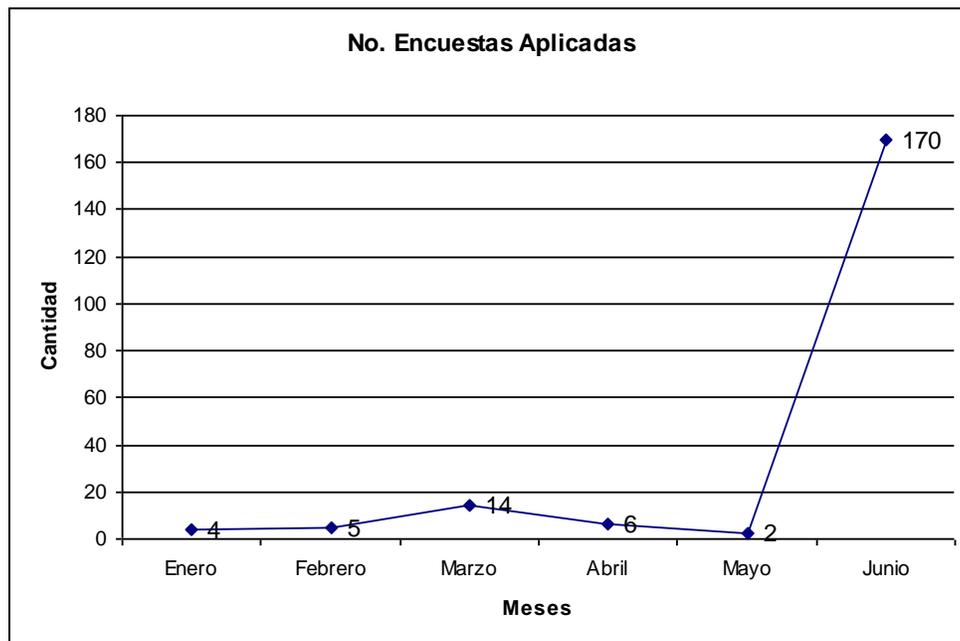


ANÁLISIS DE RESULTADOS

Encuesta de Atención a la Ciudadanía Meses enero a junio 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 instrumento. En vista de la baja cantidad de encuestas obtenida en los primeros meses del año en curso, se articuló con los Directivos, funcionarios y contratistas que de acuerdo con sus funciones y obligaciones tienen contacto con la ciudadanía en general, especialmente con el equipo de la Subdirección de Intervención, la Subdirección General y la Subdirección Corporativa y el personal que atiende en el Centro de Documentación, para que en el marco de la mejora continua, se promoviera la aplicación de las mismas. Los óptimos resultados de la estrategia de sensibilización, como actividad enmarcada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, se reflejan en el aumento significativo de aplicación de encuestas, como se puede observar en la siguiente gráfica:

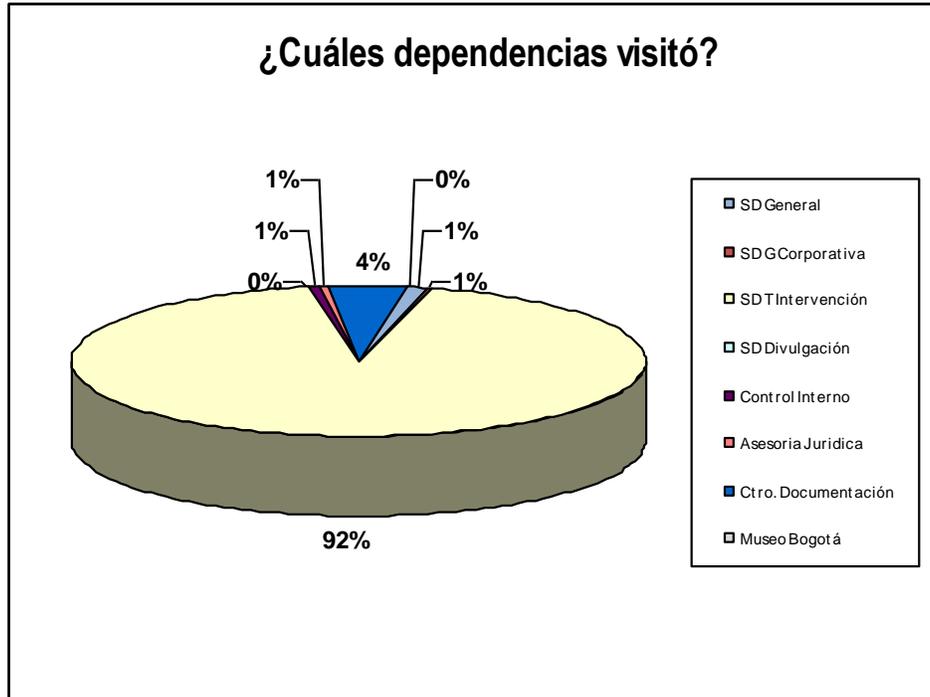


En lo que respecta a la calificación de los diferentes ítems de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía, se evidenciaron los siguientes resultados:

1. ¿Cuáles dependencias visitó?

	1. ¿Cuáles dependencias visitó?							
	1	2	3	4	5	6	7	8
MES	SD General	SD G Corporativa	SD T Intervención	SD Divulgación	Control Interno	Asesoría Jurídica	Ctro. Documentación	Museo Bogotá
ENERO	1	0	3	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	5	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	9	0	0	0	2	0
ABRIL	0	0	3	0	0	1	2	0
MAYO	0	0	2	0	0	0	0	0
JUNIO	1	1	163	0	1	0	5	0
TOTALES	2	1	185	0	1	1	9	0

El 92% de los ciudadanos visitó la Subdirección Técnica de Intervención, el 4% visitó el Centro de Documentación, el 2% visitó la Subdirección de General, y el 1% acudió a Control Interno y Asesoría Jurídica, correspondientemente. Ningún ciudadano encuestado registró visitas al Museo de Bogotá y a la Subdirección de Divulgación.



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

3. ¿Cuánto tiempo le tomó para que lo atendieran?				
MES	De 1 a 10 Min.	De 10 a 20 Min.	De 20 a 30 Min.	Más de 30 Min.
ENERO	3	0	0	0
FEBRERO	5	0	0	0
MARZO	9	2	2	0
ABRIL	4	1	0	1
MAYO	0	1	1	0
JUNIO	88	35	15	21

El 57% de los ciudadanos visitantes indicó que le tomó de 1 a 10 minutos para que lo atendieran, el 21% de los ciudadanos de 10 a 20 minutos, el 12% de los ciudadanos de 20 a 30 minutos y el 10% de los ciudadanos indicó que le tomó 30 minutos o más para que lo atendieran.

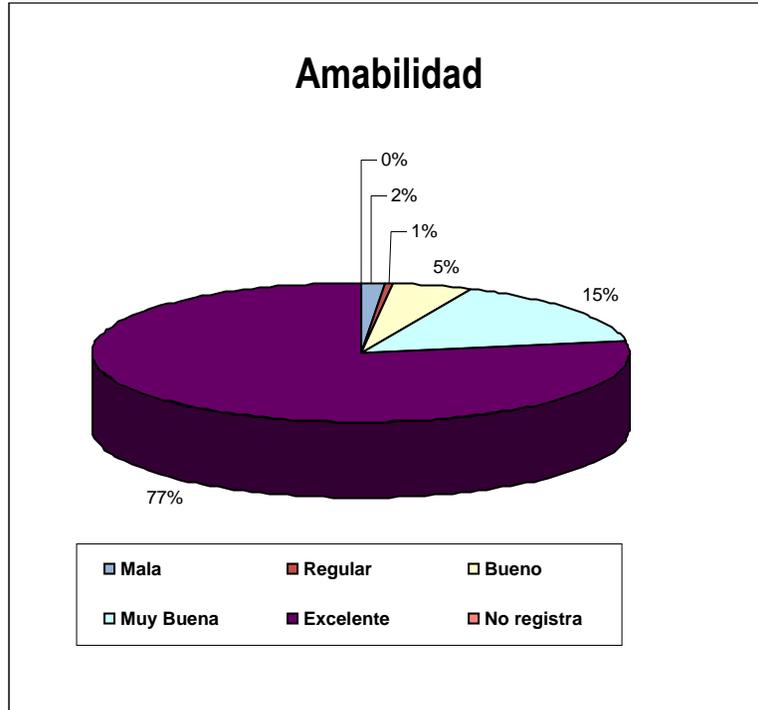


4. Cómo califica la atención en:

AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

CALIFICACIÓN	MES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Mala	1	0	0	0	0	3
Regular	2	0	0	0	0	1
Bueno	3	0	0	1	1	6
Muy buena	4	1	1	3	0	1
Excelente	5	3	4	9	5	132
No registra	0	0	0	0	0	0

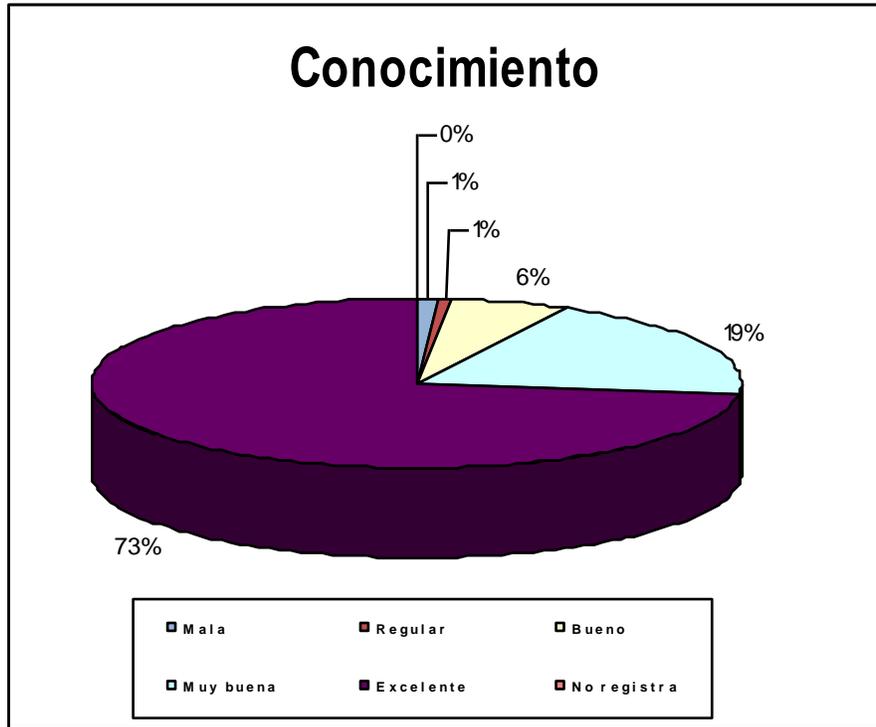
El 77% de los ciudadanos visitantes indicó que la amabilidad y actitud en el servicio es EXCELENTE, el 15% indicó que es MUY BUENA, el 5% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR y el 2% indicó que es MALA.



CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

CALIFICACIÓN	MES						
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Mala	1	0	0	0	0	0	2
Regular	2	0	0	0	0	0	1
Bueno	3	0	0	1	2	1	8
Muy buena	4	2	1	2	1	0	31
Excelente	5	2	4	9	3	1	121
No registra	0	0	0	0	0	0	0

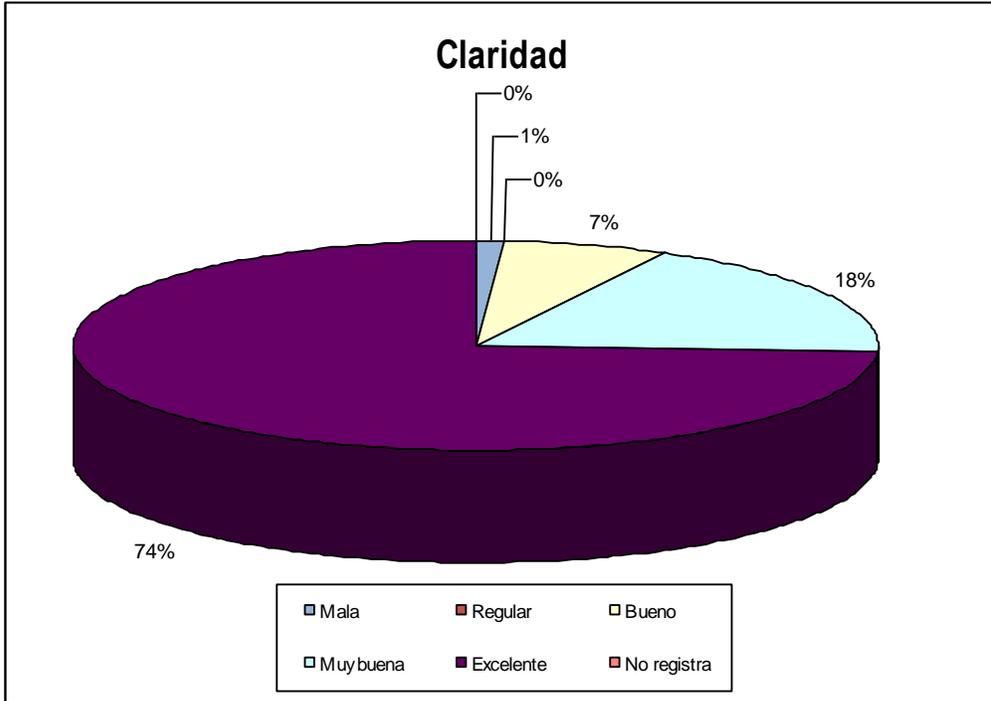
El 73% de los ciudadanos visitantes indicó que el Conocimiento para solucionar sus requerimientos es EXCELENTE, el 19% indicó que es MUY BUENO, el 6% indicó que es BUENO, el 1% de los ciudadanos visitantes indicó que es REGULAR, y el 1% indicó que es MALO.



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

CALIFICACIÓN	MES					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Mala	1	0	0	0	0	2
Regular	2	0	0	0	0	0
Buena	3	0	1	1	1	10
Muy buena	4	1	2	2	0	29
Excelente	5	3	4	9	3	123
No registra	0	0	0	0	0	0

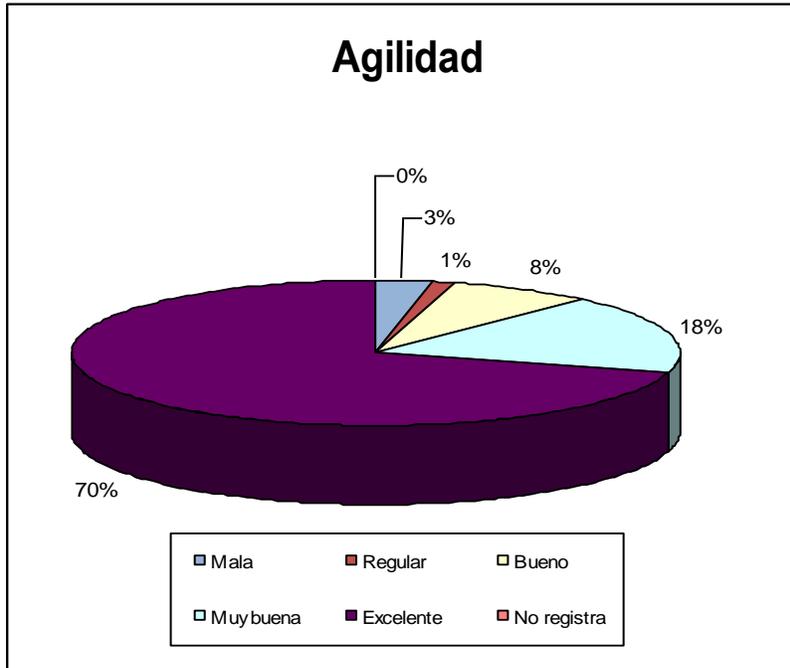
El 74% de los ciudadanos visitantes indicó que la Claridad de la información suministrada es EXCELENTE, el 18% indicó que es MUY BUENA, el 7% indicó que es BUENA, el 0% indicó que es REGULAR y el 1% indicó que es MALA.



AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

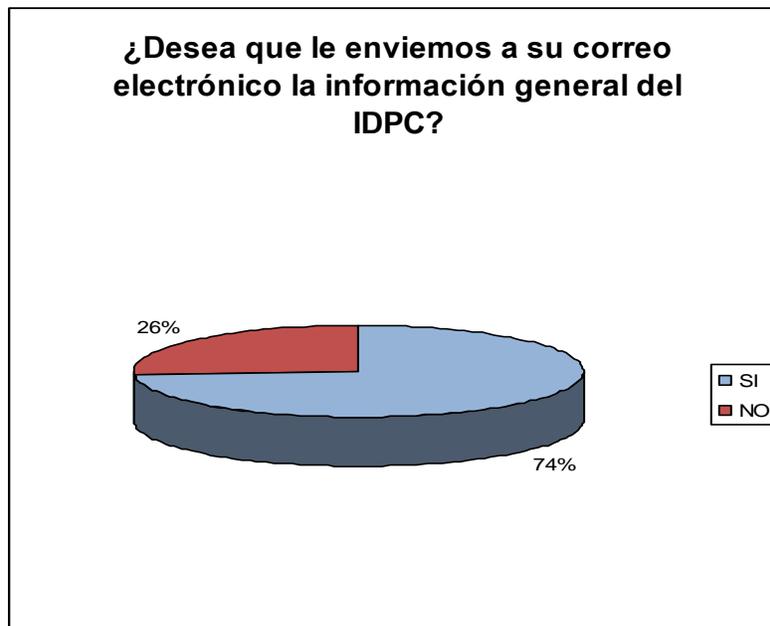
CALIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Mala	1	0	0	1	0	5
Regular	2	0	0	0	0	2
Buena	3	0	2	0	1	12
Muy buena	4	1	2	0	1	29
Excelente	5	3	8	5	0	117
No registra	0	0	0	0	0	0

El 70% de los ciudadanos visitantes indicó que la Agilidad en la atención es EXCELENTE, el 18% indicó que es MUY BUENA, el 8% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR y el 3% indicó que es MALA.



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

El 74% de los ciudadanos visitantes desea que le sea enviada información general del IDPC a su correo electrónico, mientras que el 26% indicó que no quiere recibir esta información.



ASPECTOS A RESALTAR:

En primer lugar, es importante destacar la efectividad de la estrategia de sensibilización y socialización de la aplicación de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía en el área de Subdirección de Intervención y Centro de Documentación del IDPC. Esto se reflejó en el aumento considerable de la cantidad de encuestas diligenciadas por la ciudadanía atendida en sus diferentes requerimientos.

Por otro lado, de acuerdo con los anteriores resultados, se evidencia que la percepción y opinión de los 201 ciudadanos y ciudadanas que se dirigieron al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural -IDPC- y que solicitaron información entre los meses de enero y junio del año 2016, en su mayoría es positiva, puesto que la calificación como "Excelente" en la calidad de la atención es igual o supera el 70% en la amabilidad y actitud de servicio, conocimiento, claridad y agilidad.

La dependencia mas visitada, fue Subdirección Técnica de Intervención, con el 92% del total del los ciudadanos, que se dirigieron al IDPC.

Asimismo, se destaca que a más de la mitad de la ciudadanía (57%) le tomó entre 1 a 10 minutos en ser atendida, lo cual indica agilidad y diligencia para cubrir la demanda cuantitativa de ciudadanos con consultas o solicitudes de información.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR

Es pertinente sensibilizar a Subdirección de Divulgación y Museo de Bogotá sobre la importancia de la aplicación de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía en estas áreas misionales de la entidad, de forma que se logre evaluar la calidad de atención en relación con los servicios que allí se ofertan.

También es necesario evaluar con el personal del IDPC que atiende a la ciudadanía, las posibles causas en el tiempo de espera para la atención a la ciudadanía que supere los 20 minutos.

La sistematización de los datos resultantes de la Encuesta, proporcionan el dato de correo electrónico suministrado por la ciudadanía que está interesada en recibir información del IDPC, este debe ser remitido a la Subdirección de Divulgación con el fin de ampliar y retroalimentar las bases de datos, facilitar el acceso a Portal Web y Redes Sociales para la visibilización de la gestión institucional y a la información pública, en el marco de la Ley de Transparencia.

El seguimiento y acompañamiento para implementar la aplicación de la Encuesta a las diferentes áreas del IDPC, ha logrado que tanto los servidores públicos como la ciudadanía entiendan que esta es una herramienta para

cualificar y fortalecer la atención a la ciudadanía, y dar cumplimiento a las acciones de mejora en el marco de los lineamientos de las Políticas Públicas de participación ciudadana, transparencia, Plan Anticorrupción y servicio al ciudadano.

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

Teniendo en cuenta las diferentes sugerencias 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 clasificaron las más recurrentes, así:

- Satisfacción con la atención y servicio a la ciudadanía
- Ampliación de información planimétrica
- Términos más cortos de estudio, aprobación y expedición de resolución de intervenciones
- Mayor Amabilidad
- Ampliación de días y horarios de atención a la ciudadanía para Asesoría Técnica y Centro de Documentación
- Recepción de documentos con clarificación de los requisitos
- Consulta y seguimiento a trámites mediante medios electrónicos
- Mayor personal profesional jurídico para ampliar cobertura en atención
- Insatisfacción con la no atención a la ciudadanía
- Cumplimiento en términos de respuesta
- Ampliación en el horario de atención del Centro de Documentación
- Mayor coordinación con curadurías urbanas
- Puntualidad y Definición de tiempos para la atención personalizada
- Mayor frecuencia de reunión de Comité Técnico
- 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
- Falta de conocimiento en los profesionales



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 TRIVINO.
Subdirector General
Aprobó