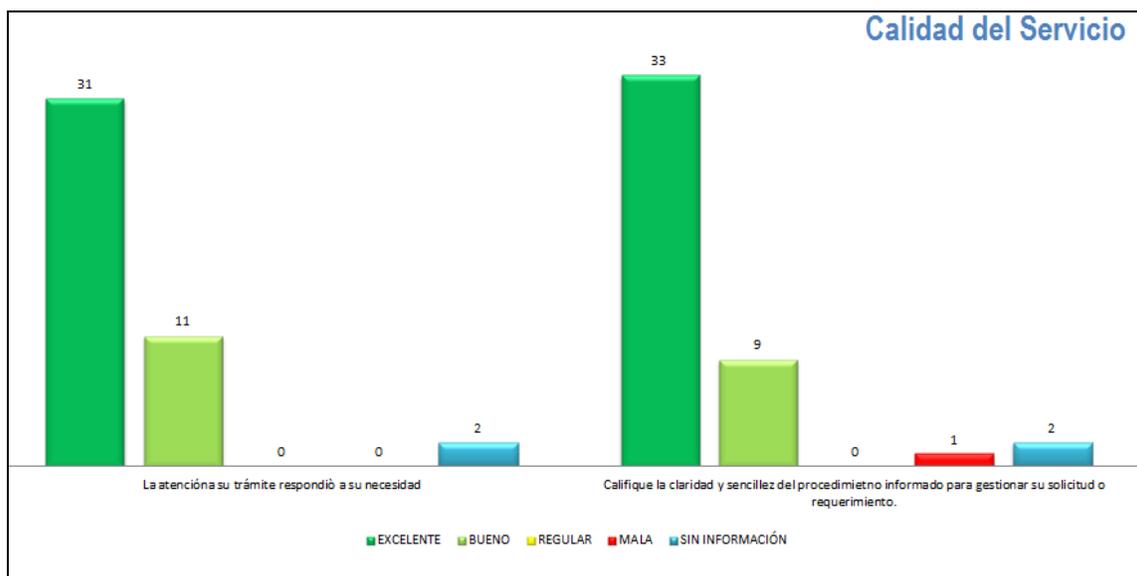
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 84% calificó esta característica como excelente y el 14% como buena, y el 2% no contestó a esta pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 75% calificó esta característica como excelente, el 18% como buena, y el 6.8% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 79% calificó esta característica como excelente, el 14% como buena, y el 7% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 79% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 15% como buena, y el 5% no respondió a está 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 – Junio

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

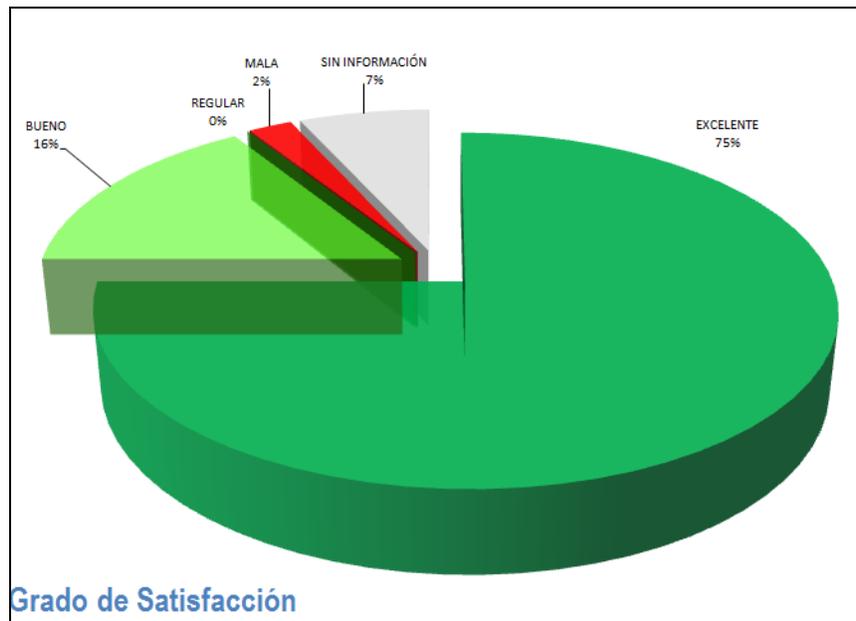
- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 70% calificó esta carcteristica como excelente, el 25% como buena, y el 5% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 75% calificó esta carcteristica como excelente, el 20% como buena, y el 5% no

respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 72% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 23% como buena, y el 5% 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 – Junio

Con lo anterior se puede establecer que de los 44 ciudadanos encuestados, 33 de ellos, correspondientes al 75%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 1 de ellos correspondiente al 2% quedó totalmente insatisfecho con la atención.

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

Principales Características	Abril		Mayo	
	#Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar	284		231	
Número de encuestas aplicadas	121	43%	231	19%
Subtema más consultado	Seguimiento a Radicado 25		Seguimiento a Radicado 11	
Tiempos de atención	0 a 10	64 53%	21% 48%	



	De 11 a + de 20	49	40%	17	39%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	85	70%	35	79.3%
	Regular (Promedio)	3	2%	0	0%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	78	64%	32	72.5%
	Regular / Mala (promedio)	1	1%	0	0%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	85	70%	33	75%
	Totalmente Insatisfecho	0	0%	1	2%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de junio continuo bajando la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana; convirtiéndose nuevamente en una muestra insuficiente para la medición de satisfacción ciudadana. Es importante precisar que la encuesta se está aplicando en los diferentes servicios de atención a la ciudadanía y no sólo 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 por parte del IDPC se encuentra en el rango de excelente, y para este mes no se obtuvieron calificaciones en el rango de "regular" o "malo" con relación a las características de la calidad del servicio.

ii. Observaciones de las respuestas malas y regulares

Los ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características no justificaron su calificación.

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:

- *Alternativa para uso de inmuebles, asesoría, acompañamiento*
- *Deberían asignar más días de atención a la semana*

Durante este mes, 4 ciudadanos **felicitaron** al IDPC por la atención recibida, así:

- *Muy buena atención*
- *Muy buena atención, como siempre*
- *Que mantengan los profesionales, los cambios dilatan*
- *Gracias por el apoyo y atención, son muy amables*



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

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Realizar una campaña de divulgación de los servicios que presta el IDPC en el marco de su misionalidad.
 - . Divulgar con la ciudadanía los canales de atención para el seguimiento a sus trámites u OPAs.

- 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.
 - . Teniendo en cuenta que durante el mes inmediatamente anterior y este se evidencio la disminución de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana, se realice una campaña que incentive la aplicación de la misma.

Original firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original firmado

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Anexos: Cuarenta y Cuatro (44) formatos de encuestas y tabulación de las mismas.

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