



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA JUNIO DE 2017

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de atención al cliente y usuarios, durante el mes de junio se aplicaron sesenta y tres (63) encuestas de atención a la ciudadanía (código AU-F02 Versión 0), correspondiente al 23.9% ¹ de las personas que recibieron el servicio de asistencia técnica los días martes.

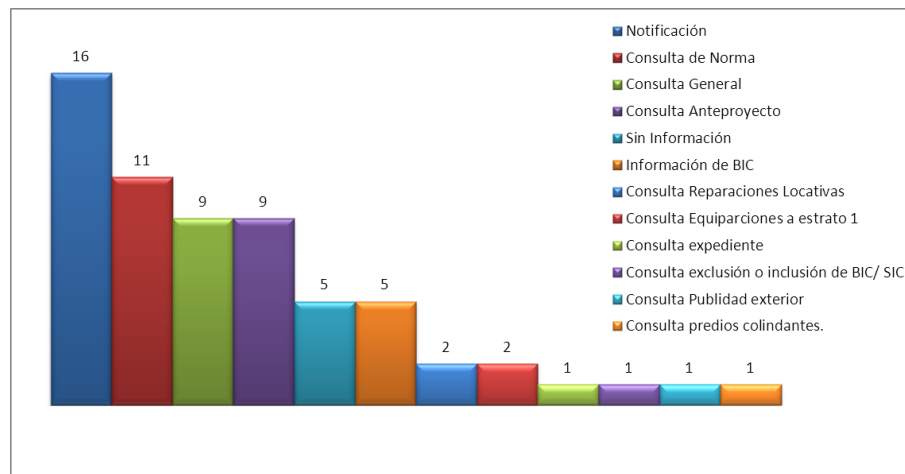
El informe consta de cuatro componentes:

- i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- ii. Justificación por parte de la Ciudadanía de las respuestas con calificación mala y regular.
- iii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio.
- iv. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano y frente al proceso de atención al cliente y usuarios.

i. Resultados:

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de la información de tres de las seis preguntas que contiene la encuesta, debido a que las restantes corresponden a información del usuario y justificaciones de las respuestas calificadas, usadas como fuente de información en el componente de justificación y sugerencias de la ciudadanía.

1. ¿Cuál fue el motivo de su Visita?:

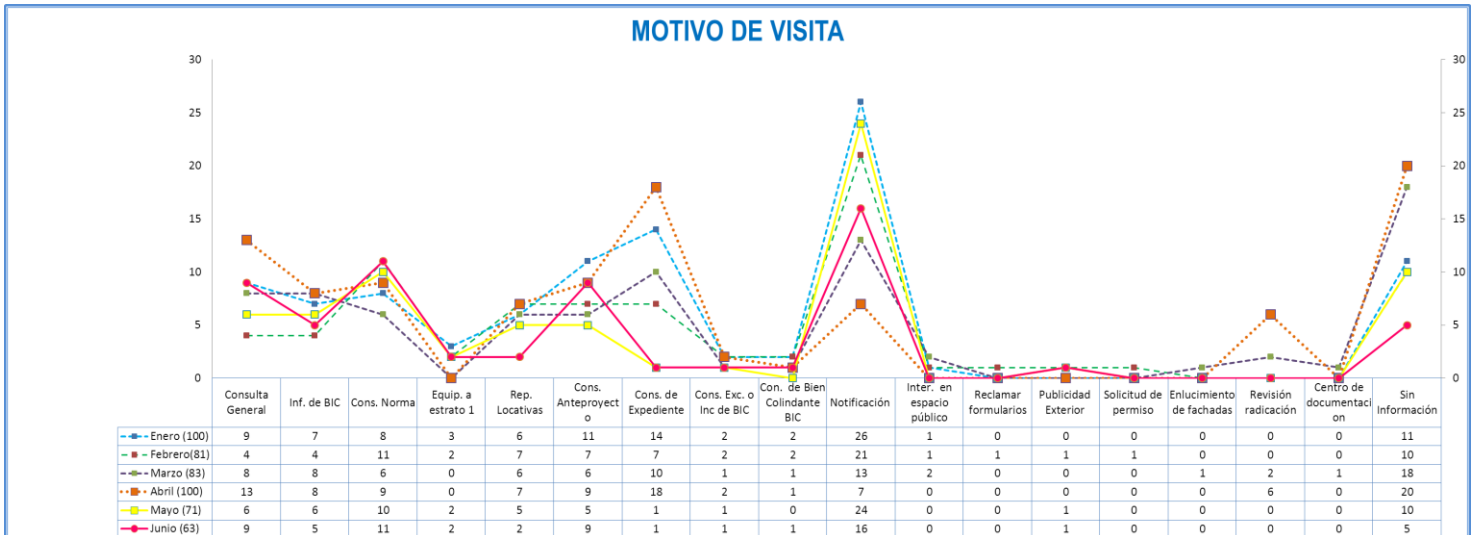


De acuerdo a los resultados obtenidos en las 63 encuestas aplicadas, 16 ciudadanos equivalentes al 25.3% se acercaron a notificarse, 11 de ellos equivalentes al 17.4% se acercaron a consultar la norma aplicable al Bien de Interés

¹ El servicio de asistencia técnica en el mes de junio se le brindó a 263 ciudadanos. Fuente: Cuadro de registro de ciudadanos atención martes mes de abril- Subdirección de intervención.

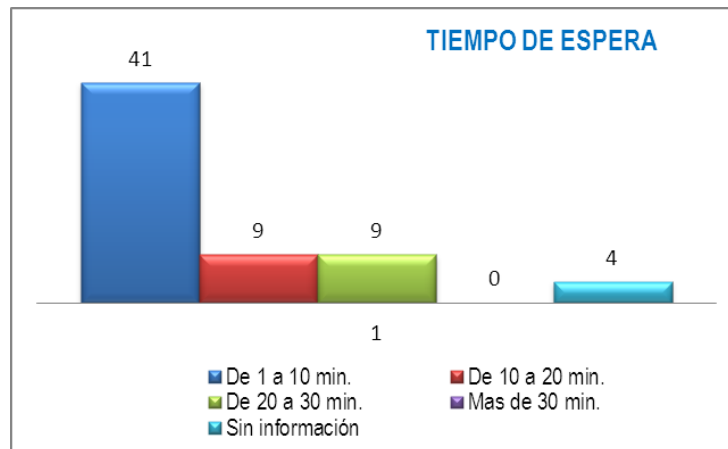


Cultural- BIC, 9 de ellos equivalentes al 14.2% a realizar una consulta general y el mismo número de ciudadanos a realizar consulta para un anteproyecto en BIC. .

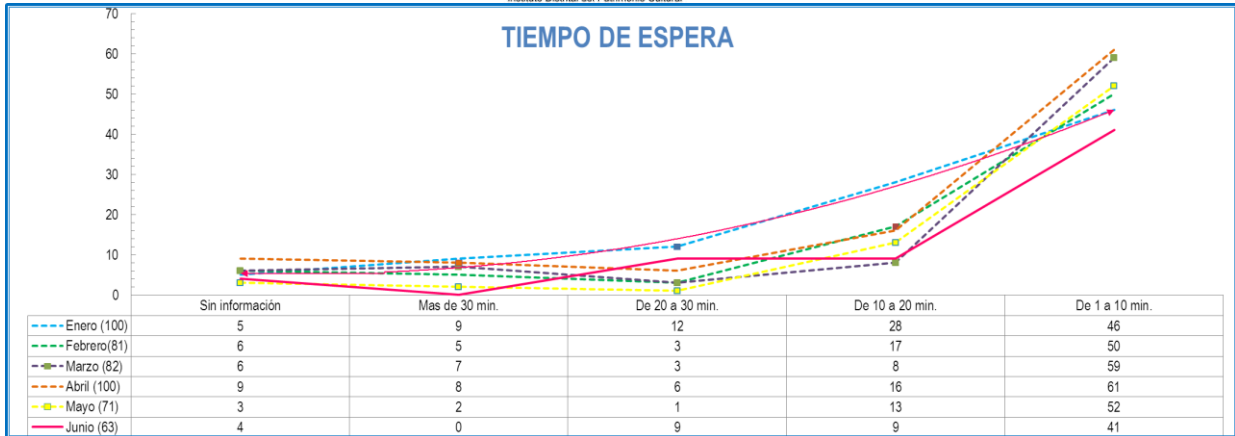


Para el mes de junio el motivo de visita que predominó fue el de notificación, seguido de la consulta de la norma, igual que el mes inmediatamente anterior.

2. Tiempo de espera:



Con relación al tiempo de espera para la atención, 41 de los ciudadanos encuestados fueron atendidos dentro de los primeros 10 minutos; lo cual equivale al 65.2% y 9 de ellos debieron esperar de 20 a 30 minutos en recibir atención, lo que equivale al 14.2%;



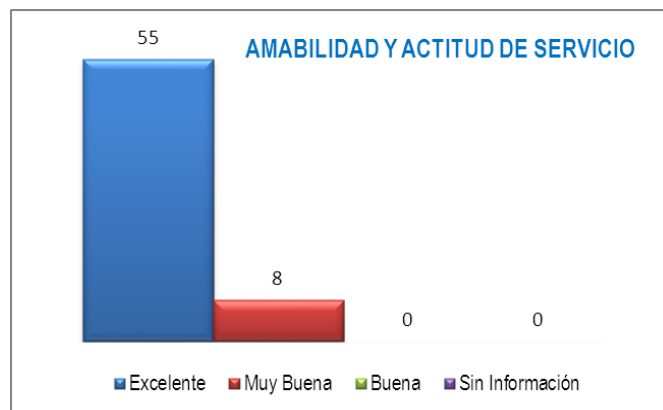
Como se evidencia en la gráfica con relación a los meses anteriores este mes se aplicó el menor número de encuestas sin haber disminuido la cantidad de usuarios atendidos, si realizamos el análisis respecto del total de los ciudadanos que se acercaron al Instituto durante el mes de junio para recibir este servicio, el porcentaje corresponde a 15.5% y 3.4% respectivamente. Esta variación con un intervalo tan grande de diferencia no permite tener un panorama real de la percepción de la ciudadanía.

El tiempo de espera en recibir atención se mantuvo de 1 a 10 minutos, lo cual fue tendencia durante el primer semestre del año 2017, no obstante este resultado es tomado de la percepción de 497 ciudadanos que han medido la satisfacción del servicio frente a los 1.427 ciudadanos a los que se les ha brindado atención.

3. Calificación de la atención:

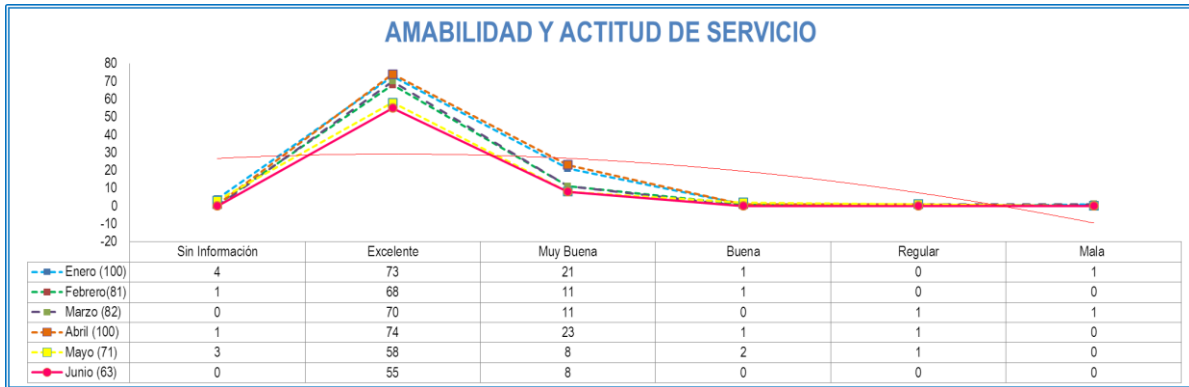
a. Amabilidad y actitud de servicio:

La amabilidad y actitud de servicio de los funcionarios que brindan atención permanente o durante el servicio de asistencia técnica fue calificada por 55 de los ciudadanos encuestados como excelente lo que equivale al 87%.



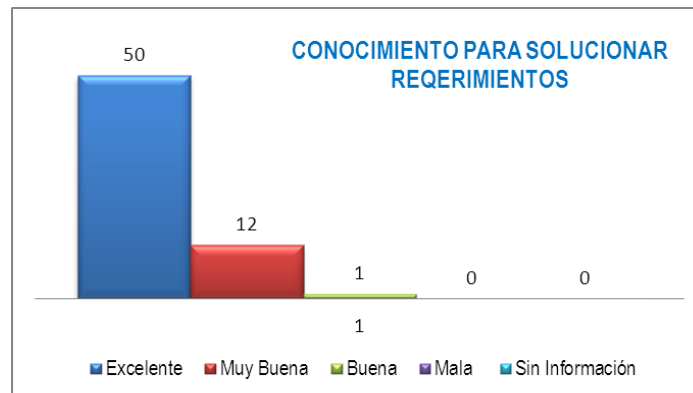


Sin embargo, y siendo reiterativos respecto de la insuficiencia de la muestra, si se mide la amabilidad y actitud del servicio frente al número real de ciudadanos atendidos, el porcentaje de satisfacción corresponde al 20.9%.



Durante el último trimestre la calificación de “mala” se mantuvo en cero y para el mes de junio se evidenció que solo se valoró como excelente y muy buena.

b. Conocimiento para solucionar los requerimientos:



Cincuenta (50) de los encuestados calificó como excelente los conocimientos que poseen los servidores de la entidad para solucionar sus requerimientos correspondiente al 87%.

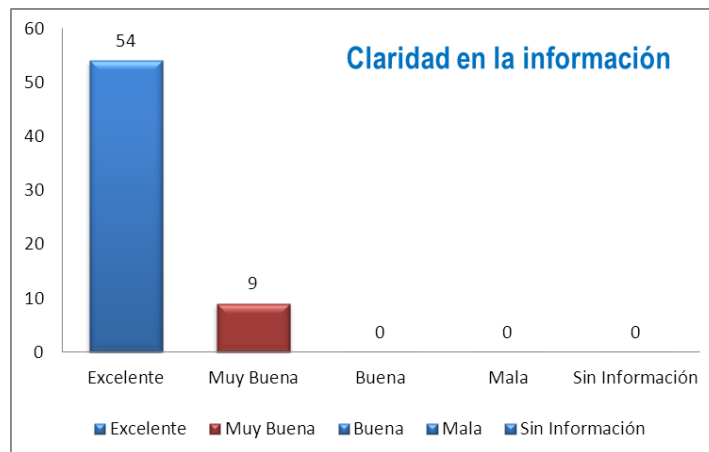
No obstante con relación a los 263 ciudadanos a los que se les brindó atención durante el mes de junio el porcentaje corresponde al 20.9%, reiterando la falta de asertividad en la medición.



En relación con las calificaciones obtenidas en los meses anteriores este mes se observó que no se obtuvo valoración en el rango de regular y malo, lo cual demuestra un cambio en la percepción de la ciudadanía.

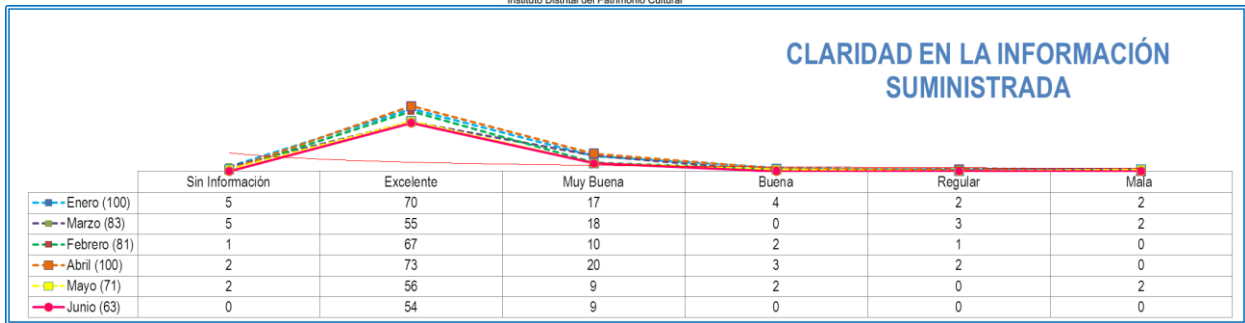
Se debe aclarar que la medición de la satisfacción aquí señalada es tomada de una muestra mínima de la ciudadanía asesorada durante el mes de junio, en una proporción de menos del 30% sobre el 100% de los usuarios.

c. Claridad de la información suministrada:



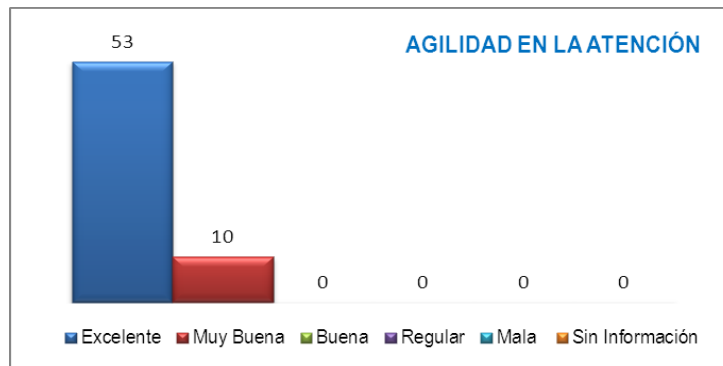
Cincuenta y cuatro (54) de los encuestados correspondiente al 85.7% calificó como excelente la claridad con la que los servidores brindan la información, y nueve (9) de ellos equivalente a 14.2% lo cual frente a un número tan pequeño de ciudadanos atendidos genera un impacto importante en esta característica, así la ponderación no se encuentre en los rangos de calificación regular o mala.

Si tomamos la muestra de los 263 ciudadanos atendidos durante el mes de junio el porcentaje varía en un 20.53% reiterando la falta de medición real frente a la percepción ciudadana.



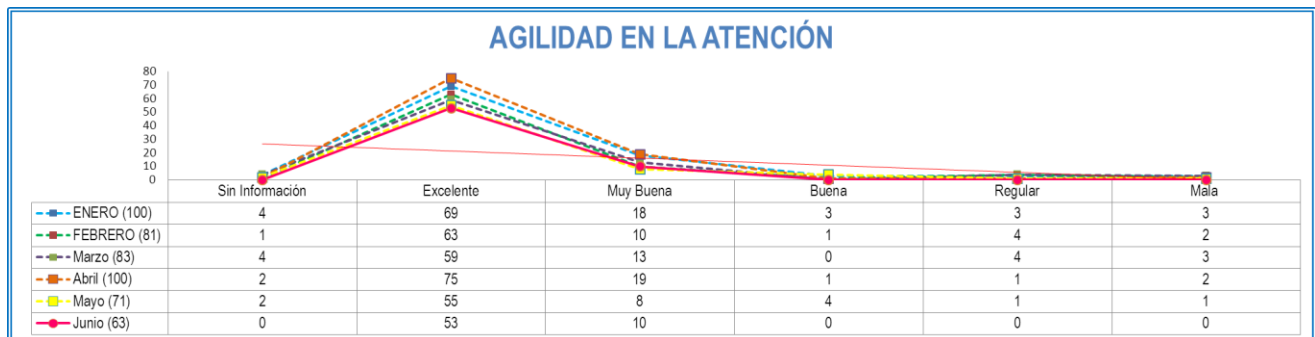
Se recuperó la tendencia perdida durante el mes pasado en cuanto a la no valoración de esta característica en las opciones de regular y malo.

d. Agilidad en la atención:

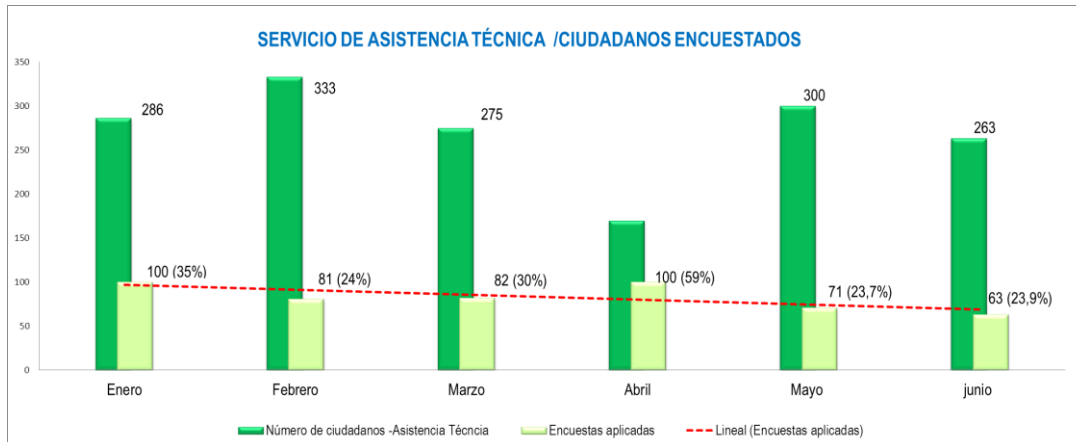


Cincuenta y tres (53) de los ciudadanos encuestados calificaron como excelente esta característica.

El resultado anterior guarda coherencia con el porcentaje obtenido en el segundo numeral del presente informe con relación al análisis realizado de los encuestados así como del total de ciudadanos atendidos.



Este mes se evidenció una disminución en el número de ciudadanos encuestados con relación al número de visitantes, siendo la constante durante todo el semestre.



En conclusión y de acuerdo con la calificación obtenida en la encuesta de atención al ciudadano, aplicadas durante el mes de junio el 53% de la ciudadanía ponderó como excelente la atención recibida durante el servicio asistencia técnica. Es importante anotar que ese 84% equivale al 20.15% del total de ciudadanos atendidos en este mes.

El total de los ciudadanos encuestados durante el primer semestre del año 2017 fue 497 que equivale al 30.5% con relación al número de visitantes que ascendió a 1.627 ciudadanos, lo que demuestra que no se ha obtenido una muestra significativa de la percepción ciudadana.

ii. Justificaciones de las respuestas malas y regulares

Los ciudadanos que calificaron como regular y/o mala alguna de las características del servicio lo justificaron así:

- “Ajustar conceptos de área de influencia”
- “Porque debo hacer una consulta escrita para acceder a la información escrita”.

Se debe sensibilizar a los ciudadanos con relación a la duración que tienen cada consulta enmarcada en el servicio de Asesoría Técnica prestado los días martes, así mismo los tiempos de que se tienen previstos para cada uno de los trámites u Otro Procedimientos Administrativos.

iii. Sugerencias de la Ciudadanía:

Las siguientes sugerencias fueron realizadas por la ciudadanía como parte de su experiencia con el servicio de atención prestado por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-.

- Notificar a entidades de servicios públicos sobre las pertinencia de decretos nuevos, reparaciones e intervenciones
- informar mejor a los de seguridad de los servicios que prestan.
- Que atiendan más días a la semana



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

- Que los arquitectos dispongan de un computador para poder acceder directamente a la información sobre sectores normativos
- Aumentar el número de técnicos y días de visita

Durante este mes se recibieron 3 felicitaciones al Instituto por la atención recibida, así:

- “*Felicitación excelente servicio al usuario*”.
- “*La atención fue muy buena no tengo recomendaciones*”.
- “*En general buena atención, colocar una estación de tinto sería bueno*”.

iv. Recomendaciones:

- Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano:
 - Realizar una pieza comunicativa de los Trámites y Servicios, en el que se informen los requisitos, tiempos y particularidades de cada uno de los trámites, dirigida a todos los servidores del IDPC e incluir al personal de vigilancia, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones brindan atención inicial a la ciudadanía.
- Proceso de Atención al Cliente y Usuarios
 - Informar a la ciudadanía sobre los tiempos reales que dura cada uno de los trámites e incluir las salvedades que sean del caso, así como los procedimientos internos que las solicitudes deben surtir, teniendo en cuenta las responsabilidades de cada uno de los funcionarios vinculados al IDPC.
 - Se considera pertinente tomar en cuenta la sugerencia realizada por uno de los ciudadanos respecto de dotar de elementos tecnológicos el punto de atención al ciudadano con el fin de mejorar la calidad del servicio.
 - Adelantar acciones tendientes a incrementar el número de ciudadanos encuestados frente al número de visitantes, con el fin de obtener una medición más eficaz de la percepción ciudadana.

Original Firmado

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Transparencia y Servicio al Ciudadano

Original Firmado

JUAN FERNANDO ACOSTA MIRKOW

Subdirector de Gestión Corporativa

Anexos: Sesenta y Tres (63) formatos de encuestas y tabulación de las mismas

Revisó: Sandra Romo - Subdirección de Gestión Corporativa

Revisó: Catalina Nagy Patiño- Transparencia y Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Transparencia y Servicio a la Ciudadanía