



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

Con el fin de medir la satisfacción ciudadana respecto al proceso estratégico de Atención a la Ciudadanía, durante el mes de septiembre se aplicaron treinta y seis (36) 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 34%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.

De acuerdo con los resultados de los dos últimos informes de medición de satisfacción, en los que se identificó que el número de encuestas aplicadas eran insuficientes para la medición de satisfacción ciudadana, durante este mes, se tomó como un plan piloto aplicar la encuesta de manera fraccionada, haciéndola más amigable a la ciudadanía en general; como resultado se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales serán ampliados a lo largo del presente informe:

Tabla No. 1

<i>Pregunta</i>	<i>Número de encuestas aplicadas</i>
Cual fue el motivo de su visita	36
Aproximadamente cuanto tiempo tuvo que esperar para recibir la atención	36
Características del servicio	21
Calidad del servicio	10
Grado de Satisfacción	15

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.

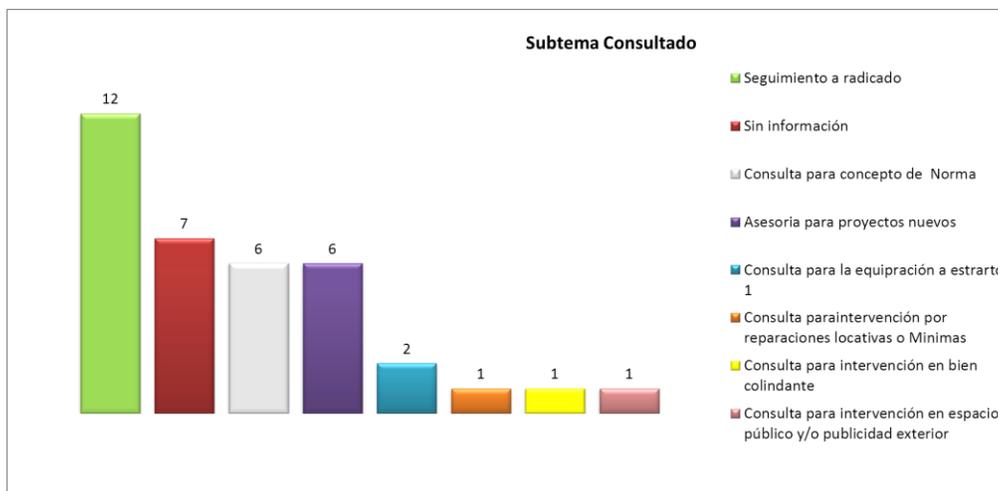
¹ Durante el mes de septiembre se brindó servicio a 105 ciudadanos en el marco del servicio de Asesoría Técnica Personalizada - Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de septiembre - Subdirección de Gestión Corporativa.

1. ¿Cuál fue el motivo de su visita?:

Esta pregunta se aplicó a 36 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 36 ciudadanos encuestados, así: seguimiento a radicados, el 33%; consulta para la presentación de anteproyectos nuevos y consulta para concepto técnico, el 17% cada uno; equiparaciones de servicios publicos a estrato uno, el 5%; intervención en espacio público y/o publicidad exterior, intervención por reparaciones locativas o reparaciones mínimas, y consulta para la intervención de colindantes, el 3% cada uno; finalmente el 19% de los ciudadanos encuestados no contestaron a esta pregunta.



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

2. Tiempo de atención:

Con relación al tiempo de espera, esta pregunta se aplicó a 36 ciudadanos de los cuales 14, correspondientes al 39%, fueron atendidos entre 5 a 10 minutos; 8 ciudadanos encuestados, correspondientes al 22%, entre 10 a 15 minutos, 10 ciudadanos encuestados, correspondientes al 28% esperaron por más de 20 minutos para ser atendidos; finalmente, 4 de ellos, correspondientes al 11%, no respondieron a esta pregunta, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

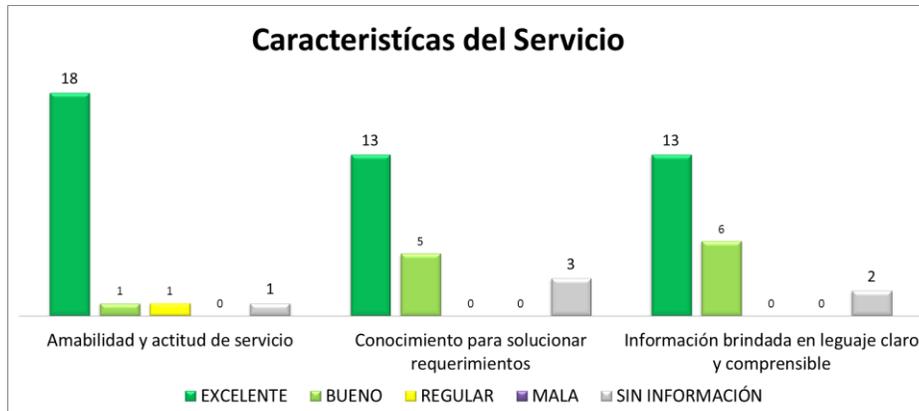


Fuente: Tabulación encuestas de satisfacción de servicio a la Ciudadanía – Septiembre

De lo anterior, se puede concluir que en promedio el 61% de la ciudadanía encuestada tuvo que esperar entre 5 a 15 minutos en recibir atención, y el 28% tuvo que esperar entre 16 y más de 20 minutos en recibir atención; el 11% restante no respondió a esta pregunta.

3. Características del Servicio:

Esta pregunta se aplicó a 21 ciudadanos; 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 – Septiembre

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

- Amabilidad y actitud del servicio: El 86% calificó esta característica como excelente, el 5% como buena, el 5% como regular y finalmente el 5% no contestó a esta pregunta.
- Conocimiento para solucionar requerimientos: El 62% calificó esta característica como excelente, el 24% como buena, y finalmente el 14% no respondió a esta pregunta.

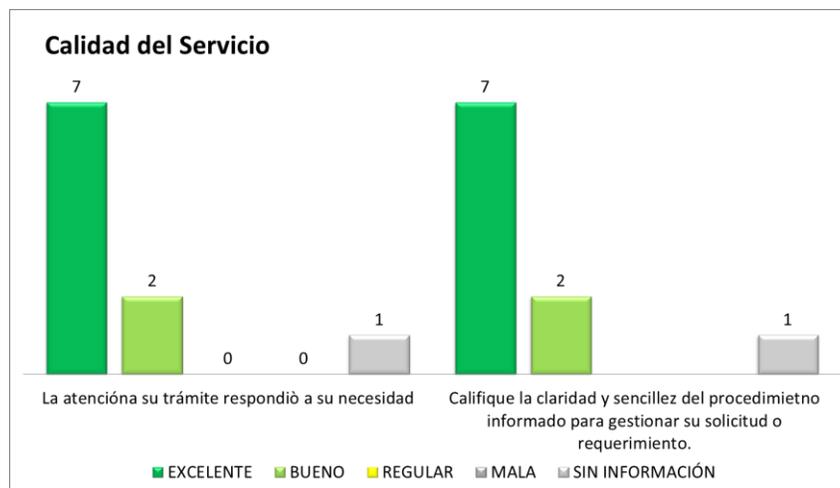


- c. Información brindada en lenguaje claro y comprensible: El 62% calificó esta característica como excelente, el 29% como buena, y finalmente el 10% no respondió a esta pregunta

Para concluir, se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó las características del servicio como excelente, el 19% como buena, el 1% como regular, y el 10% no respondió a esta pregunta.

4. Calidad del Servicio:

Esta pregunta se aplicó a 10 ciudadanos; 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 – Septiembre

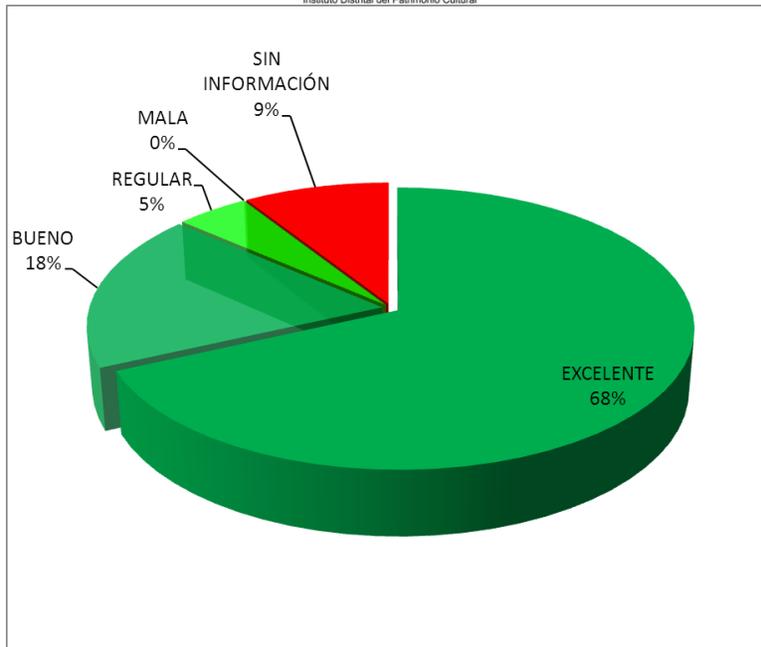
En la anterior gráfica se puede evidenciar que la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio así:

- a. ¿La atención a su trámite respondió a su necesidad?: El 70% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, y el 10% no respondió a esta pregunta.
- b. Califique la claridad y sencillez del procedimiento informado para gestionar su solicitud o requerimiento: El 70% calificó esta característica como excelente, el 20% como buena, y el 10% no respondió a esta pregunta.

Para concluir se puede afirmar que en promedio el 70% de la ciudadanía encuestada evaluó la calidad del servicio como excelente, el 20% como buena, 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 – Septiembre

Con lo anterior se puede establecer que, de los 22 ciudadanos a los que se les aplicó esta pregunta, 15 de ellos, correspondientes al 68%, quedaron totalmente satisfechos con la atención recibida; y 1 de ellos, correspondiente al 5%, quedó insatisfecho con la atención; durante este mes no se registraron datos en el rango de malo.

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

Principales Características		Agosto		Septiembre	
		#Ciudadanos	%	# Ciudadanos	%
Número de ciudadanos que se acercaron a la sede del IDPC - Palomar		195		105	
Número de encuestas aplicadas		78	25%	36	34%
Subtema más consultado		Seguimiento al trámite radicado 34		Seguimiento al trámite radicado 12	
Tiempos de atención	0 a 10	42*	54%	14	39%
	De 11 a + de 20	34*	44%	18	50%
Característica de servicio	Excelente (Promedio)	34*	70%	15*	71%
	Regular (Promedio)	2*	2%	1*	5%
Calidad del servicio	Excelente (Promedio)	38*	64%	7*	70%



	Regular / Mala (promedio)	2*	3%	0*	0%
Satisfacción con el servicio en general	Totalmente satisfecho	18*	62%	15*	68%
	Insatisfecho	2*	7%	1*	5%

*Tenga en cuenta la información contenida en la Tabla No. 1 de este documento.

De acuerdo con lo anterior, se puede identificar que, pese al plan piloto enunciado al inicio del informe, la muestra continúa siendo insuficiente para la medición de satisfacción ciudadana; teniendo en cuenta que en el informe del mes de agosto se señaló que se iba a continuar aplicando la prueba piloto, en este se puede concluir que la estrategia para aumentar la aplicación es insuficiente, por tal motivo en el mes de octubre se aplicará el formato de encuesta tradicional y se adelantarán las acciones para diseñar y poner a disposición de la ciudadanía una encuesta de satisfacción en línea.

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; para este mes se obtuvo 1 calificación entre los rangos de "regular", lo cual obedeció a la calificación que se dio a la característica, Amabilidad y actitud de servicio en el que se señaló: "Los funcionarios no están pendientes de atender y se demoran media hora 1/2 hora para bajar y tienen mucha gente"

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:

"Los funcionarios no están pendientes de atender y se demoran media hora 1/2 hora para bajar y tienen mucha gente".

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:

- Apertura más días hábiles
- Salas de atención con equipo de cómputo

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

- Es bueno poner un límite de tiempo para la aprobación de los proyectos

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

- Excelente atención, "felicitaciones"
- Todo fue muy ágil, gracias por la ayuda
- De antemano muchas gracias por la colaboración



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

- *Muy bien atendidos*

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - . Se sugiere redistribuir el área de atención a la ciudadanía.
 - . Estudiar la posibilidad de ampliar el horario de atención de los días martes.
- Proceso de atención a la Ciudadanía
 - . Se requiere 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 Atención a la Ciudadanía

Anexos: Treinta y seis (36) 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