

ANÁLISIS DE RESULTADOS

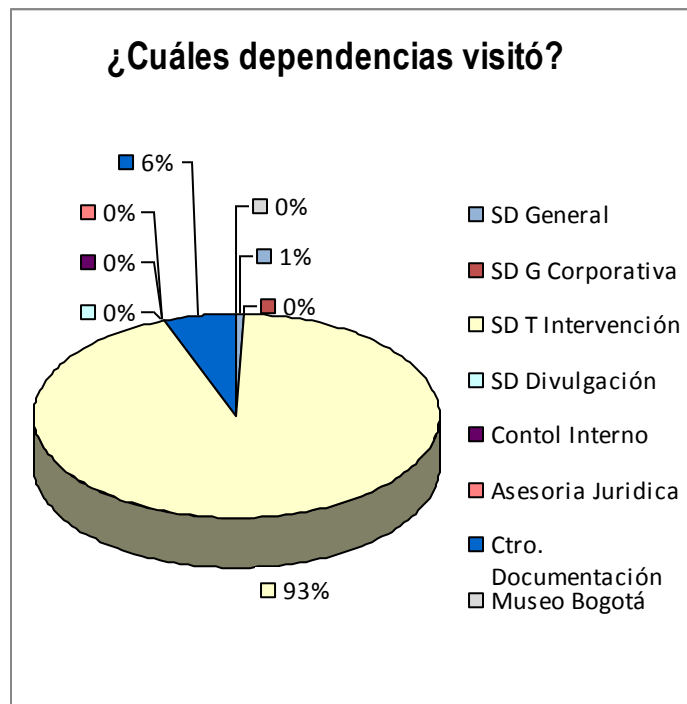
Encuesta de Atención a la Ciudadanía Septiembre de 2016

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 Septiembre fueron aplicadas un total de 192 encuestas de atención a la ciudadanía.

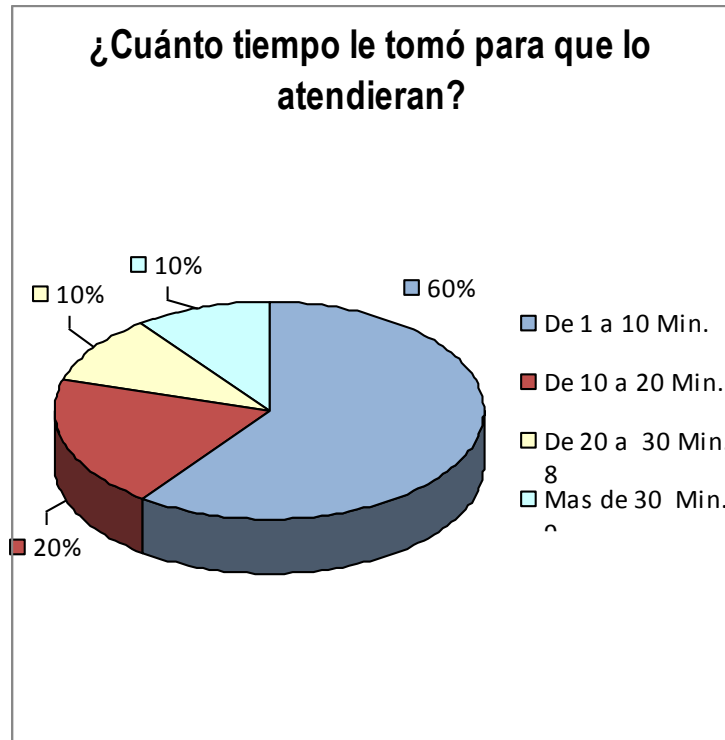
1. ¿Cuáles dependencias visitó?

En este mes, la gran mayoría de personas atendidas que diligenciaron la encuesta, esto es el 93%, acudió a la Subdirección de Intervención, seguida del Centro de Documentación, a la que visitaron el 6% de la ciudadanía y la Subdirección General, que brindó la atención al 1% de la ciudadanía.



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

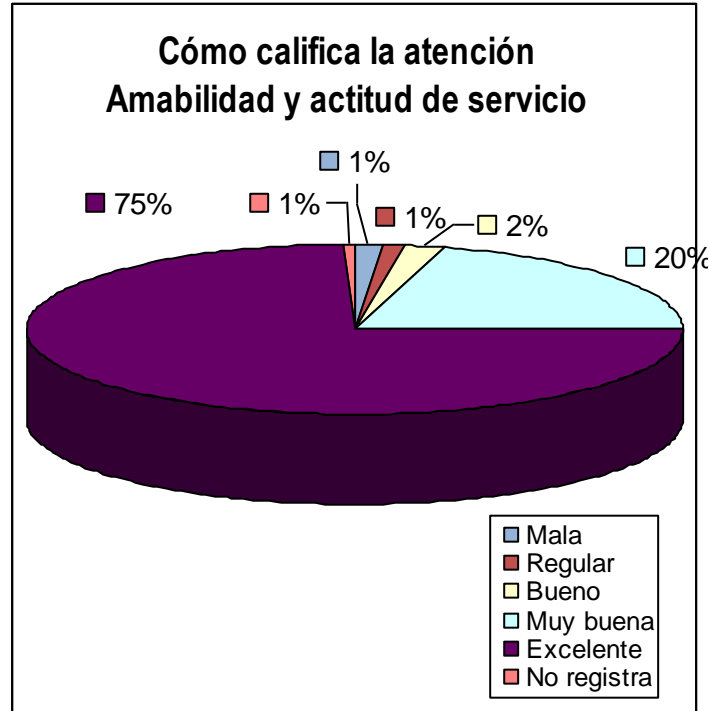
El 60% de la ciudadanía encuestada indicó que el tiempo que le tomó para que la atendieran, fue de 1 a 10 minutos, mientras que un 20% informó que la atención demoró de 10 a 20 minutos. Los rangos de tiempo de 20 a 30 minutos y más de 30 minutos fueron señalados por un 10% cada uno.



4. Cómo califica la atención en:

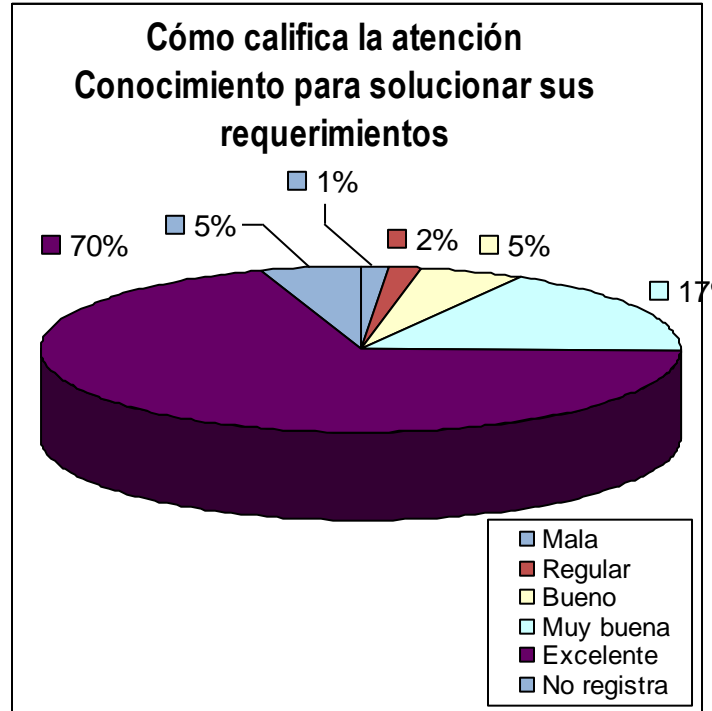
AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

La calificación que las personas encuestadas dieron a la amabilidad y actitud de servicio fueron: 76% de los ciudadanos visitantes consideraron que fue EXCELENTE, el 20% indicó que es MUY BUENA, el 2% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR y MALA, correspondientemente y el 1% de la ciudadanía que diligenció la encuesta no registró respuesta a esta pregunta.



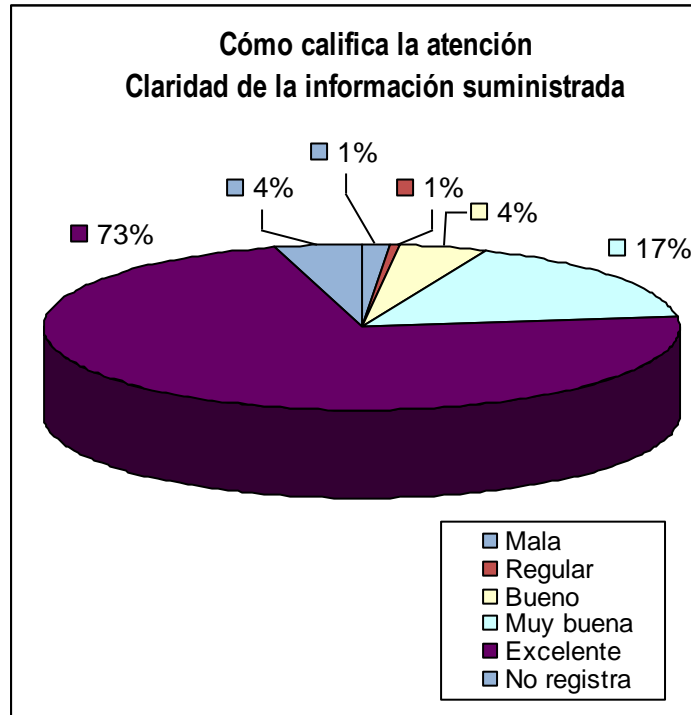
CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

El 70% de la ciudadanía evaluó como EXCELENTE el conocimiento de los servidores públicos para dar solución a sus requerimientos, el 17% percibió este criterio como MUY BUENO, el 5% lo consideró BUENO, por el 2% los calificó como REGULAR y el 1% lo valoró como MALO. De las personas que diligenciaron la encuesta, el 5% no registraron valoración en este aspecto de la calidad de la atención prestada.



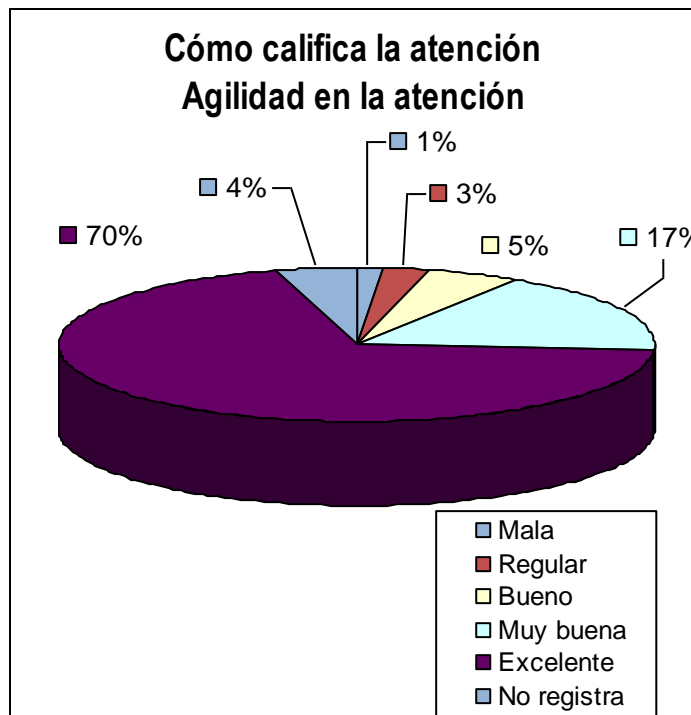
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

En cuanto a la claridad de la información suministrada por los servidores públicos que ofrecieron atención, el 73% de la ciudadanía expresó que ésta fue EXCELENTE, un 17% la calificó como MUY BUENA, el 4% 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.



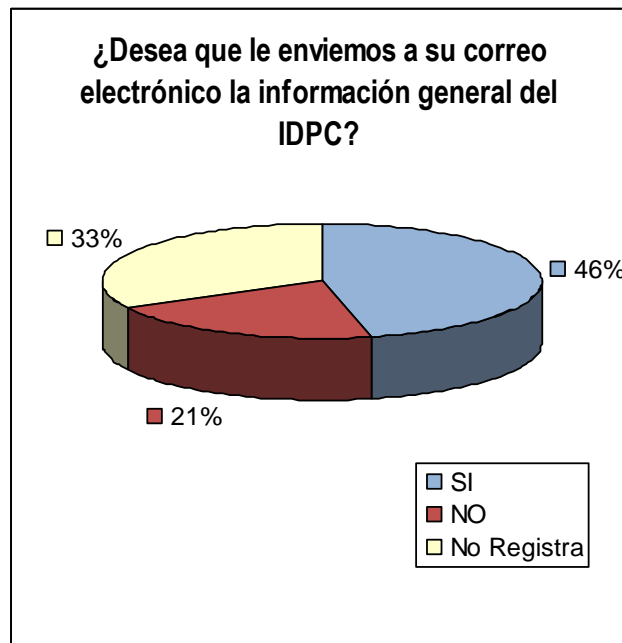
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

Para la ciudadanía encuestada el 70% de los ciudadanos consideró que la agilidad fue EXCELENTE, el 17% la percibió como MUY BUENA, el 5% indicó que fue BUENA, el 3% 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 46% de los ciudadanos encuestados desea que le sea enviada información general y programación del IDPC a su correo electrónico, el 21% indicó que no está interesado en recibir esta información, mientras que un 33% no registró respuesta a esta pregunta.



ASPECTOS A RESALTAR:

Se presentaron felicitaciones por parte de algunos ciudadanos quienes sobresaltaron las competencias y conocimiento de los servidores públicos que prestaron asistencia técnica a sus requerimientos.

La amabilidad y la claridad en la información fueron los ítems mejor calificados, en la calidad de la atención ofrecida por parte de los servidores públicos a la ciudadanía y partes interesadas.

Se destaca que en este mes se logra el mayor número de encuestas aplicadas durante lo cursado del año 2016, lo que refleja el compromiso de los servidores públicos en la sensibilización a la ciudadanía, con el fin de medir su satisfacción con respecto no solo a la atención, sino a los trámites y servicios propios de la misionalidad de la entidad.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR


El uso de medios electrónicos para facilitar información de trámites y procedimientos, documentación requerida revisada de acuerdo con los requisitos, estado de las solicitudes, consulta de planimetría, es una solicitud frecuente en las sugerencias expresadas por la ciudadanía en la encuesta.


Asimismo, la ciudadanía propone mejorar la atención prestada vía telefónica, y una adición en los días de atención en la ciudadanía, con el fin de optimizar términos en la consecución de la documentación requerida para la aprobación de proyectos de intervención.

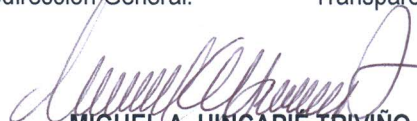
SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IDPC

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
- Consulta y seguimiento a trámites mediante medios electrónicos
- Mayor personal profesional para ampliar cobertura en atención
- Mecanismo de información y control constante de estado del proceso de aprobación de proyecto o solicitud de intervención
- Mejorar atención a través de canal telefónico


MARIA 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