



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

En el marco del proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía y con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida, en el mes de febrero se aplicaron ciento cuarenta y un (141) encuestas de satisfacción a la ciudadanía (código AC-F02 Versión 1) en la sede Palomar del Príncipe, en la que se brindan los servicios de Asesoría Técnica Personalizada, Consulta de Archivo de Bienes de Interés Cultural y Centro de Documentación. El número de encuestas diligenciadas corresponde al 55%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

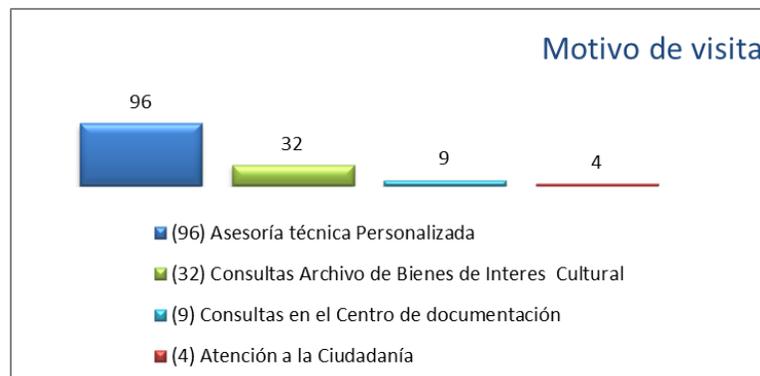
El informe consta de cuatro componentes:

- 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 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?:

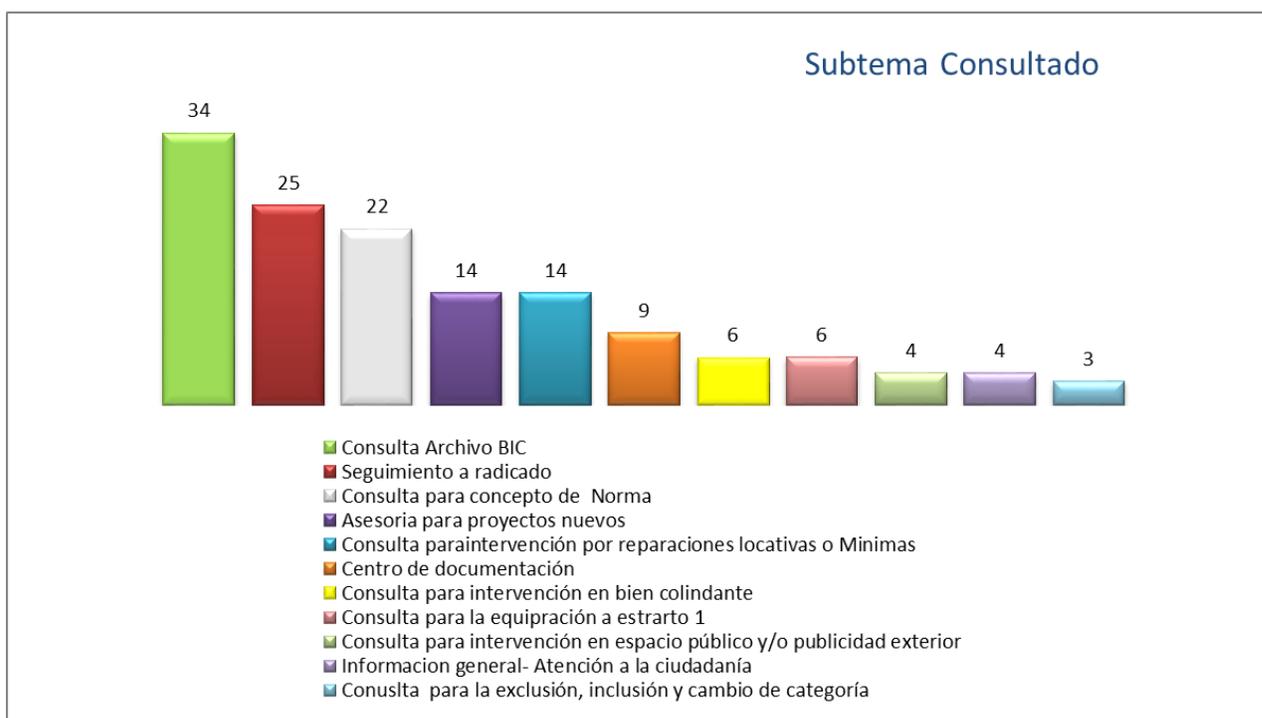


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Febrero

¹ Durante el mes de febrero se brindó servicio a 257 ciudadanos así: Asistencia técnica 209 ciudadanos - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de febrero Subdirección de Gestión Corporativa; Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural a 30 ciudadanos - Fuente: Subdirección General; Consulta en sala del Centro de Documentación a 18 Ciudadanos - Fuente: Subdirección de Divulgación – Centro de Documentación.

De acuerdo a la anterior gráfica, 96 ciudadanos, correspondientes al 68% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada, 32 personas encuestadas, correspondientes al 23%, se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural, 9 personas encuestadas, correspondientes al 6%, a consultar en el Centro de Documentación y a 4 personas encuestadas, correspondiente al 3%, se les brindó información general directamente por la orientadora de atención a la ciudadanía de la sede Palomar del Príncipe.

1.1 Subtema consultado:



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

En la anterior gráfica se puede identificar los subtemas más consultados por los 141 ciudadanos encuestados en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada, que corresponden a:

Consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, el 24%; seguimiento a radicados, el 18%; consulta para concepto de norma, el 16%; consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas y asesoría para la presentación de anteproyectos nuevos, el 10% cada uno; consulta en sala de las colecciones del centro de documentación, el 6%; consulta para equiparaciones a estrato 1 e intervención en bien colindante, el 4% cada uno; consulta para la intervención en espacio público y/o publicidad exterior y consultas generales de atención a la ciudadanía, el 3% cada una; y Consulta para la exclusión, inclusión y cambio de categoría, el 2%.

2. Tiempo de atención:



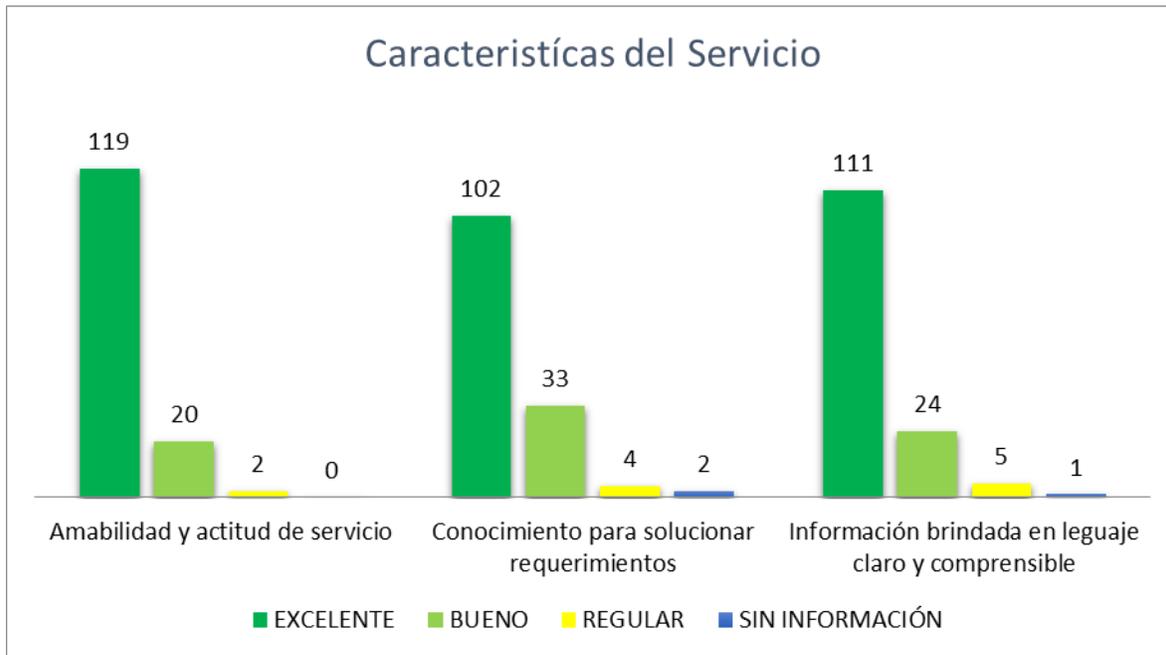
Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Febrero

Con relación al tiempo de espera, 55 de los ciudadanos encuestados, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos correspondiente al 39%; 40 ciudadanos encuestados, fueron atendidos inmediatamente, correspondiente al 28%; 26 ciudadanos encuestados, entre 10 a 15 minutos, correspondiente al 18,4%; y 18 ciudadanos encuestados, esperaron por más de 20 minutos en ser atendidos, correspondiente al 12,7% y 2 correspondientes al 1% no contestaron a esta pregunta.

De lo anterior, se puede concluir que el 67,3% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, el 31,2% tuvo que esperar entre 11 y más de 20 minutos en recibir atención y el 1% 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 – Febrero

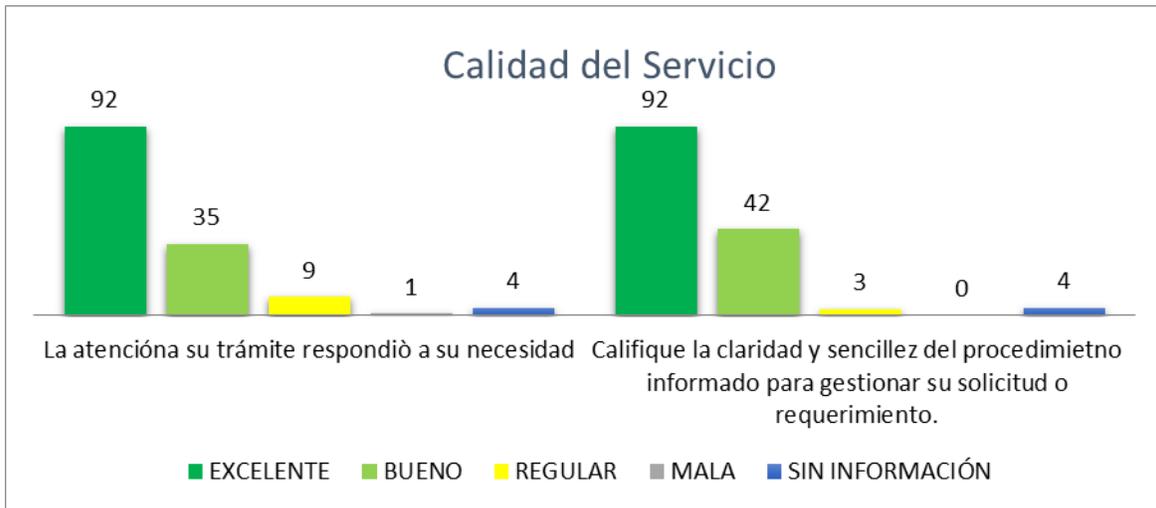
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 84.3% calificó esta característica como excelente, el 14% como buena y el 1,4% como regular.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 72% calificó esta característica como excelente, el 23% como buena y el 2.8% como regular.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 79% calificó esta característica como excelente, el 17% como buena, y el 3.5% como regular.

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 78% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelentes, el 18% como buenas, y el 2% 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 - Febrero

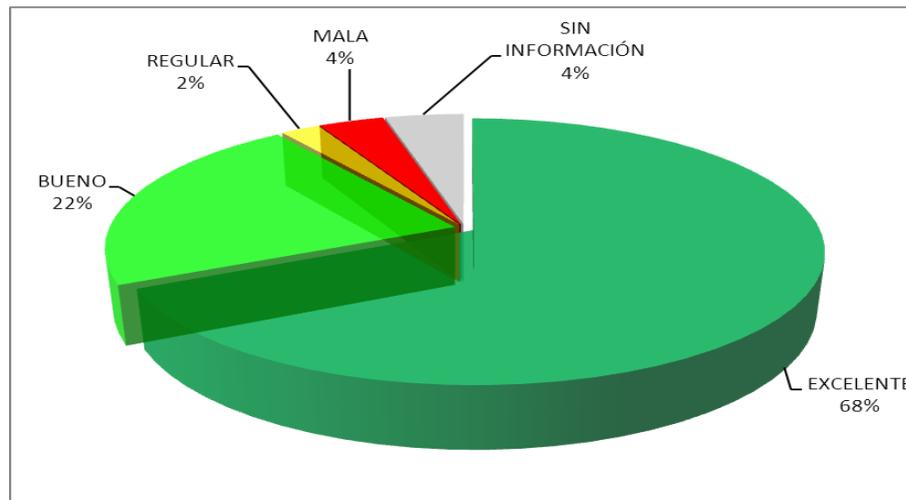
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 65% calificó esta característica como excelente, el 25% como buena, el 6% como regular, el 1% como mala y el 3% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 65% calificó esta característica como excelente, el 30% como buena, el 2% como regular y el 4% 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 28.5% como buena, el 4% como regular, el 1% como mala y el 5.5% no respondieron a esta pregunta.

5. Grado de satisfacción:

Partiendo de las respuestas dadas por la ciudadanía encuestada a la pregunta: "Por favor indiquenos 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: Encuestas de satisfacción servicio a la Ciudadanía - Febrero

Con lo anterior se puede establecer que de los 141 ciudadanos encuestados, 96 de ellos correspondientes al 68% quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida en general, y 5 de ellos, correspondientes al 4% totalmente insatisfechos con la atención recibida.

Ahora bien, con relación al mes inmediatamente podemos observar que:

Principales Características		Enero		Febrero	
		# Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		215		257	
Número de encuestas aplicadas		35	16%	141	55%
Subtema más consultado		Consulta Anteproyecto 14	40%	Consulta en sala de archivo BIC 34	24%
Tiempos de atención	0 a 10	30	85%	95	67%
	De 11 a + de 20	4	13%	44	31%
Característica de servicio	Excelente	25	71%	111	78%
	Regular	4	11%	11	2%
Calidad del servicio	Excelente	20	57%	92	65%
	Regular / Mala	2	3%	13	5%



Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	25	71%	96	68%
	Totalmente Insatisfecho	2	6%	5	4%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de febrero hubo un aumento significativo en la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana; sin embargo, continúa siendo una muestra pequeña para identificar realmente la satisfacción o no de la ciudadanía que acude al IDPC.

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 entre el rango de excelente y su porcentaje en calificación de regular o mala es del 4% del total de encuestados, por esta razón se hace necesario identificar las causas que generan esta insatisfacción y crear una acción de mejora que permita eliminar o controlar estas causas.

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:

- . *Se radicó un expediente el 6 de diciembre de 2017 y a fecha de febrero no hay respuesta a ninguno de nuestros requerimientos. Nos han citado 4 veces para no recibir respuesta ni observaciones sobre el expediente radicado. La arquitecta Julieth se compromete a darnos la información sobre las observaciones y nunca cumple las citas presenciales, ni envía por correo la información que se compromete a enviar.*
- . *La funcionaria se limitó a indicarme que todo lo que necesitaba estaba escrito en el formulario de la solicitud de intervención.*
- . *Bueno, es molesta la impuntualidad se recalca telefónicamente y por correo la importancia de la puntualidad y tuve que esperar 45 minutos aproximadamente.*
- . *Por qué solo dan la información básica, me parece que debería estar centralizada la información de cada predio.*
- . *Nos dijeron al correo que si tenía información de los predios y en el momento de hablar con el arquitecto me dijeron que no.*
- . *La atención a mi trámite fue regular debido a que no encontré información válida o necesaria.*
- . *El servicio no fue bueno porque no fue posible conseguir los planos originales en este aspecto faltaría más atención del Instituto en la construcción de su archivo.*
- . *¿Porque no hay mucha información (planimétrica) de la iglesia las cruces?*
- . *No encontré la información necesaria de inmuebles patrimoniales distritales.*
- . *Hay trámites muy complicados para mejorar y renovaciones muy simples*
- . *Ojalá que cuando se presentaran incertidumbres jurídicas estuviere el abogado, el cual debería dar respuesta a dichas inquietudes sin solicitar cita en otra ocasión que quite más tiempo.*
- . *No fue claro por qué no me dieron la cita*



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:

- . *El tiempo para hacer consulta es muy largo, se deberían habilitar más días para la atención*
- . *Que se pueda radicar los expedientes aquí en la candelaria y no en 2 sedes.*
- . *Ser más puntuales en las citas*
- . *Los funcionarios deben explicar en un lenguaje más comprensible y sin tanto afán*
- . *Espacio para la atención saturado*
- . *Ya que se agenda una cita con hora y día, respetar el tiempo de la cita programada.*
- . *No había mesas disponibles para realizar las consultas*

En cuanto a la atención de los trámites:

Consulta en sala de Archivo de bienes de Interés Cultural.

- . *Debería haber más archivos on-line. El envío de la información por vía correo electrónico es muy lenta.*
- . *Sería bueno que hubiera servicio de escáner o fotocopiado, la atención es excelente*
- . *Escanear carpetas*
- . *No existen planos originales de la edificación*
- . *Tener más planimetría de la iglesia las cruces la que está en la plaza de las cruces*
- . *No hay organización en los planos, ni asesoría ante preguntas específicas. No encontramos los planos de cubiertas*

Asesoría Técnica Personalizada

- . *Para realizar las resoluciones de proyectos, deberían mejorar el tiempo para sacarlas.*

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

- . *Hace un tiempo no venía se nota el cambio muy positivo.*
- . *En general todo el personal y amable y cálido*
- . *Que buena atención*
- . *La atención del archivo estuvo bien*

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Atender puntualmente las citas por parte de los profesionales de la Subdirección de



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

Intervención en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada.

- . Divulgar los protocolos de atención y capacitar a los servidores públicos en lenguaje ciudadano.
- . Ampliar el mobiliario (mesas) en la sede del IDPC – Palomar.

- Proceso de Gestión Documental

Teniendo en cuenta que este mes se recibieron seis (6) 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 a la Ciudadanía

CC. Arq. Dorys Patricia Noy – Subdirectora de Intervención
Arq. María Victoria Villamil – Subdirectora General
Anexos: Ciento cuarenta y uno (141) 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