

ANÁLISIS DE RESULTADOS

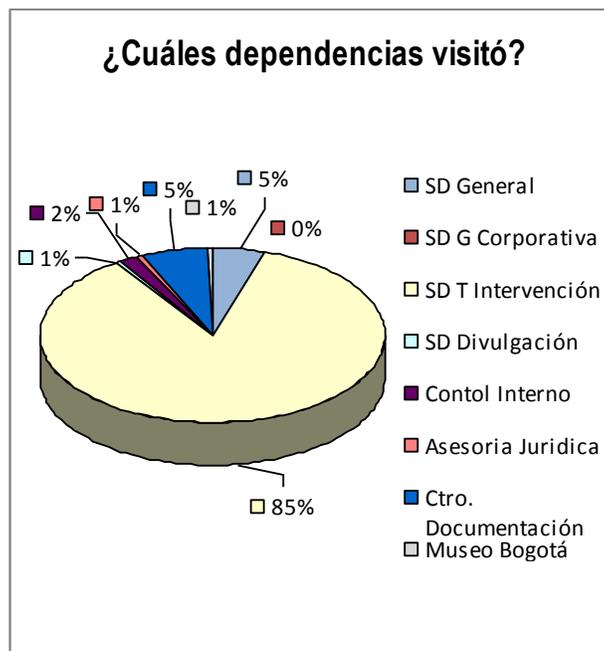
Encuesta de Atención a la Ciudadanía Julio de 2016

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 Julio fueron aplicadas un total de 186 encuestas de atención a la ciudadanía.

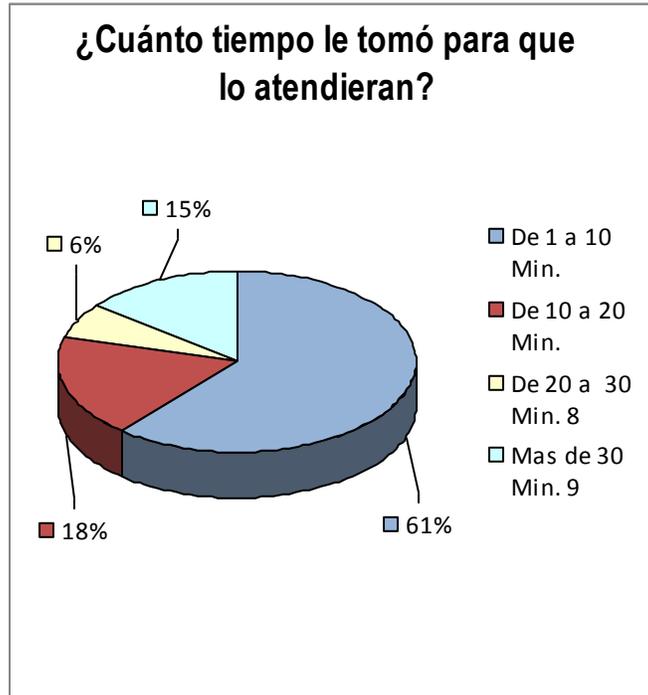
1. ¿Cuáles dependencias visitó?

El 85% de la ciudadanía encuestada, acudió a la Subdirección Técnica de Intervención, mientras que un 5% visitó al Centro de Documentación y a la Subdirección General; el 2% señaló que consultó con la Asesoría de Control Interno; el 1% se acercó a la Asesoría Jurídica, a la Subdirección de Divulgación y al Museo de Bogotá, y ningún ciudadano encuestado manifestó visitar a la Subdirección de Gestión Corporativa.



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

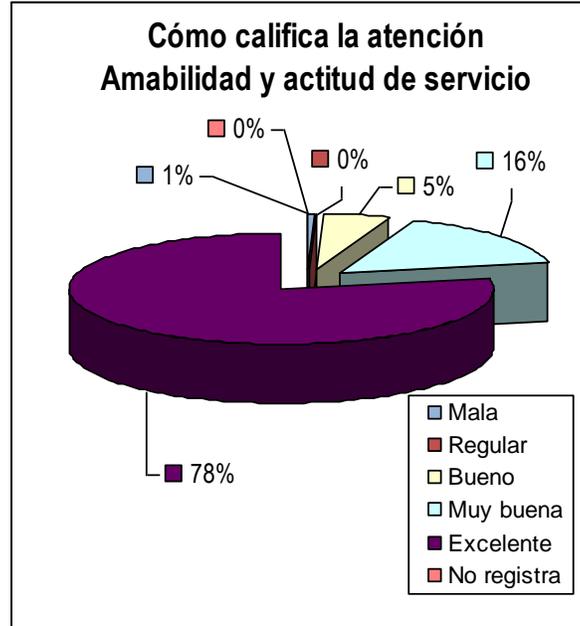
En lo que respecta al tiempo que le toma a la ciudadanía para recibir la atención, el 61% de los ciudadanos visitantes indicó que le tomó de 1 a 10 minutos para que lo atendieran, el 18% de los ciudadanos de 10 a 20 minutos, el 15% de los ciudadanos de 20 a 30 minutos y el 6% de los ciudadanos indicó que le tomó 30 minutos o más para que lo atendieran.



4. Cómo califica la atención en:

AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

El 78% de los ciudadanos visitantes indicó que la amabilidad y actitud en el servicio es EXCELENTE, el 16% indicó que es MUY BUENA, el 5% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es MALA y ningún ciudadano señaló que fuera REGULAR la amabilidad y actitud de servicio de los servidores públicos.



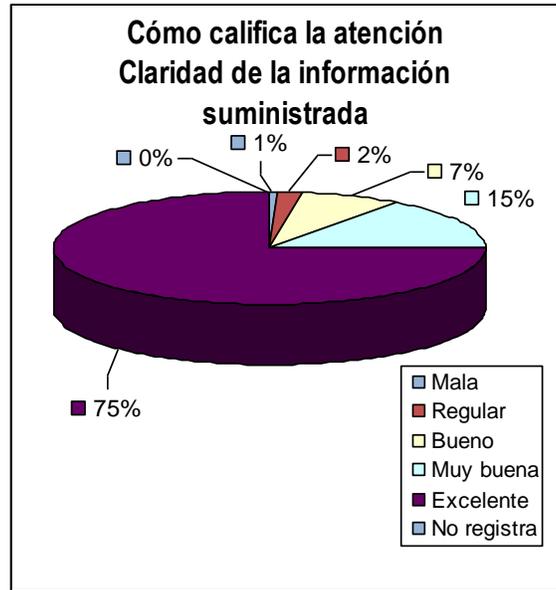
CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

El 70% de los ciudadanos visitantes consideró que el Conocimiento de los servidores que brindaron atención para solucionar sus requerimientos es EXCELENTE, el 19% señaló que es MUY BUENO, el 9% calificó el conocimiento como BUENO, el 1% de los ciudadanos visitantes manifestaron que REGULAR, y el 1% indicó que es MALO.



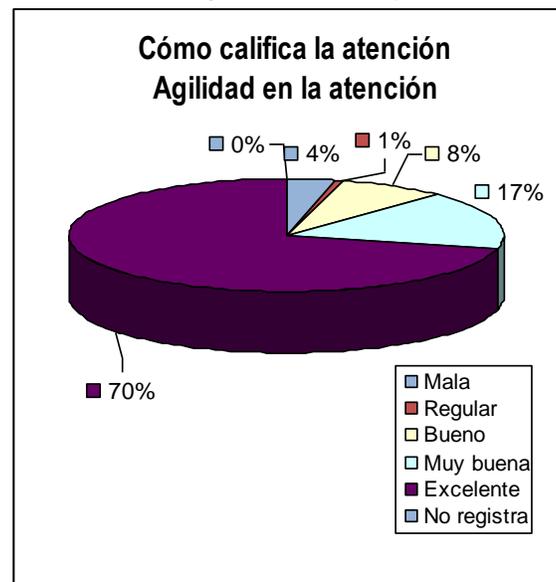
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Con referencia a la claridad de la información suministrada, el 75% de los ciudadanos visitantes la calificó como EXCELENTE, el 15% la valoró como MUY BUENA, el 7% indicó que es BUENA, el 2% indicó que es REGULAR y el 1% le dio la más baja puntuación, MALA.



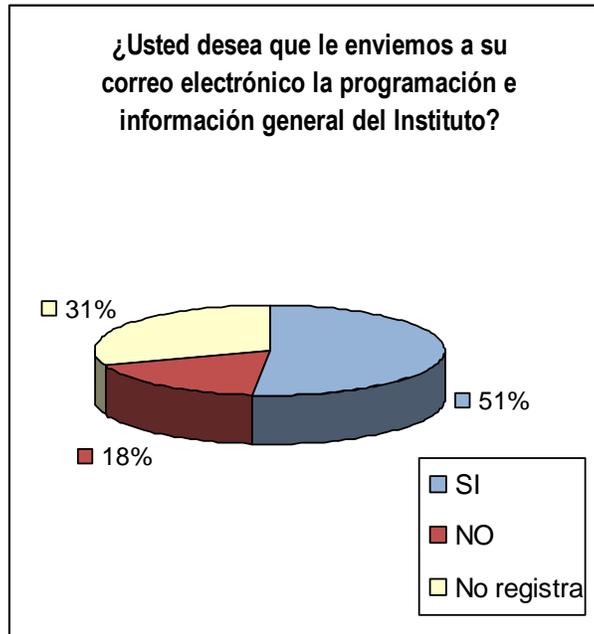
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

En cuanto a la agilidad en la atención, el 70% de los ciudadanos visitantes consideró que la Agilidad en la atención es EXCELENTE, el 17% indicó la percibió como MUY BUENA, el 8% indicó que es BUENA, el 4% la calificó como REGULAR y el 1% la calificó como MALA.



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

El 51% de los ciudadanos encuestados desea que le sea enviada información general del IDPC a su correo electrónico, el 18% indicó que no está interesado en recibir esta información, mientras que un 31% no registró respuesta a esta pregunta.



ASPECTOS A RESALTAR:

Es de destacar que la sensibilización constante por parte de los servidores públicos, para la aplicación permanente de la encuesta ha surtido efectos positivos, pues en el mes de Julio se evidenció un aumento de 16 de encuestas diligenciadas en comparación con el mes de Junio.

En cuanto a las dependencias más visitadas, la Subdirección de Intervención y el Centro de Documentación tienen mayor frecuencia de visitas por parte de la ciudadanía, debido a que los trámites y servicios correspondientes a la misionalidad del Instituto y la asistencia técnica por parte del personal respecto a los requerimientos técnicos, jurídicos y procedimentales es facilitada en una sede y en horarios establecidos para ello. Esto quiere decir que la ciudadanía referencia a la entidad y acude a ella para asesorarse en las diferentes acciones de conservación, protección o intervención de los bienes de interés cultural.

Los tiempos que toma a la ciudadanía para recibir la atención, se caracterizan por ser cortos, pues la mayoría de las personas encuestadas manifestó ser atendida entre 1 a 10 minutos. Esta agilidad y diligencia se valora como positiva en la generalidad de las encuestas y es un aspecto a mantener en el proceso de Atención al Cliente y Usuarios.

En lo que concierne a la calidad de la atención a la ciudadanía, se mantiene el porcentaje de 70% o superior en los aspectos de Amabilidad y Actitud de Servicio, Conocimiento de los servidores públicos, Claridad de la Información y Agilidad en la atención.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR

Teniendo en cuenta la actividad constante en las sedes del Museo de Bogotá y la Subdirección de Divulgación, la Encuesta de Atención a la Ciudadanía debe ser aplicada, con el objetivo de ampliar cuantitativamente la población encuestada y de esa forma obtener la información cualitativa sobre la calidad de la atención y servicios que allí se brindan.

Para continuar con las calificaciones de Excelente y Muy Bueno y disminuir las valoraciones de Regular y Mala, en los aspectos que evalúan la calidad en la atención, se llevarán a cabo acciones para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía.

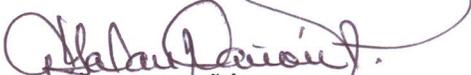
Es pertinente remitir a la Subdirección de Divulgación el listado de correos electrónicos de las personas que indicaron que están interesadas en recibir información de programación del IDPC, con el objeto de difundir las actividades que se están realizando e incrementar la participación ciudadana y cobertura, a través de los medios con que cuenta la entidad para visibilizar la gestión de la entidad.

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
- Términos más cortos de estudio, aprobación y expedición de resolución de intervenciones
- Ampliación de días de atención a la ciudadanía
- Ampliación en el horario de atención del Centro de Documentación
- Mayor coordinación con curadurías urbanas
- Puntualidad y Definición de tiempos para la atención personalizada
- Atención exclusiva del personal profesional en los días destinados a atención a ciudadanía
- Instalar un digiturno para ordenar la atención
- Diseñar y socializar instructivo para trámites
- Facilitar servicios de fotocopidora e impresión de planos
- Mecanismo de información constante de estado del proceso de aprobación de proyecto o solicitud de intervención.


MARÍA MONICÁ 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