

ANÁLISIS DE RESULTADOS

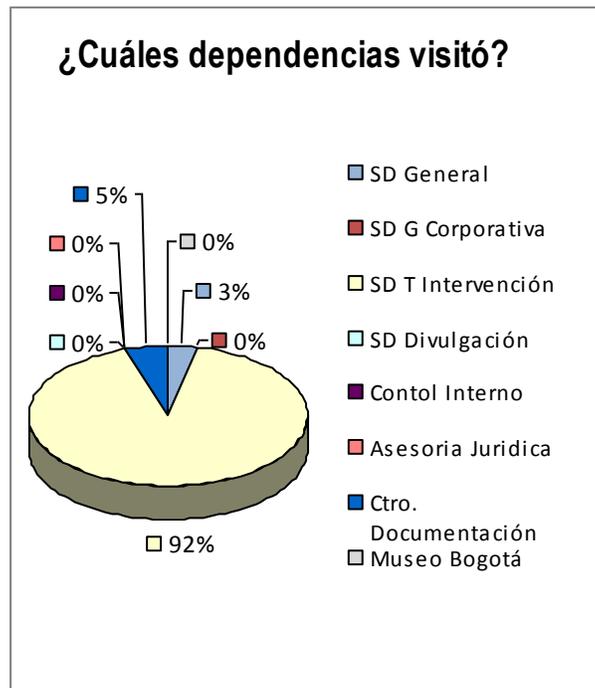
Encuesta de Atención a la Ciudadanía Octubre de 2016

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 octubre fueron aplicadas un total de 200 encuestas de atención a la ciudadanía.

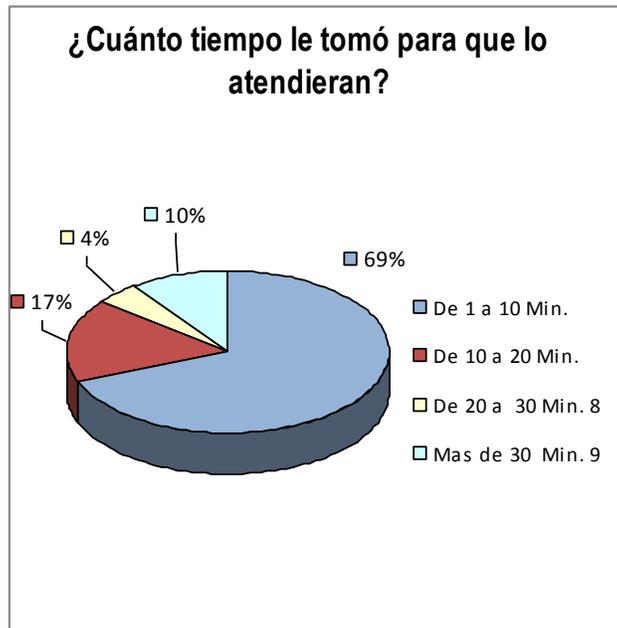
1. ¿Cuáles dependencias visitó?

En el mes de Octubre, el 92% de los usuarios que diligenciaron la encuesta, a quienes se brindó la atención visitaron la dependencia de Subdirección Técnica de Intervención, para recibir asistencia técnica. El 5 % de la ciudadanía atendida por los servidores públicos de la entidad se dirigió al Centro de Documentación, seguido de la Subdirección General, área a la que acudió un 5% de los usuarios.



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

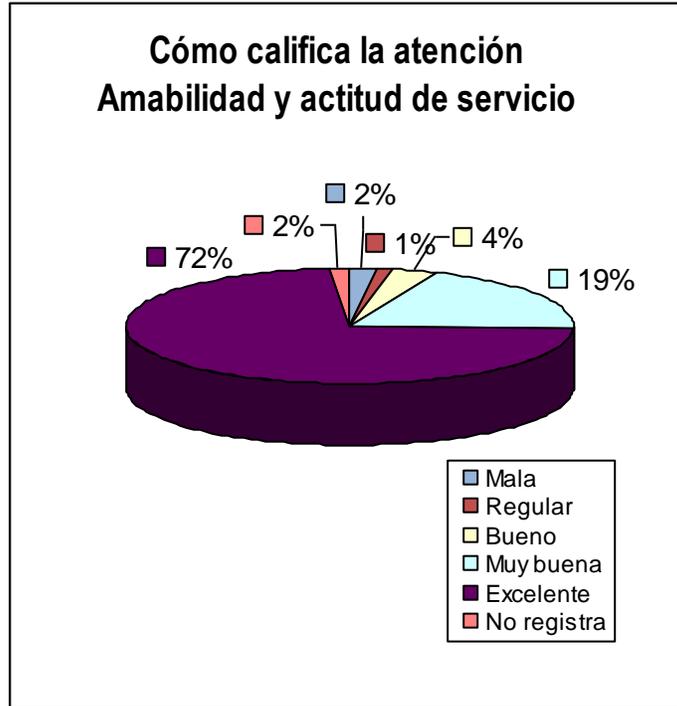
El 69% de la ciudadanía encuestada señaló que el tiempo que le tomó para que la atendieran, fue de 1 a 10 minutos, mientras que un 17% indicó que para recibir la atención demoró de 10 a 20 minutos esperando. El rango de tiempo de espera de 20 a 30 minutos fue señalado por el 10% de los usuarios encuestados y el 4% indicó que demoraron más de 30 minutos en ser atendidos por los servidores públicos de la entidad.



4. Cómo califica la atención en:

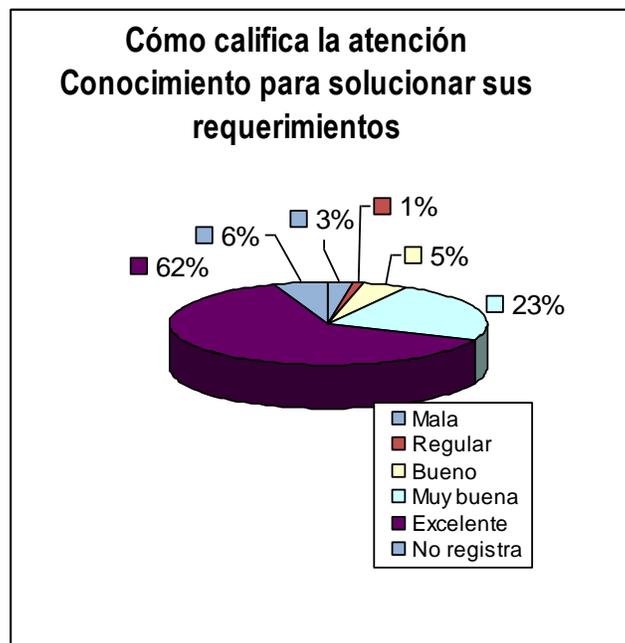
AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

La calificación que las personas encuestadas dieron a la amabilidad y actitud de servicio fue: 72% de los ciudadanos visitantes consideraron que fue EXCELENTE, el 19% indicó que fue MUY BUENA, el 4% indicó que fue BUENA, el 1% indicó que fue REGULAR, el 2% indicó que fue MALA, correspondientemente y el 2% de la ciudadanía que diligenció la encuesta no registró respuesta a esta pregunta.



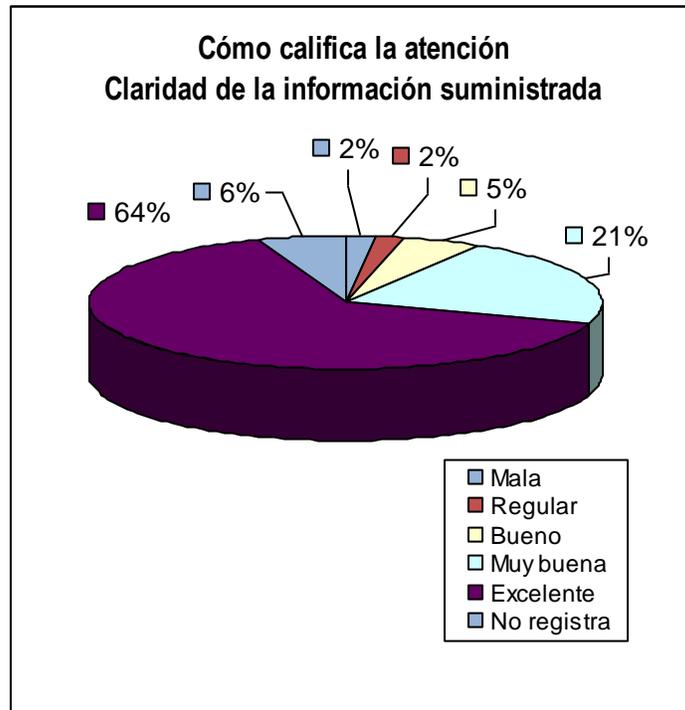
CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

El 62% de la ciudadanía evaluó como EXCELENTE el conocimiento de los servidores públicos para dar solución a sus requerimientos, el 23% percibió este criterio como MUY BUENO, el 5% lo consideró BUENO, el 1% lo calificó como REGULAR y el 3% lo valoró como MALO. De las personas que diligenciaron la encuesta, el 6% no registró valoración en este aspecto de la calidad de la atención prestada.



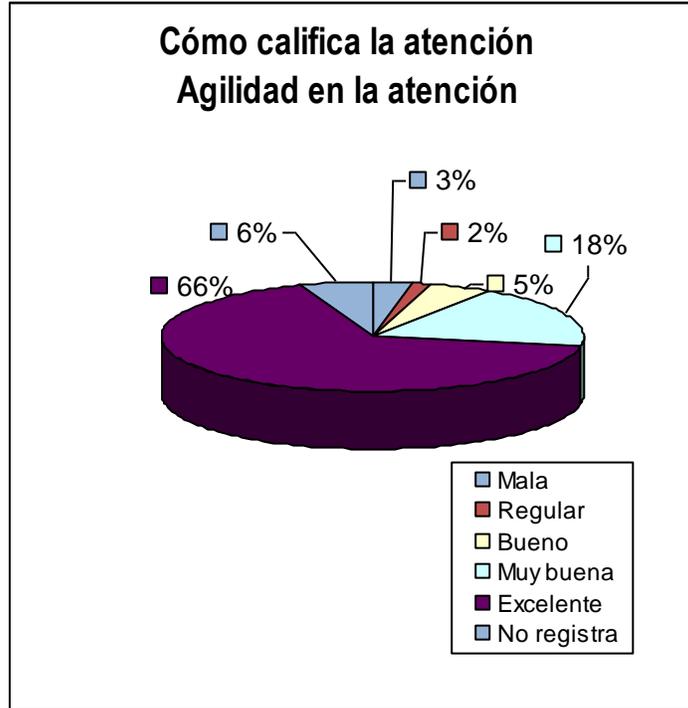
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

En cuanto a la claridad de la información suministrada por los servidores públicos que ofrecieron atención, el 64% de la ciudadanía expresó que ésta fue EXCELENTE, un 21% la calificó como MUY BUENA, el 5% indicó que fue BUENA, el 2% señaló que fue REGULAR y el 2% registró que fue MALA. La ciudadanía que no registró una calificación en este aspecto corresponde a un 6% de la totalidad de personas encuestadas.



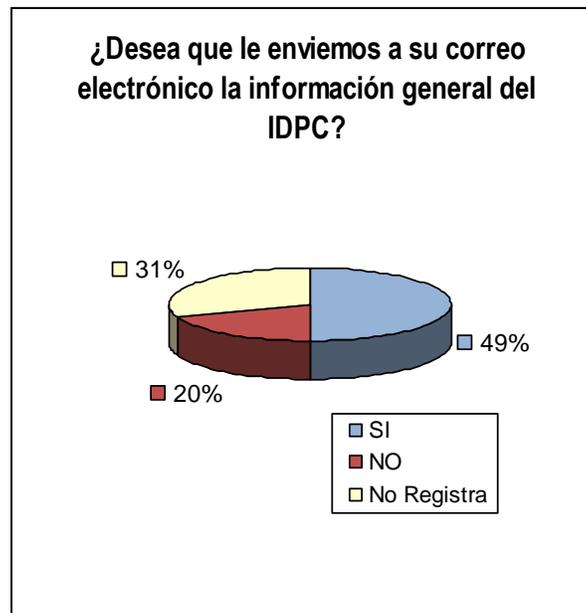
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

Para la ciudadanía encuestada el 66% de los ciudadanos consideró que la agilidad fue EXCELENTE, el 18% la percibió como MUY BUENA, el 5% indicó que fue BUENA, el 2% la calificó como REGULAR y el 3% señaló que fue MALA. El porcentaje de usuarios que diligenciaron la encuesta y no registraron respuesta a esta pregunta fue del 6%.



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

El 49% de los ciudadanos encuestados desea que le sea enviada información general y programación del IDPC a su correo electrónico, el 31% indicó que no está interesado en recibir esta información, mientras que un 20% no registró respuesta a esta pregunta.



ASPECTOS A RESALTAR:

En este mes, sobresalió la amabilidad y actitud de servicio como uno de los criterios mejor evaluados por los usuarios que dieron respuesta a la encuesta de atención a la ciudadanía en las diferentes áreas que se visitaron.

Asimismo, se resalta que se aplicaron 200 encuestas, el cual es la mayor cantidad en el año en curso, y se logra, gracias a la sensibilización de los servidores públicos sobre la importancia de medir la satisfacción en la atención a la ciudadanía, y el conocimiento por parte de la ciudadanía de este mecanismo para evaluar el servicio que se presta por parte de la entidad.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR

Se evidenció una disminución significativa en las calificaciones que se dieron a criterios como la claridad, conocimiento y agilidad en la atención a la ciudadanía, respecto a los anteriores meses.

Se identificaron sugerencias recurrentes respecto a la consulta y seguimiento a trámites a través de medios electrónicos y la falta de conocimiento de los profesionales que ofrecieron la asistencia técnica personalizada.

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 Actitud de servicio al ciudadano
- Términos más cortos de estudio, aprobación y expedición de resolución de intervenciones
- Ampliación de días de atención a la ciudadanía
- Consulta y seguimiento a trámites a través de medios electrónicos
- Insatisfacción con la no atención a la ciudadanía
- Cumplimiento en términos de respuesta
- Puntualidad y Definición de tiempos para la atención personalizada
- Falta de conocimiento en los profesionales
- Mecanismo de información y control constante de estado del proceso de aprobación de proyecto o solicitud de intervención.



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