



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de mayo se aplicaron ciento veintiún (121) 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 43%¹ de las personas que recibieron estos servicios.

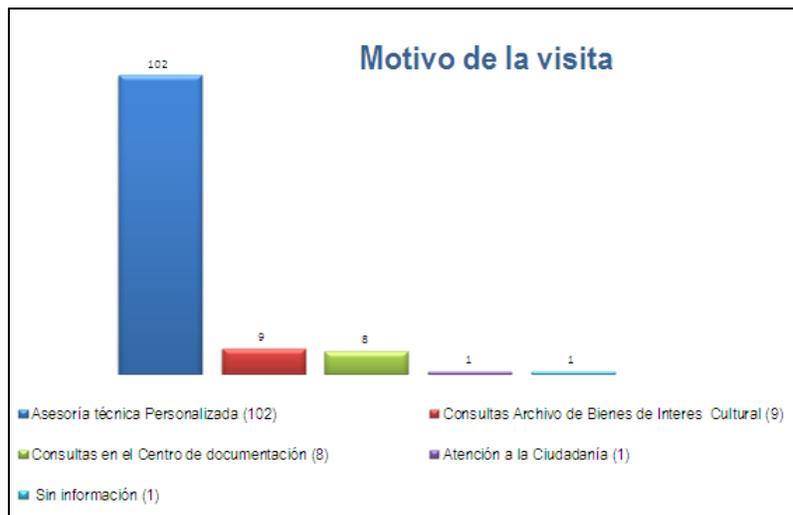
El informe consta de cuatro componentes:

- 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?:

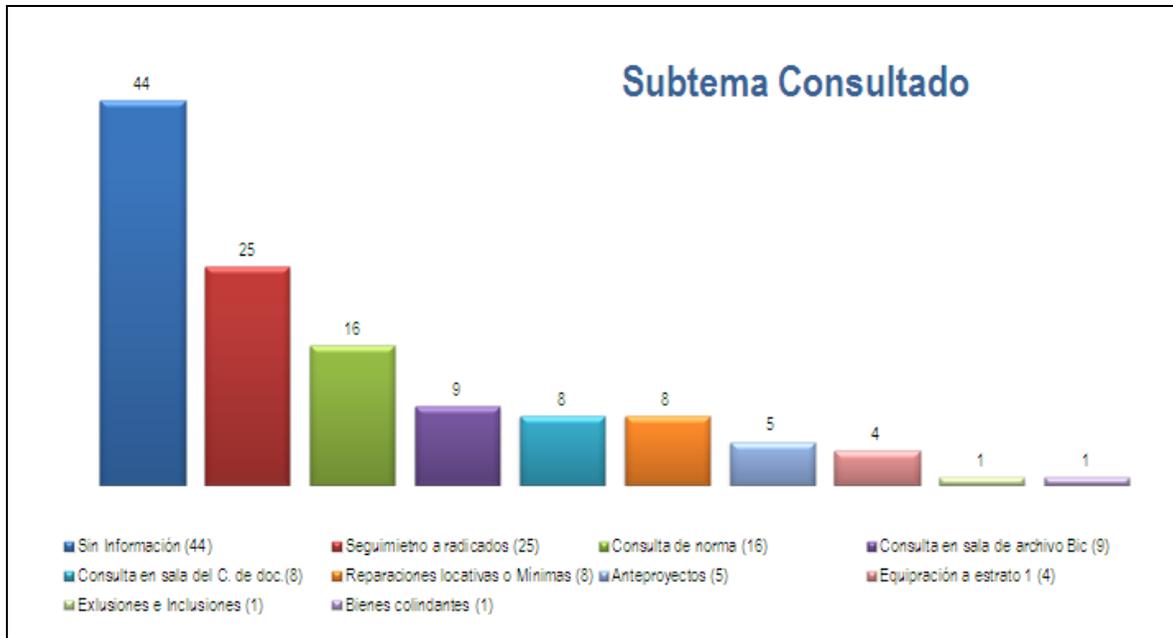


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía - Mayo

¹ Durante el mes de mayo se brindó servicio a 284 ciudadanos así: Asistencia técnica 233 ciudadanos - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de mayo Subdirección de Gestión Corporativa; Consulta en sala de archivo de Bienes de Interés Cultural a 32 ciudadanos - Fuente: Subdirección General; Consulta en sala del Centro de Documentación a 19 Ciudadanos - Fuente: Subdirección de Divulgación – Centro de Documentación.

De acuerdo con la anterior gráfica, 102 ciudadanos, correspondientes al 84.2% de las personas encuestadas, se acercaron al Instituto en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada; 9 personas encuestadas, correspondientes al 7.4%, se acercaron a realizar la consulta del archivo de bienes de interés cultural; 8 personas encuestadas, correspondientes al 6.6%, a consultar en el Centro de Documentación; 1 persona encuestada, correspondientes al 1%, no contestó a esta pregunta.

1.1 Subtema consultado:

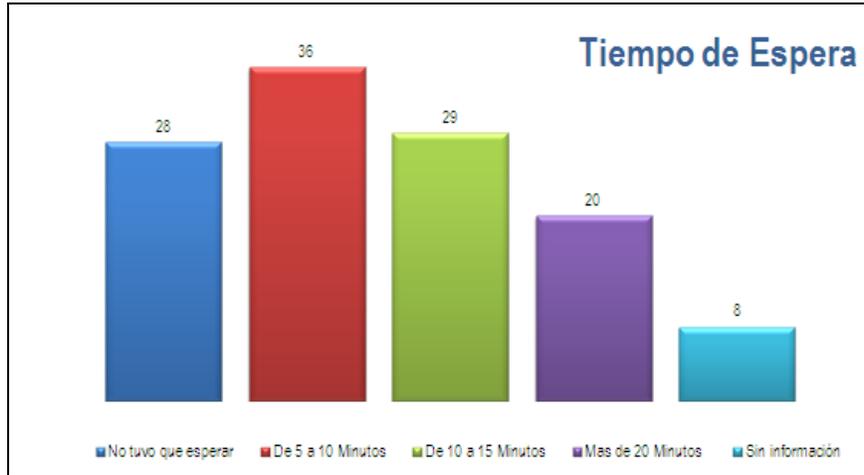


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Mayo

En la anterior gráfica se identifican los subtemas más consultados por los 121 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 21%; consulta para concepto técnico y de norma, el 13%; consulta en sala del archivo de bienes de interés cultural, consulta para intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, y consulta en sala de las colecciones del centro de documentación el 7% cada una; asesoría para proyectos nuevos, el 4%; consulta para equiparaciones a estrato 1 el 3%; consulta para intervención en bien colindante, y consulta para inclusión, exclusión y cambios de categoría el 1% cada una; finalmente el 36% de los encuestados que corresponde a 44 ciudadanos no respondió a esta pregunta.

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, 28 de los ciudadanos encuestados, correspondientes al 23%, fueron atendidos inmediatamente; 36 ciudadanos, correspondientes al 30%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 29 ciudadanos encuestados, correspondientes al 24%, entre 10 a 15 minutos; 20 ciudadanos encuestados, correspondientes al 16%, esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 8 de ellos, correspondientes al 7%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:

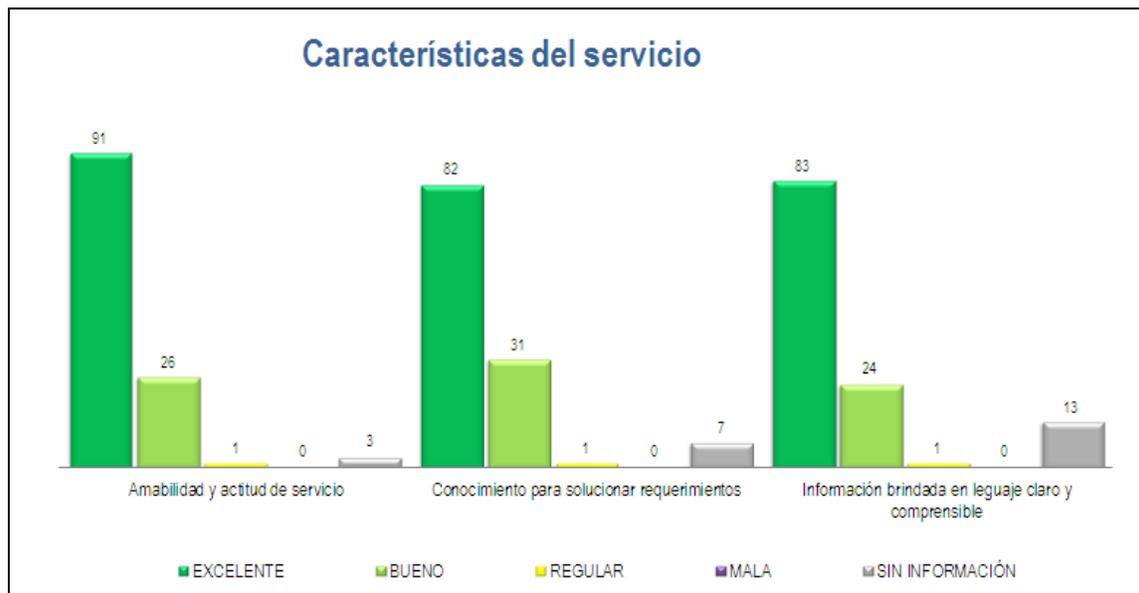


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Mayo

De lo anterior, se puede concluir que el 53% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 0 y 10 minutos en recibir atención, y el 40% 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 – Mayo

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

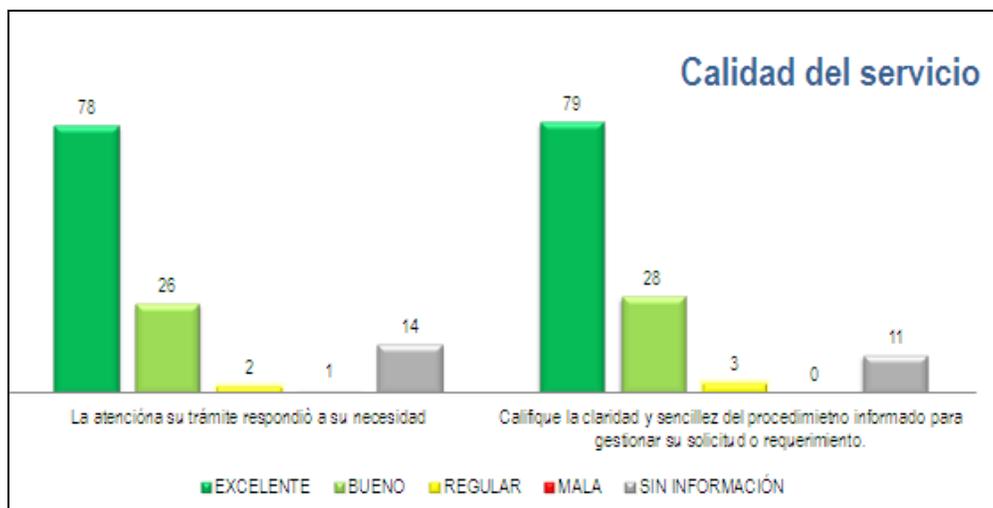
así:

- a. Amabilidad y actitud del servicio: El 75% calificó esta característica como excelente y el 21% como buena, el 1% como regular, y el 2% no contestó a esta pregunta.
- b. Conocimiento para solucionar requerimientos: El 68% calificó esta característica como excelente, el 26% como buena, el 1% como regular y el 5% no respondió a esta pregunta.
- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 69% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, y el 11% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 71% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 22% como buena, el 1% como regulares, y el 6% 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 – Mayo

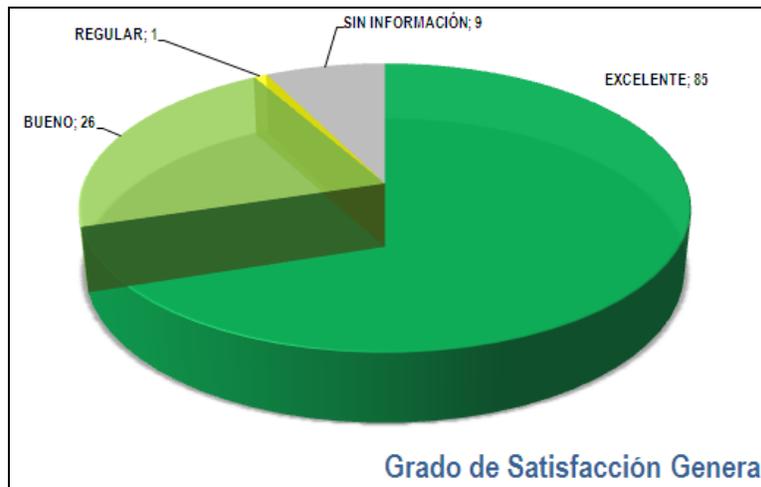
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó las calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 64% calificó esta carcteristica como excelente, el 21% como buena, el 2% como regular, el 1% como mala y el 12% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 65% calificó esta carcteristica como excelente, el 23% como buena, el 3% como regular y el 9% 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 22% como buena, el 2% como regular, el 1% como mala y el 10% 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 - Mayo

Con lo anterior se puede establecer que, de los 121 ciudadanos encuestados, 85 de ellos, correspondientes al 70%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida, y ninguno de ellos 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	192		284	
Número de encuestas aplicadas	129	67%	121	43%
Subtema más consultado	Seguimiento a Radicado 32		Seguimiento a Radicado 25	
Tiempos de atención	0 a 10	82 63.6%	64	53%
	De 11 a + de 20	46 35.7%	49	40%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	90 70%	85	70%



	Regular (Promedio)	3	2%	3	2%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	82	64%	78	64%
	Regular / Mala (promedio)	3	3%	1	1%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	98	76%	85	70%
	Totalmente Insatisfecho	1	1%	0	0%

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que para el mes de mayo continuó 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 se obtuvo una calificación de "malo" con relación a la característica de la calidad del servicio "Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento", lo que obedeció a un desacuerdo con el trámite que se debe adelantar para reparaciones locativas.

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:

- *El trámite para conseguir información detallada que busco es bastante engorrosa.* (Centro de documentación).
- *Debido a que no se encontraban documentos anexados días anteriores en el expediente* (Seguimiento a un trámite).
- *La norma para el proyecto no es congruente con los desarrollos adelantados* (Seguimiento a un trámite).
- *El IDPC no cuenta con una relación de los documentos o publicaciones, razón que hace casi imposible hacer consultas sobre posible información existente en su archivo* (Centro de documentación).
- *Actitud poco colaborativa y de bajo ánimo* (Consulta de Norma)
- *En un escenario de riesgo y emergencia se debe esperar e iniciar trámites para reforzar una estructura en vez de acelerar los procedimientos teniendo en cuenta la EMERGENCIA* (Consulta de reparaciones locativas)

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:



- *La sala quizás tiene mucho ruido de las otras consultas*
- *Mejorar la velocidad de internet para mejorar*
- *Un área de consulta y atención más grande*
- *Que los radicados se reciban aquí mismo.*
- *Que la atención se extienda a más días*
- *Mucha demora en la atención, no cumplen la hora de la cita*

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

- *Solicitamos más celeridad en las respuestas en mes y medio no hemos obtenido respuesta escrita y por eso toco venir*
- *La visita hubiera sido innecesaria, si hubiera información oportuna en la web.*
- *Tener en cuenta a los ciudadanos propietarios de los inmuebles.*

Consulta en sala del Centro de Documentación.

- *Facilitar el acceso al material en formato digital para casos de proyectos del programa de convocatorias de artistas*
- *Documentar las publicaciones que posee y ponerlas al servicio de la ciudad*

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

- *Excelente servicio, generalmente estos trámites toman tiempo y con la ayuda del IDPC y estos servicios todo se puede acelerar (Asesoría Técnica Personalizada)*
- *Saben manejar la información del lugar (Centro de Documentación)*
- *Los felicito por la atención de todos los funcionarios de esta entidad, espero que sigan así (Asesoría técnica personalizada)*

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . *Es necesario recalcar la importancia de la puntualidad con las que se deben atender las citas programadas en el marco del servicio de asesoría técnica personalizada.*
 - . *Mantener el ORFEO actualizado con la información pertinente del trámite de cara al ciudadano tal como el último usuario que tiene a cargo el trámite y la etapa del procedimiento en la que se encuentra el trámite, con el fin de brindar una información clara desde el área de atención a la ciudadanía.*
 - . *Divulgar con la ciudadanía los canales de atención para el seguimiento a sus trámites u OPAs.*
- Centro de Documentación:
 - . *Teniendo en cuenta que este mes se recibieron dos (2) inconformidades con el Servicio brindado y dos (2) sugerencias con relación al servicio de consulta en sala del centro de documentación, se remitirá a la Subdirección de Divulgación el presente informe con el fin de que se evalúen las sugerencias realizadas en el formato de encuesta de satisfacción ciudadana y se formulen acciones para mejorar el servicio brindado.*



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

- 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. Margarita Castañeda – Subdirectora de Divulgación

Anexos: Ciento veintiún (121) formatos de encuestas y tabulación las mismas.

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