



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de abril se aplicaron ciento veintinueve (129) 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 67%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

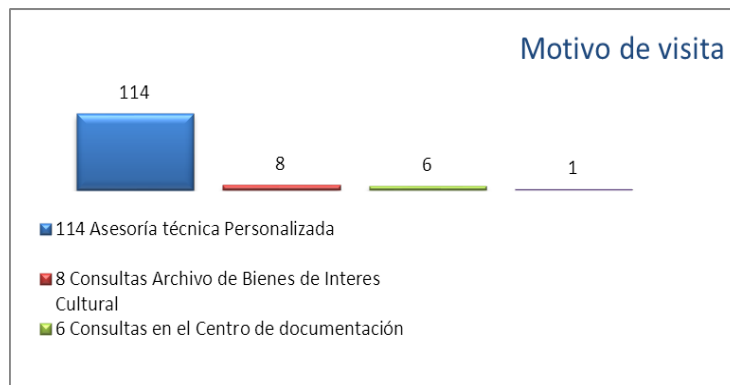
El informe consta de cuatro componentes:

- 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 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?:

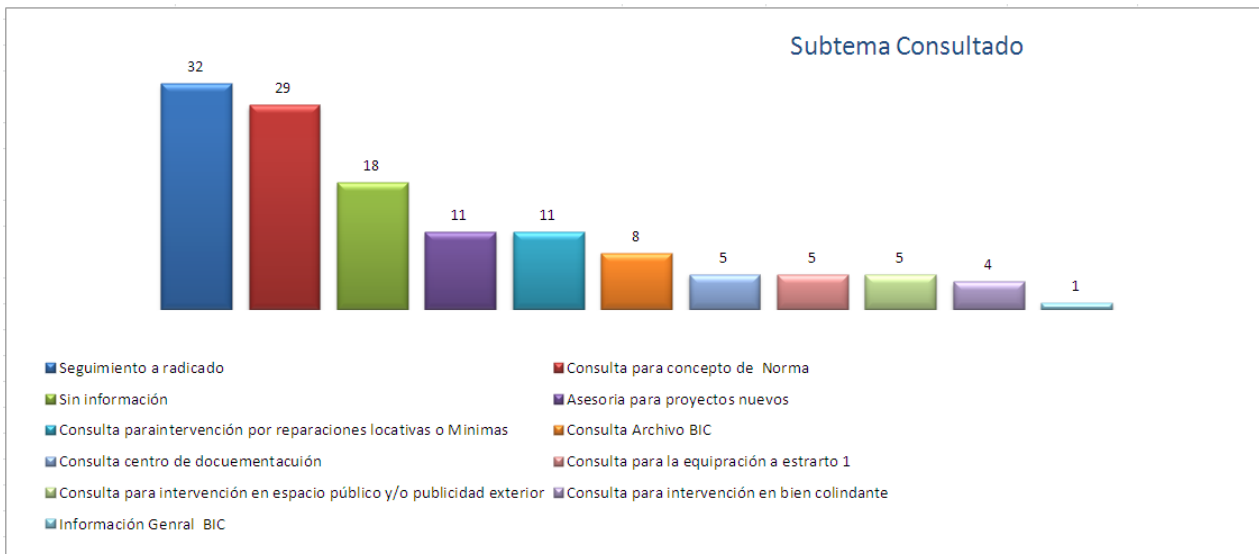


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Abril

¹ Durante el mes de abril se brindó servicio a 192 ciudadanos así: Asistencia técnica 119 ciudadanos - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de abril Subdirección de Gestión Corporativa; Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural a 63 ciudadanos - Fuente: Subdirección General; Consulta en sala del Centro de Documentación a 10 Ciudadanos - Fuente: Subdirección de Divulgación – Centro de Documentación.

De acuerdo a la anterior gráfica, 114 ciudadanos, correspondientes al 88% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 8 personas encuestadas, correspondientes al 6%, se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 10 personas encuestadas, correspondientes al 5%, a consultar en el Centro de Documentación; 1 persona encuestada, correspondientes al 1%, no contestó a esta pregunta.

1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 129 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 25%; consulta para concepto técnico y de norma, el 22%; asesoría para proyectos nuevos y consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, el 9% cada una; consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 6%; consulta en sala de las colecciones del centro de documentación, consulta para equiparaciones a estrato 1, consulta para intervención en espacio público y/o publicidad exterior el 5% cada uno; consulta para intervención en bien colindante, el 3%; consulta general Bien de Interés Cultural el 1%; y el 14% de los encuestados no respondió a esta pregunta.

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, 37 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 29%, fueron atendidos inmediatamente; 45 ciudadanos, correspondientes al 35%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 22 ciudadanos encuestados, correspondientes al 17%, entre 10 a 15 minutos; 24 ciudadanos encuestados, correspondientes al 19%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 1 de ellos, correspondientes al 1%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

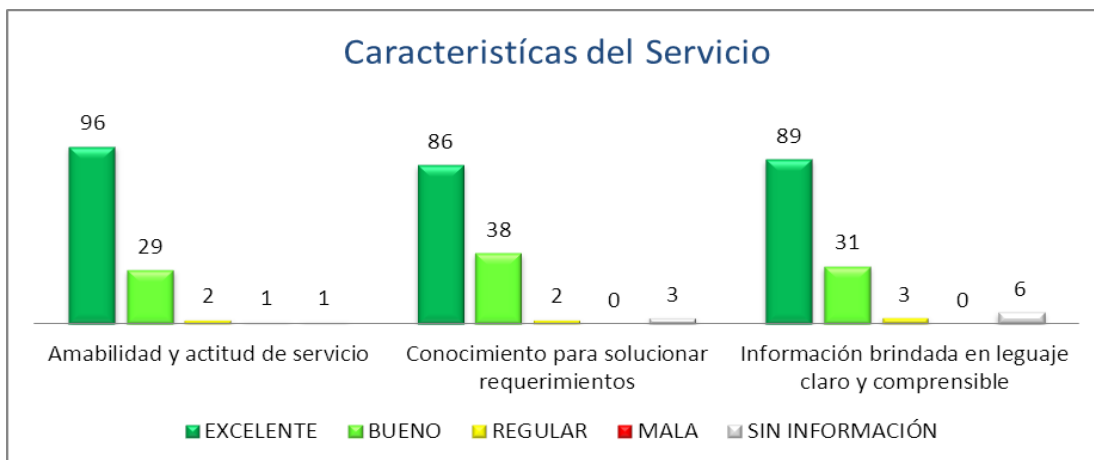


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Abril

De lo anterior, se puede concluir que el 63.6% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 35.7% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención; el 1% 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 – Abril

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 y el 22% como buena, el 2% como regular, el 1% como mala y el 1% no contestó a esta pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 67% calificó esta característica como

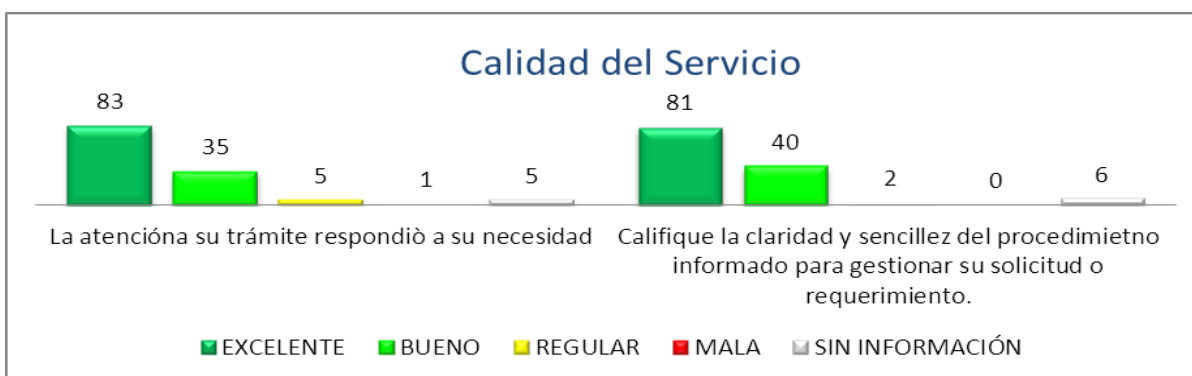
excelente, el 29% como buena, el 2% como regular y el 2% no respondió a esta pregunta.

- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 67% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, el 21% como regular y el 2% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 25% como buena, el 2 % como regulares, el 1% como mala y el 3% 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 – Abril

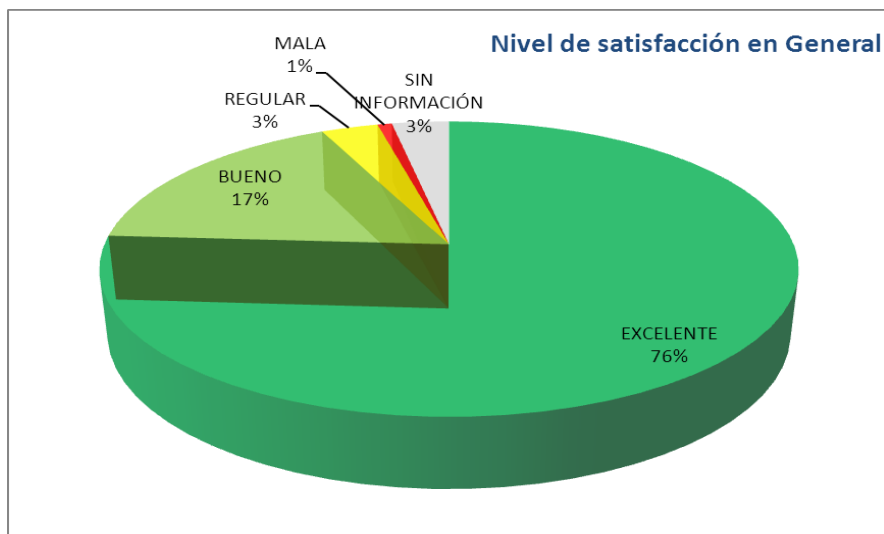
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 64% calificó esta característica como excelente, el 27% como buena, el 4% como regular, el 1% como mala y el 1% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 63% calificó esta característica como excelente, el 31% como buena, el 2% como regular y el 5% 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 29% como buena, el 3% como regular, el 1% como mala y el 4% 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 – Abril

Con lo anterior se puede establecer que de los 129 ciudadanos encuestados, 98 de ellos, correspondientes al 76%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y 1 de ellos, correspondiente al 1%, quedó totalmente insatisfecho con la atención.

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

Principales Características	Marzo		Abril	
	# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar	221		192	
Número de encuestas aplicadas	190	86%	129	67%
Subtema más consultado	"Consulta de concepto Técnico y de Norma 30"		Seguimiento a radicado 32	
Tiempos de atención	0 a 10	126 66%	82 63.6%	
	De 11 a + de 20	57 30%	46 35.7%	



Característica de servicio	Excelente	141	74%	90	70%
	Regular	2	1%	3	2%
Calidad del servicio	Excelente	126	66%	82	64%
	Regular / Mala	3	2%	3	3%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	149	78%	98	76%
	Totalmente Insatisfecho	0	0%	1	1%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de abril disminuyó la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana; aunque es una muestra significativa de medición ciudadana. Es importante precisar que en este mes, se realizó la encuesta sobre los diferentes servicios ofrecidos 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 un ciudadano calificó como mala la atención, lo que obedeció a un desacuerdo con las observaciones dadas en el oficio de requerimiento y la información brindada en la asesoría por parte del ingeniero estructural.

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:

- *A pesar de la amabilidad el trámite se hace demasiado largo y no cumple con los términos legales de la entidad.*
- *El motivo de mi visita fue averiguar el estado de un trámite radicado el 15 de febrero y no hemos tenido ninguna información de avance.*
- *Esperábamos que la consulta nos favoreciera, pero al saber las normas vigentes, no nos favorecen; sin embargo nos sugirieron radicar como consulta dando una esperanza que nos podrías ayudar.*
- *Demora en el tiempo 40 minutos.*
- *La solicitud del ingeniero, no corresponde claramente con lo solicitado en el acta de observaciones y quiso plantear exigencias que no tienen un sustento claro.*
- *Dan una cita y no cumplen la hora*

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:

- *Procurar atender en el término de la hora agendada.*
- *Colocar más personas que atienden al público y de esa manera minimizar el tiempo de espera.*
- *Ampliar el horario de atención y consulta.*
- *Gracias, sería buena una plataforma virtual para consultar el avance del trámite.*

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

Asesoría Técnica Personalizada

- *En casos claros poder atender al público en días diferentes que se acomoda a ambos casos.*
- *La asignación expedientes (proyectos) más rápida gracias, Los tiempos para revisión de los proyectos son muy largos.*
- *No estaba Marlene González.*
- *Ampliar la información de las normas.*
- *En el caso de barrio modelo norte solicitamos visitas de seguimiento a las construcciones actuales.*
- *Buena atención pero demora en la revisión del expediente.*
- *Se debería tener en cuenta en las reuniones, los términos para cumplir.*

Consulta en sala de Archivo de bienes de Interés Cultural.

- *No tienen acceso a información.*
- *Sería muy importante contar con fotocopiadora en el IDPC.*

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

- *La atención fue muy buena toda vez que se aclaran las dudas pendientes.*
- *Gracias por sus servicios e interés en ayudarnos.*
- *Muy buen servicio.*
- *Felicito a Lizeth por su metodología, profesionalismo y amabilidad para apoyar consultas.*
- *Sin palabras oky.(sic)*

iv. Recomendaciones:

- **Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:**
 - . **Es necesario cumplir el horario de atención de acuerdo con las citas programadas en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.**
 - . **Divulgar con la ciudadanía los canales de atención para el seguimiento a sus trámites u**



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

OPAs.

- Proceso de Gestión Documental
 - . Teniendo en cuenta que este mes se recibieron dos (2) sugerencias ciudadanas con relación al servicio de consulta en sala de archivo de bienes de interés cultural, se remitirá a la Subdirección General el presente informe con el fin de que se evalúen las sugerencias realizadas en el formato de encuesta de satisfacción ciudadana.
- 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.

Original firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW
Subdirector de Gestión Corporativa

Original firmado

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO
Transparencia y Servicio al Ciudadano

CC. Arq. María Victoria Villamil – Subdirectora (e) de Intervención y Subdirectora General
Anexos: Ciento veintinueve (129) 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