

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Encuesta de Atención a la Ciudadanía Agosto de 2016

En el marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural viene implementando la aplicación de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía como mecanismo de medición de la calidad de atención que se ofrece a la ciudadanía y partes interesadas en los trámites y servicios que brinda la entidad correspondientes su misionalidad. En este contexto, la Asesoría en Transparencia y Participación Ciudadana ha adelantado estrategias para cualificar la atención, mediante la socialización y sensibilización de la aplicación de este formato que se convierte en insumo para la medición de la satisfacción de la ciudadanía y la implementación de estrategias para la mejora continua. En el análisis de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía se pueden observar los siguientes resultados:

En el mes de Agosto fueron aplicadas un total de 159 encuestas de atención a la ciudadanía.

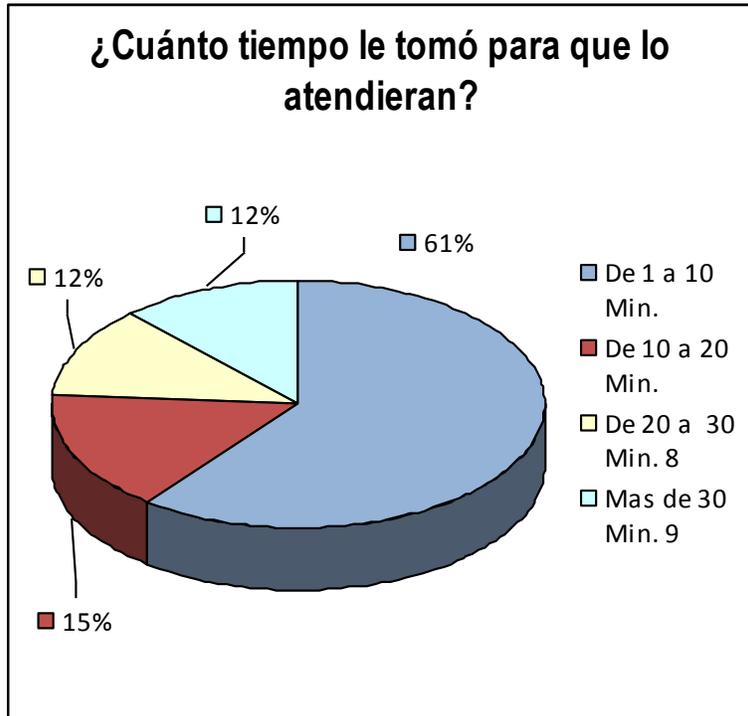
1. ¿Cuáles dependencias visitó?

En el mes de Agosto, de la ciudadanía que diligenció la Encuesta, el 90% se acercó a la Subdirección Técnica de Intervención, mientras que un 10% realizó sus consultas con el Centro de Documentación. Como puede observarse en el gráfico, las demás dependencias no fueron visitadas por la ciudadanía.



2. ¿Cuánto tiempo le tomó para que lo atendieran?

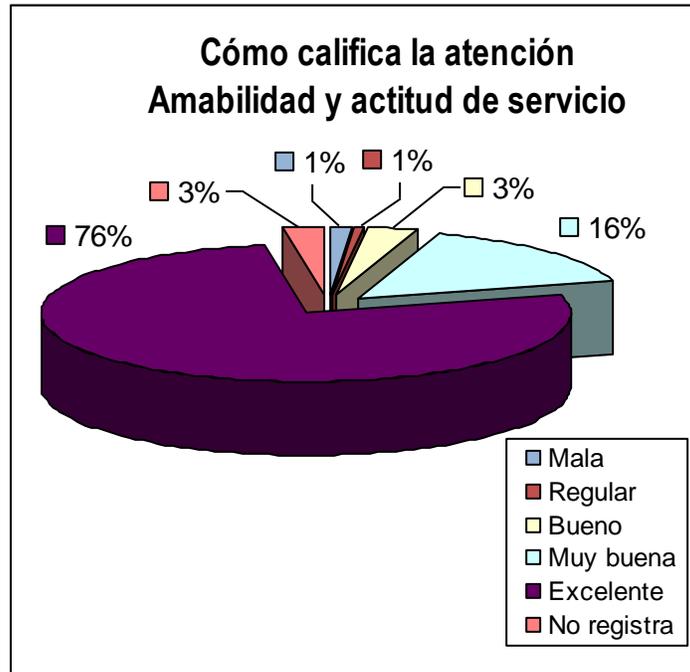
En los tiempos que tomó a la ciudadanía ser atendida en este mes, el 61% indicó que esperaron de 1 a 10 minutos en recibir la atención, el 15% señaló que demoró de 10 a 20 minutos en ser atendida y el 12% manifestó que les tomó de 20 a 30 minutos y más de 30 minutos para ser atendida por un servidor público.



4. Cómo califica la atención en:

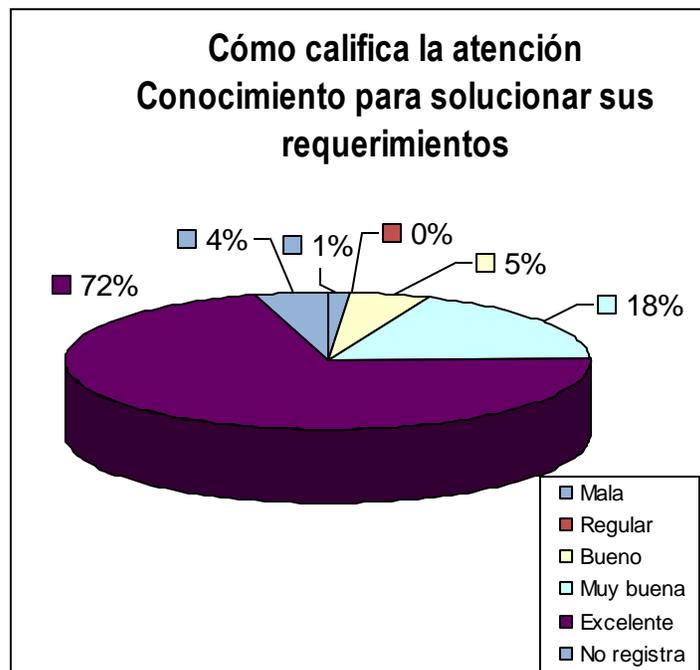
AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

El 76% de los ciudadanos visitantes indicó que la amabilidad y actitud en el servicio es EXCELENTE, el 16% indicó que es MUY BUENA, el 3% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR y MALA, correspondientemente y el 3% de la ciudadanía que diligenció la encuesta no registró respuesta a esta pregunta.



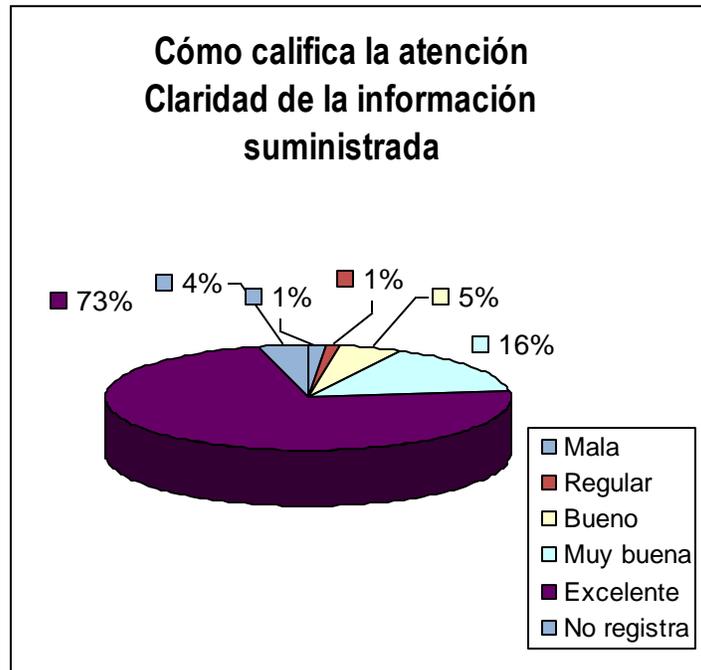
CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

El conocimiento de los servidores públicos para dar solución a los requerimientos de la ciudadanía encuestada, fue valorado como EXCELENTE por el 72% de los ciudadanos visitantes, MUY BUENO por el 18%, BUENO por el 5%, MALO por el 1%, y el 4% de las personas que diligenciaron la encuesta no registraron valoración en este aspecto de la calidad de la atención prestada.



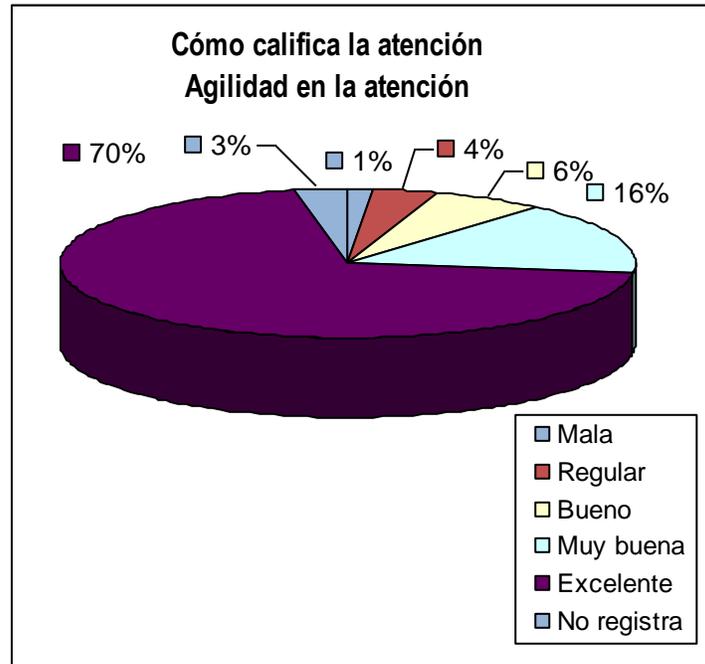
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

En las calificaciones que la ciudadanía encuestada dio a la claridad de la información suministrada, se evidencia que un 73% consideró que ésta fue EXCELENTE, un 16% la valoró como MUY BUENA, el 5% indicó que fue BUENA, el 1% señaló que fue REGULAR y el 1% registró que fue MALA. La ciudadanía que no registró una calificación en este aspecto corresponde a un 4% de la totalidad de personas encuestadas.



AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

En la percepción que la ciudadanía tuvo frente a la agilidad en la atención, se refleja en el gráfico que el 70% de los ciudadanos la consideró EXCELENTE, el 16% la percibió como MUY BUENA, el 6% indicó que fue BUENA, el 4% la calificó como REGULAR y el 1% señaló que fue MALA.



¿Desea que le enviemos a su correo electrónico la información general del IDPC?

El 47% de los ciudadanos encuestados desea que le sea enviada información general y programación del IDPC a su correo electrónico, el 23% indicó que no está interesado en recibir esta información, mientras que un 30% no registró respuesta a esta pregunta.



ASPECTOS A RESALTAR:

Es de resaltar que la ciudadanía califica positivamente la calidad en la atención y en general manifiesta satisfacción con la amabilidad, conocimiento, claridad y agilidad de los servidores públicos con los que interactúan las personas encuestadas.

En la justificación que proporciona la ciudadanía para calificar positivamente los aspectos antes mencionados, se destaca que la asesoría jurídica para las intervenciones de BIC es completa, pues se aporta al ciudadano el marco normativo a tener en cuenta para las solicitudes.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR

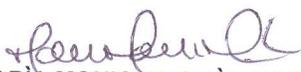
Deben conocerse y plantear acciones de mejora continua con relación a la demora en la atención que supere los 20 minutos de espera para la ciudadanía que acude a alguna dependencia de la entidad. En estos casos la ciudadanía ha manifestado que el tiempo de espera es mayor al tiempo de duración de la asistencia técnica.

Al contrario del Mes de Julio, en Agosto se disminuyó en 27 encuestas, la aplicación de este mecanismo de medición de calidad en la atención y trámites y servicios ofrecidos por la entidad. Las acciones de mejora se realizaron con el personal que recibe y orienta en primera instancia a la ciudadanía, con el objeto de aumentar la cantidad de encuestas aplicadas y ampliar la información suministrada por la ciudadanía.

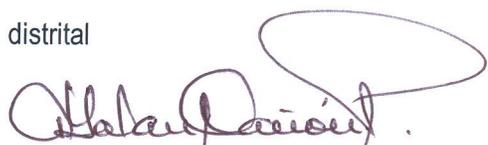
SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IDPC

Teniendo en cuenta las diferentes sugerencias y propuestas registradas por la ciudadanía encuestada, para mejorar la calidad de la atención a la ciudadanía, especialmente en los trámites y servicios a cargo de la Subdirección Técnica de Intervención, se pueden clasificar las principales en las siguientes:

- Satisfacción con la atención y servicio
- Mayor Amabilidad
- Ampliación de días de atención a la ciudadanía
- Consulta y seguimiento a trámites mediante medios electrónicos
- Mayor coordinación con curadurías urbanas
- Mejor adecuación de asientos de espera y/o puestos de radicación
- Mejorar atención a través de canal telefónico
- Mayor articulación con entidades de la administración distrital



MARÍA MONICA MORÁN CASTAÑEDA
Apoyo Transparencia - Subdirección General.
Proyectó



ANA YOLANDA CAÑÓN PRIETO
Transparencia y Participación Ciudadana -
Subdirección General.
Revisó y ajustó



MIGUEL A. HINCAPIÉ TRIVIÑO.
Subdirector General
Aprobó