

ANALISIS DE RESULTADOS

Encuesta de Atención a la Ciudadanía Julio a Diciembre 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.

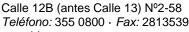
Teniendo en cuenta las estrategias de sensibilización y el plan de acción liderado por el Proceso de Atención al Cliente y Usuarios, con el acompañamiento de la Asesoría en Transparencia y Participación Ciudadana, en el primer semestre del año en curso, se tuvo un incremento significativo en la cantidad de encuestas aplicadas a los usuarios que, en su gran mayoría, acuden al Instituto para recibir asistencia técnica para adelantar los trámites para la intervención de bienes de interés cultural del distrito capital.

Adicionalmente, en el marco del Plan Operativo de Gestión de la Subdirección General, se incluyeron los indicadores referidos a la medición de la satisfacción en la atención al ciudadano y la estrategia de sensibilización a servidores públicos para mejorar sus competencias funcionales en la atención a la ciudadanía. Las fórmulas de estos indicadores son:

1.	Nombre del Indicador: Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la atención al usuario	
	Resultado de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas encuestados	
_	Número de encuestas aplicadas	
2.	Nombre del Indicador: Estrategia de sensibilización implementada al 100%	
	Número de acciones implementadas en la estrategia	

Número de acciones que conforman el plan de acción de la estrategia

Asimismo, dentro del pre-diagnóstico de indicadores de procesos, liderado por el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, se actualizó uno de los indicadores del Proceso de Atención a Clientes y Usuarios, referido al nivel de satisfacción de la ciudadanía y partes interesadas que consideraron excelente o muy buena la atención prestada; la fórmula de este indicador es:







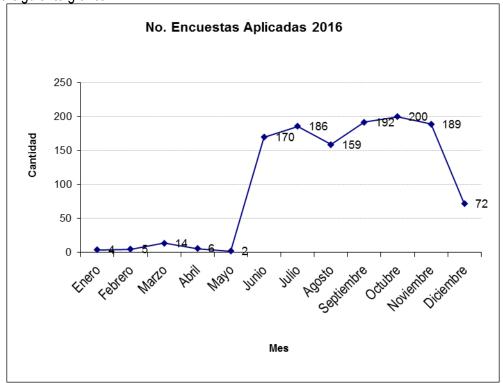
Número de ciudadanos o partes interesadas que calificaron el servicio Como bueno y excelente en el periodo

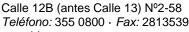
Número de ciudadanos o partes interesadas que calificaron el servicio en el periodo

En este contexto, la tabulación y análisis de resultados de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía. se constituye en la principal fuente de información para dar cuenta del comportamiento de los indicadores mencionados, que hacen parte del fortalecimiento de la gestión institucional que la entidad emprende en la actual administración.

A continuación se presentan los resultados de las encuestas aplicadas entre julio y diciembre del año en curso, y se consolidan los aspectos a resaltar, aspectos a mejorar y principales sugerencias y propuestas expresadas por los usuarios.

En primer lugar, la adopción de la aplicación de la Encuesta por parte de los servidores públicos como parte de su guehacer en la asistencia técnica que se brinda los días martes entre 7:30 a.m. y 5:00 p.m., ha contribuido a que la cantidad de encuestas por mes sea representativa con respecto al total de usuarios atendidos. Esto también ha implicado de los servidores argumenten ante la ciudadanía la necesidad de diligenciar el formato de la encuesta, no solo para medir su nivel de satisfacción, sino también para plantear y poner en marcha acciones de mejora tanto de la calidad de la atención como de los trámites y servicios que ofrece el Instituto. Por estas razones, podría afirmarse que a partir de junio, se mantuvo constante la cantidad de encuestas aplicadas, como lo refleja la siguiente gráfica:







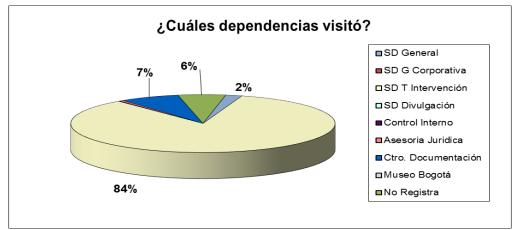


La totalidad de encuestas aplicadas entre enero y diciembre es de 1.199, y en el periodo correspondiente al presente informe, julio a diciembre, se aplicaron un total de 998 encuestas. En lo que respecta a la calificación de los diferentes ítems de la Encuesta de Atención a la Ciudadanía, se evidenciaron los siguientes resultados:

¿Cuáles dependencias visitó?

		1. ¿Cuáles dependencias visitó?											
	1 2 3		4	5	6	7	8	9					
MES	SD General	SD G Corporativa	SD T Intervención	SD Divulgación	Control Interno	Asesoría Jurídica	Ctro. Documentación	Museo Bogotá	No Registra				
JULIO	9	0	152	0	1	0	8	0	16				
AGOSTO	0	0	132	0	0	0	16	0	11				
SEPTIEMBRE	1	0	174	0	0	0	11	0	6				
OCTUBRE	7	0	183	0	0	0	10	0	0				
NOVIEMBRE	1	0 153 0 46		0	0	0	23	0	12				
DICIEMBRE	2			0	1	5	5	0	13				
TOTALES	20	0	840	0	2	5	73	0	58				

El 84% de los ciudadanos indicó que visitó la Subdirección Técnica de Intervención, el 7% visitó el Centro de Documentación, el 2% visitó la Subdirección General, y el 6% de los usuarios que diligenciaron la encuesta no registraron respuesta a esta pregunta.









Es de mencionar la necesidad de orientar al usuario para diligenciar esta pregunta, con el objeto de contextualizarlo sobre el servicio al que está accediendo y la dependencia que lo presta, de modo que se incremente el conocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía acerca de su funcionamiento. Por otra parte, se puede evidenciar que no se están aplicando las encuestas en las sedes del Museo de Bogotá o Casas Gemelas, las cuales son ampliamente frecuentadas por la ciudadanía, y por ello es pertinente que los servidores públicos implementen este mecanismo para medir la satisfacción en la atención allí ofrecida.

1. ¿Cuánto tiempo le tomó para que lo antendieran?

	3. ¿Cuánto tiempo le tomo para que lo atendieran?											
MES	De 1 a 10 Min.	De 10 a 20 Min.	De 20 a 30 Min.	Más de 30 Min.	No Registra							
JULIO	105	31	11	25	14							
AGOSTO	86	22	17	17	17							
SEPTIEMBRE	104	34	17	18	20							
OCTUBRE	124	30	8	18	19							
NOVIEMBRE	113	34	13	8	21							
DICIEMBRE	41	12	6	4	9							
TOTALES	573	163	72	90	100							

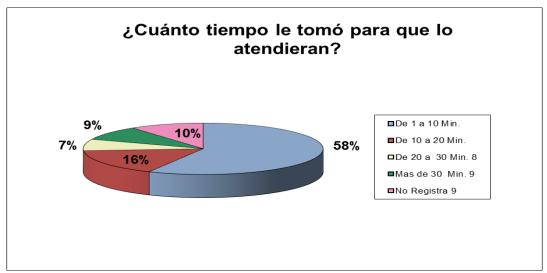
El 58% de los ciudadanos visitantes indicó que le tomó de 1 a 10 minutos para que lo atendieran, el 16% de los ciudadanos de 10 a 20 minutos, el 7% de los ciudadanos de 20 a 30 minutos, el 9% de los ciudadanos indicó que le tomó 30 minutos o más para que lo atendieran, mientras un 10% de los usuarios encuestados no registraron su respuesta.



Información: Línea 195







Puede observarse que los tiempos de espera para la atención a la ciudadanía son favorables para los usuarios, pues en la mayoría de casos se encuentran en los rangos de tiempo de 1 a 10 minutos y de 10 a 20 minutos. Este es un aspecto positivo y constante en todos los meses, el cual se ha fortalecido mediante la iniciativa de la Subdirección de Intervención, que ha ordenado la atención a través de la asignación de turnos para los usuarios, especialmente en los días destinados para la asistencia técnica.

4. Cómo califica la atención en:

AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO

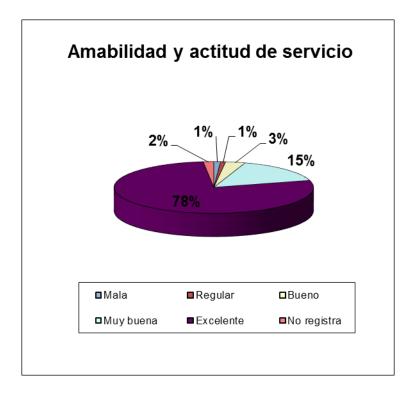
CALIFICACIÓN		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mala	1	1	2	2	4	1	1
Regular	2	1	1	2	2	0	2
Bueno	3	9	5	5	7	3	3
Muy buena	4	28	25	35	38	23	6
Excelente	5	143	122	146	146	160	58
No registra	0	4	4	2	3	2	2

El 78% de los ciudadanos visitantes indicó que la amabilidad y actitud en el servicio es EXCELENTE, el 15% indicó que es MUY BUENA, el 3% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR, el 1% indicó que es MALA y el 2% no registró respuesta sobre este criterio.

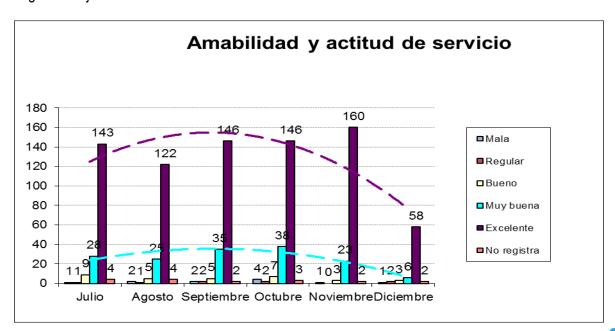
Calle 12B (antes Calle 13) №2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539

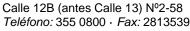






Dentro del ítem "Amabilidad y actitud de servicio" se destacan los comentarios de la ciudadanía en los que reconocen el servicio prestado por los servidores públicos, por el respeto, gentileza y actitud de escucha a las inquietudes, solicitudes y sugerencias de la ciudadanía. De otra parte, se identifican pocos comentarios que expresan que la atención no se caracterizó por ser amable, y sugieren mejorar esta cualidad.







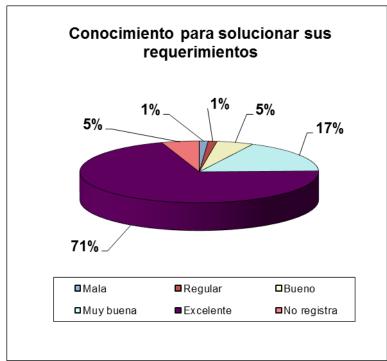


El ítem de que califica la amabilidad y actitud de servicio en el periodo de julio a diciembre viene mejorando y tiene su mejor percepción en el mes de noviembre en la calificación Excelente, mientras que la calificación Muy Buena disminuyó en este mes.

CONOCIMIENTO PARA SOLUCIONAR SUS REQUERIMIENTOS

CALIFICACIÓN		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mala	1	1	2	2	5	1	1
Regular	2	2	0	3	2	1	4
Bueno	3	17	8	10	9	4	2
Muy buena	4	31	29	30	47	28	6
Excelente	5	128	113	137	126	146	52
No registra	0	7	7	10	11	9	7

El 71% de los ciudadanos visitantes indicó que el Conocimiento para solucionar sus requerimientos es EXCELENTE, el 17% indicó que es MUY BUENO, el 5% indicó que es BUENO, el 1% de los ciudadanos visitantes indicó que es REGULAR, el 1% indicó que es MALO y el 5% no registró respuesta a este criterio.

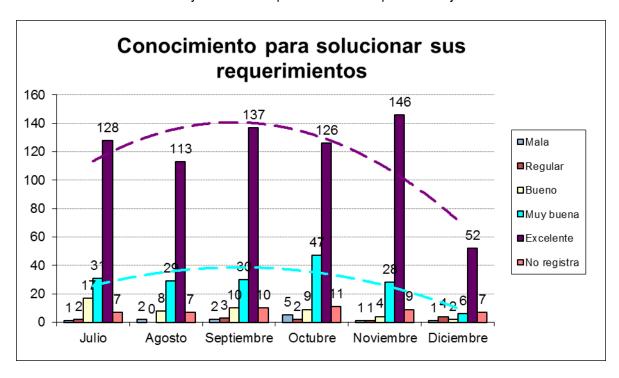


Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58 Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539





Los resultados evidencian que la ciudadanía, que ha acudido en su gran mayoría a las asistencias técnicas ofrecidas por la entidad, percibe que el conocimiento para solucionar sus requerimientos es excelente, en la medida en que la asesoría que están buscando se soporta con fundamentos técnicos, jurídicos, de los procesos y procedimientos adoptados por la entidad. Sin embargo, con muy baja frecuencia se presentan sugerencias referidas a la falta de conocimiento integral de los servidores que están prestando la atención, pues es un elemento importante en facilitar a los usuarios realizar sus trámites y tomar las respectivas medidas para ese objetivo.



En lo que respecta al conocimiento para solucionar los requerimientos de los usuarios, especialmente para realizar trámites, la tendencia de la calificación Excelente va en ascenso con los resultados de Noviembre, y la calificación Muy Buena se visibilizó en octubre.



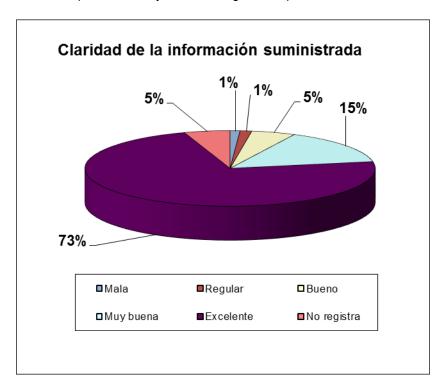
Calle 12B (antes Calle 13) №2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539 www.idpc.gov.co



CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mala	1	1	2	2	4	1	1
Regular	2	3	2	1	3	1	3
Bueno	3	14	8	9	10	6	2
Muy buena	4	25	25	30	43	20	5
Excelente	5	136	116	141	129	151	53
No registra	0	7	6	9	11	10	8

El 73% de los ciudadanos visitantes indicó que la Claridad de la información suministrada es EXCELENTE, el 15% indicó que es MUY BUENA, el 5% indicó que es BUENA, el 1% indicó que es REGULAR, el 1% indicó que es MALA y el 5% no registró respuesta a este criterio.



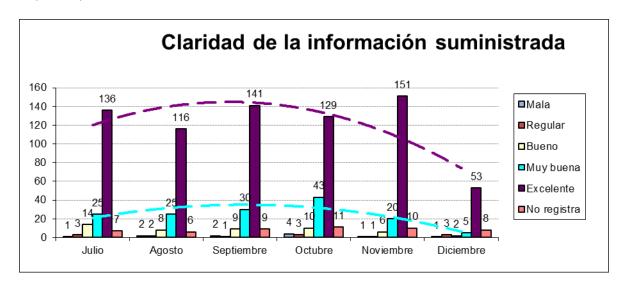
El criterio de la "Claridad de la información suministrada" se resalta también por su favorabilidad en la percepción de los usuarios encuestados. En las observaciones que se plasman en las encuestas, se encuentran opiniones que mencionan que la información es clara, concreta y que la forma de

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539





exponerla también facilita la comprensión de los procedimientos a seguir a propósito de los requisitos para adelantar un trámite, o una acción en articulación con diferentes actores sociales.

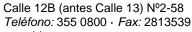


En cuanto a la claridad de la información que los servidores públicos proporcionan a la ciudadanía, en estos cinco meses se pudo observar que los meses más favorables fueron septiembre y noviembre en la calificación Excelente, mientras que la calificación Muy Buena se señala en los meses de agosto y octubre y que no alcanzan a tener la mejor percepción por parte de los usuarios en este aspecto.

AGILIDAD EN LA ATENCIÓN

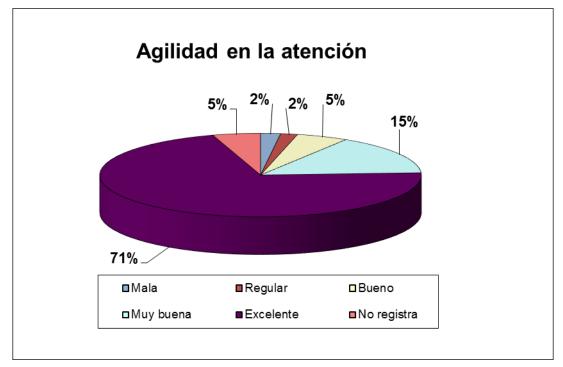
CALIFICACIÓN		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mala	1	7	2	2	6	1	2
Regular	2	1	6	5	3	0	2
Bueno	3	14	10	11	10	5	2
Muy buena	4	29	25	29	36	27	6
Excelente	5	129	110	136	134	147	53
No registra	0	6	6	9	11	9	7

El 71% de los ciudadanos visitantes indicó que la Agilidad en la atención es EXCELENTE, el 15% indicó que es MUY BUENA, el 5% indicó que es BUENA, el 2% indicó que es REGULAR, el 2% indicó que es MALA y el 5% no registró respuesta para este criterio.







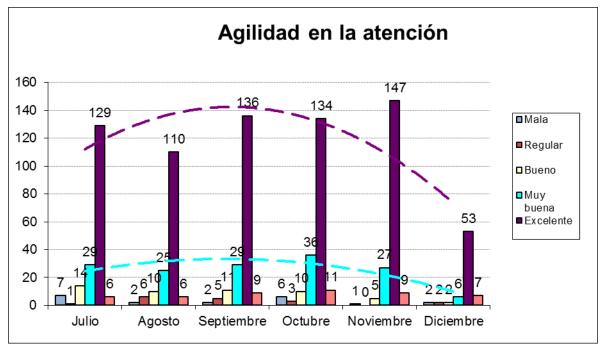


Este criterio de evaluación por parte de los usuarios se relaciona con los tiempos que les toma en ser atendidos por el Instituto. No obstante los casos en aquellas sugerencias que se orientan a la mejora de la agilidad, rapidez, puntualidad en la atención, la mayoría de los usuarios encuestados considera la agilidad en la atención es excelente. Los principales motivos identificados por los que la agilidad se ve afectada, se deben a la demanda de asistencias por arquitecto o servidor público, la demora para iniciar la asistencia técnica debido a reuniones u otros compromisos de los servidores públicos, así como las consultas extensas que retrasan el tiempo en continuar con el orden de los turnos asignados para la recibir la atención.



Información: Línea 195





El comportamiento de la percepción sobre la agilidad en la atención durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2016, denota que no varía considerablemente la rapidez y la puntualidad en la atención a la ciudadanía, aunque en Agosto se visualice una disminución, porque en ese mes se aplicaron menos encuestas que en los demás. En noviembre se puede observar que aumenta la calificación "Excelente", y ello coincide con las felicitaciones recibidas ese mes por la agilidad y rapidez.

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

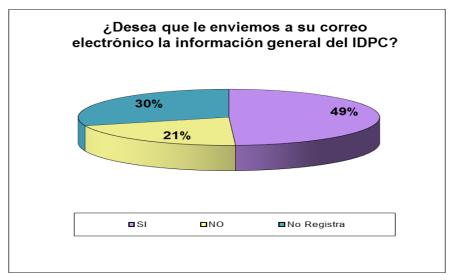
El 49% de los ciudadanos visitantes desea que le sea enviada información general del IDPC a su correo electrónico, mientras que el 21% indicó que no desea recibir esta información. Un 30% de los usuarios encuestados no señalaron respuesta en esta pregunta.



Calle 12B (antes Calle 13) №2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539 www.idpc.gov.co

Información: Línea 195





En relación con las sugerencias que expresan en la encuesta los usuarios, quienes quieren recibir la información tienen el interés de recibir programación cultural o asociada a la divulgación del patrimonio, o emplear un canal de comunicación para el control y conocimiento del estado de una solicitud, que evite su desplazamiento a las sedes del IDPC y racionalice el trámite.

ASPECTOS A RESALTAR:

Del total de encuestas (1199) aplicadas entre enero y diciembre de 2016, el 83% corresponde a las diligenciadas entre Julio y Diciembre. La razón del volumen de encuestas en el segundo semestre se debe a la estrategia implementada en el primer semestre que incluyó la centralización de los servidores públicos en la sede del palomar del Príncipe, la sensibilización a los servidores públicos sobre la importancia de usar este instrumento de medición de la percepción de los usuarios en la atención.

En lo que refiere a la calidad de la atención prestada, sobresale que los criterios de amabilidad, conocimiento, claridad y agilidad fueron calificados como Excelente por un 71% o más de las respuestas registradas para estos aspectos. Ello significa que se debe continuar fortaleciendo las características y competencias comportamentales y funcionales que contribuyen a una óptima calidad de la atención. Asimismo, algunos usuarios consignan sus comentarios en el formato de la encuesta, entre los que se encuentran felicitaciones a los servidores públicos por la rapidez, información comprensible, actitud de escucha y conocimiento integral para resolver los requerimientos.

Por otra parte, el área más visitada fue la Subdirección Técnica de Intervención, seguida del Centro Documental y la Subdirección General, lo cual evidenció que el IDPC es reconocido no solo por la asistencia técnica para trámites y servicios, sino por poner a su disposición días de atención con horarios establecidos, otros canales de comunicación como el telefónico y el correo electrónico, y un sistema ordenado de turnos para la atención, que sumado a la consulta personalizada e integral a

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58 Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539





nivel técnico y jurídico, posicionan a la entidad como institución cercana a las necesidades de la ciudadanía y el cuidado y apropiación del patrimonio.

ASPECTOS QUE SE DEBEN MEJORAR

En 2016, se evidenció la necesidad de sensibilizar a la 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 ofrecen.

Aunque la agilidad en la atención es una fortaleza de acuerdo con los resultados de la encuesta en ese ítem, se deben identificar los factores por los cuales se retrasan las asistencias técnicas o los servidores públicos se les dificultan ser puntuales para iniciar una cita con un usuario.

En lo concerniente al conocimiento y la claridad de la información suministrada para solucionar los requerimientos, las sugerencias de la ciudadanía pueden adaptarse como oportunidades de mejora, en el sentido en que se garantice la capacitación y refuerzo de la información con la que debe contar el profesional para el fortalecimiento de las competencias funcionales y su constante actualización.

Los resultados de la encuesta en la pregunta referida al área que visita el usuario puede presentar imprecisiones, lo cual muestra que hay algunas debilidades de forma en el formulario de la encuesta, las cuales implican que si un ciudadano no conoce las áreas de la entidad, y no tiene la asesoría para registrar las respuestas correspondientes, se dificulta el correcto diligenciamiento y su posterior medición.

Es importante socializar los análisis de resultados de las encuestas de atención a la ciudadanía con los servidores públicos que brindan su atención al público en el marco de sus funciones y áreas, con el objeto de conocer su retroalimentación y proponer acciones de mejora viables que fortalezcan la calidad de la atención, pero también los trámites y servicios que hacen parte fundamental en el adecuado desarrollo del proceso de Atención al Cliente y Usuarios.

Se recomienda La sistematización de los datos resultantes de la Encuesta, proporciona el dato de correo electrónico suministrado por la ciudadanía que está interesada en recibir información del IDPC, debe ser remitido a la Subdirección de Divulgación y Subdirección General (Proceso de Direccionamiento Estratégico, Procedimiento de Participación Ciudadana) con el fin de ampliar la cobertura en las bases de datos, acceso a Portal Web y Redes Sociales para la visibilización de la gestión institucional y el acceso a la información pública, en el marco de la Ley de Transparencia.

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 pueden clasificar las principales en las siguientes; es de mencionar que algunas ya tienen una estrategia de mejoramiento en implementación:

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539





Intervención, se pueden clasificar las principales en las siguientes; es de mencionar que algunas ya tienen una estrategia de mejoramiento en implementación:

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

ACTITUD DE SERVICIO

- Satisfacción con la atención y servicio
- Mayor Amabilidad
- Insatisfacción con la no atención a la ciudadanía
- Falta de conocimiento en los profesionales
- Actitud de servicio al ciudadano

DIAS Y HORARIO DE ATENCIÓN

- Ampliación de días de atención a la ciudadanía
- Ampliación en el horario de atención del Centro de Documentación
- Puntualidad y Definición de tiempos para la atención personalizada
- Instalar un digiturno para ordenar la atención

EQUIPO PROFESIONAL Y TÈCNICO

- Mayor personal profesional para ampliar cobertura en atención
- Atención exclusiva del personal profesional en los días destinados a atención a ciudadanía
- Contar con personal de planta, que garantice continuidad en los trámites

SERVICIOS DE LAS SEDES DEL IDPC

- Facilitar servicios de fotocopiadora e impresión de planos
- Mejor adecuación de asientos de espera y/o puestos de radicación
- Mejorar el sitio de atención y la disposición de mobiliario para los usuarios en los días de atención

TRÁMITES Y SERVICIOS TÉRMINOS

- Términos más cortos de estudio, aprobación y expedición de resolución de intervenciones.
- Cumplimiento en términos de respuesta

CANALES DE CONSULTA Y SEGUIMIENTO

- Mecanismo de información y control constante de estado del proceso de aprobación de proyecto o solicitud de intervención mediante medios electrónicos
- Mejorar atención a través de canal telefónico y correo electrónico de los servidores públicos
- Publicar en página web la información (fichas) de cada BIC

RADICACIÓN COMPLETA Y EN DEBIDA FORMA

Recepción de documentos con claridad en los requisitos

ARTICULACIÓN CON OTRAS PARTES INTERESADAS

- Mayor coordinación con curadurías urbanas
- Mayor articulación con entidades de la administración distrital y nacional

PAPEL DEL IDPC

- Mayor frecuencia de reunión de Comité Técnico
- Plantear acciones para la formación ciudadana en cuidado del patrimonio y sus entornos

PROCEDIMIENTOS

- Diseñar y socializar instructivo para trámites

EQUIPARACIÓN A ESTRATO UNO

 Estudiar la posibilidad de otorgar mayores beneficios tributarios a los inmuebles declarados patrimonio cultural

MARÌA MONICA MORÀN CASTAÑEDA

Apoyo Transparencia - Subdirección General.

Proyectó

ANA YOLANDA CAÑÓN PRIETO

Transparencia y Participación Ciudadana - Subdirección General.

Revisó y ajustó

MIGUEL A. HINCAPIE TRIVIÑO.

Subdiretor General Aprobó

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58 *Teléfono:* 355 0800 · *Fax:* 2813539

