



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

## INFORME MENSUAL DE RESULTADOS APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ENERO 2017

### I. Introducción:

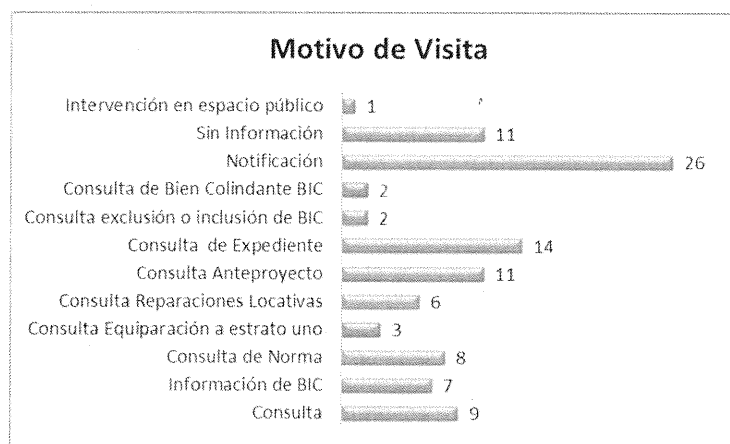
Este informe se elaboró con los datos obtenidos a través de la aplicación de cien (100) encuestas de atención a la ciudadanía -código AU-F02 Versión 0-, realizadas en el mes de enero de 2017. La encuesta está diseñada para medir la satisfacción de la ciudadanía con el proceso de apoyo atención al cliente y usuarios.

El informe consta de tres componentes: i. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta, ii. Sugerencias presentadas por los ciudadanos para mejorar el servicio, y iii. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano, y frente al proceso de atención al cliente y usuarios.

### II. Resultados:

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

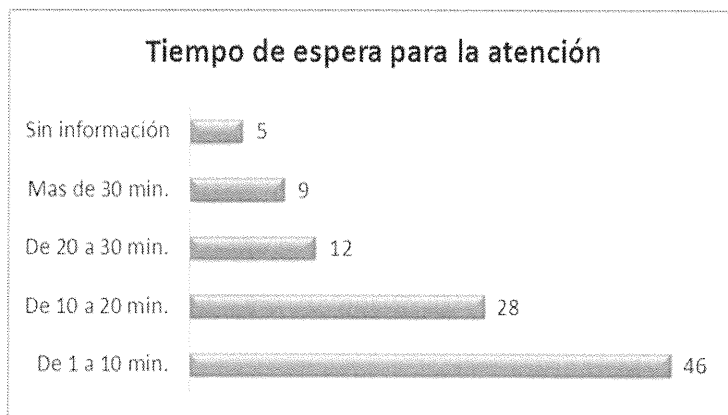
#### 1. ¿Cuál fue el motivo de la Visita?:



Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017

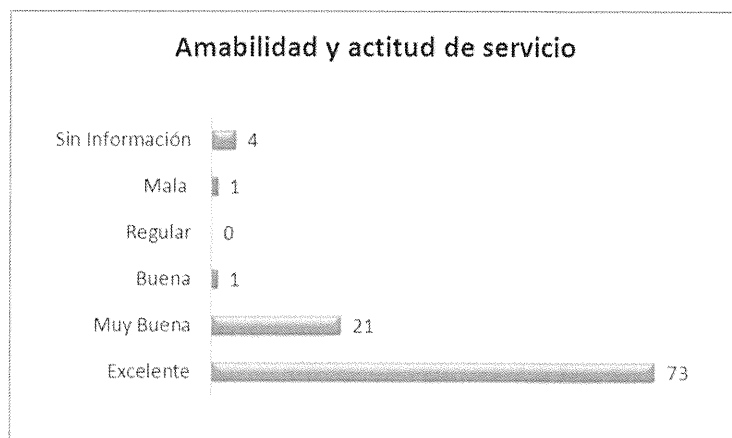


## 2. Tiempo de espera:

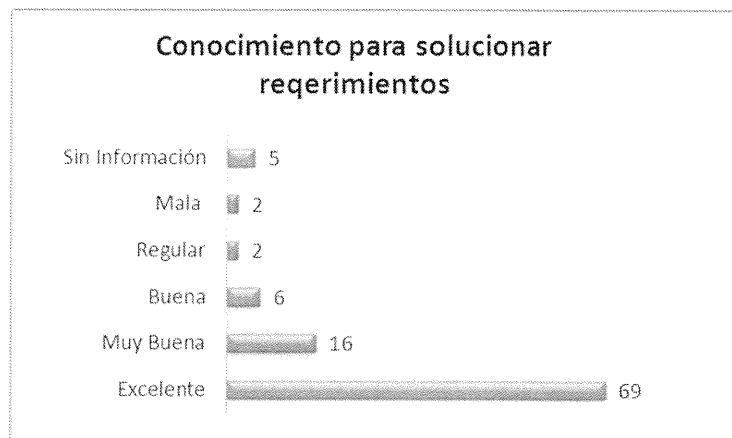


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017

## 3. Calificación de la Atención:



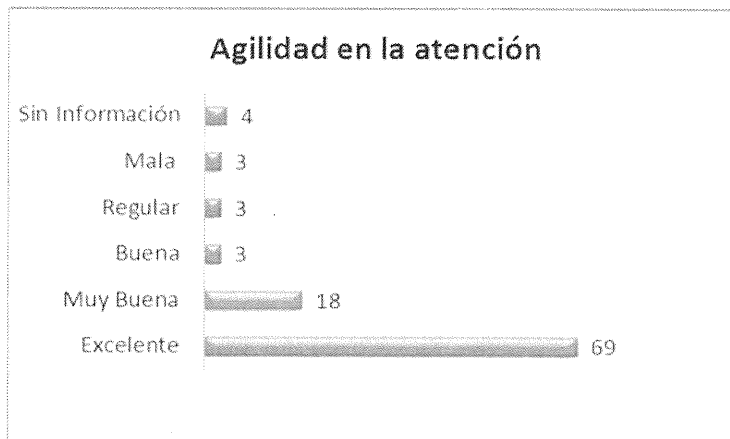
Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017



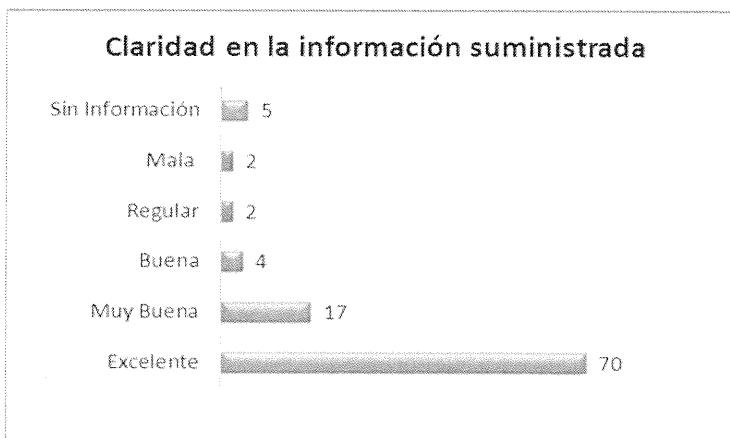
Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017



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



Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017



Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Enero de 2017

De acuerdo con los resultados obtenidos el motivo más recurrente por el cuál la ciudadanía acude al Instituto son las notificaciones, seguido por la consulta de expedientes y de anteproyectos. Sin embargo en doce (12) de los casos registrados el tiempo de espera oscilo entre los 20 y 30 minutos, y en nueve (9) casos superó este margen. No obstante, es importante reconocer el trabajo realizado con 46 de los 100 ciudadanos atendidos cuyo promedio de espera para su atención no fue superior a los 10 minutos.

Como se evidencia en las gráficas anteriores, la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC-, es positiva, teniendo en cuenta que las cuatro características del servicio –amabilidad, conocimiento, agilidad y claridad- fueron valoradas como excelentes por el 70% de los ciudadanos encuestados, calificación que debe alcanzar el 100%.



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

Finalmente es oportuno mencionar que tres (3) personas que diligenciaron la encuesta realizaron una felicitación especial al Instituto por la atención recibida.

### 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.

- Ampliar el horario de atención del servicio de asesoría técnica.
- Usar de herramientas tecnológicas (computadores e internet) para agilizar las consultas técnicas.
- Incluir funcionarios de apoyo que puedan orientar los procesos en caso de que no se encuentren los arquitectos.
- Cumplir con el horario de atención establecido.
- Coordinar las distintas dependencias del Instituto para que exista trazabilidad de los procesos radicados y evitar la pérdida de documentos.
- Señalar las áreas donde se presta atención al usuario.

### IV. Recomendaciones:

#### 4.1. Calidad en la Prestación del Servicio de Cara al Ciudadano:

- Identificar los temas con más alta demanda de consulta y elaborar una lista de preguntas y respuestas frecuentes que respondan las inquietudes de los ciudadanos sin necesidad de que este deba desplazarse a las instalaciones del Instituto. Dichas preguntas deben ser elaboradas en coordinación con las demás subdirecciones del Instituto, especialmente la Subdirección de Intervención que tiene a su cargo la atención al usuario para asesoría técnica.
- Informar a la ciudadanía los canales de comunicación virtual y telefónica que tiene a disposición el Instituto, a través de los cuales pueden iniciar un proceso o consultar el estado del mismo.
- Elaborar una guía práctica sobre la normatividad aplicable a los bienes de interés cultural por UPZ o por manzanas, en lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía, que facilite la interacción con el servidor y contribuya a un servicio más eficiente.

#### 4.2. Proceso de Atención al Cliente y Usuarios:

- Prever por las diferentes subdirecciones situaciones tales como terminación de contratos de prestación de servicios o vacancias temporales del personal de planta de la entidad, para garantizar la oportuna y eficaz prestación del servicio.
- Socializar con el personal de atención a la ciudadanía los ajustes o novedades que se realicen a los procedimientos, trámites y servicios, con el fin de brindar información



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

oportuna y actualizada a la ciudadanía durante el transcurso de la semana y no solo los días en que se brinda asesoría técnica.

- Señalar los puntos de atención al usuario para que la ciudadanía identifique con claridad los lugares a donde debe dirigirse de acuerdo con su necesidad.
- Reiterar a los servidores públicos y contratistas que la recepción de documentos está a cargo del área de correspondencia con el fin de tener un control de radicado y registro de todo lo que ingresa y sale del Instituto.
- Presentar una propuesta al área de Talento Humano para incluir en el PIC, capacitaciones sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el componente de racionalización de trámites y de atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplado en el Estatuto Anticorrupción –Ley 1474 de 2011-, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital, y la importancia de la vocación del servicio contenido en el Código de Ética de la entidad.
- Socializar con todos los funcionarios de la entidad el Manual de Atención a la Ciudadanía, los Protocolos de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía y las funciones del Defensor del Ciudadano.
- Revisar y ajustar los tiempos que han sido previstos para las asesorías técnicas que se prestan por medio de los profesionales del Instituto, con el objetivo de mejorar la calidad, la eficiencia y la efectividad del servicio que se presta, evitar la aglomeración y mejorar los tiempos de espera.
- Armonizar, publicar, divulgar y cumplir los horarios de atención al público para el servicio de asesoría técnica, préstamos de expedientes y consulta bibliotecaria, ofrecidos por el Instituto.

#### 4.2.1. Instrumentos de seguimiento a la satisfacción del usuario:

La encuesta de atención al ciudadano es un instrumento clave para medir la satisfacción del usuario frente al servicio que presta el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. Por esta razón se considera indispensable que toda la información solicitada al usuario se utilice como un ejercicio de retroalimentación sobre el proceso que adelanta la entidad.

En este sentido es prioritario poner a consideración la estructura de la encuesta con el fin de hacerla menos extensa y más efectiva para la mejora del servicio:

- i. Encuesta anónima: Es posible eliminar los datos del usuario que han sido solicitados debido a que muchos temen por repercusiones en sus procesos. Sin embargo, aunque esta se considera una herramienta para recolección de datos y caracterización de los usuarios, existe una base de datos personales, contacto y localidad de las personas que visitan



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

recurrentemente el Instituto para solicitar asesoría técnica, notificación y radicación en debida forma, que en la mayoría de los casos corresponden a las mismas personas que atienden las encuestas.

- ii. Omitir la pregunta sobre la dependencia que se visita: La mayoría de los ciudadanos desconoce la estructura de la entidad y no responden de forma asertiva a la pregunta que se realiza. Por lo tanto se recomienda incluir un ítem con algunos temas de consulta para identificar de manera más precisa las necesidades de los usuarios, divulgar información sobre estos temas mediante otros canales de comunicación, y así disminuir los costos económicos y temporales que se generan por el desplazamiento.
- iii. Reducir las categorías de calificación: Si bien cierto que la encuesta evidencia que existe una incidencia positiva en la ciudadanía, no se puede desconocer que el instrumento es muy flexible en la ponderación, por lo cual se propone disminuir a Excelente, Buena o Mala a fin de lograr una calificación del servicio más acertada.
- iv. Aplicar la encuesta: Es importante que todas las dependencias de Instituto que tienen relación constante con la ciudadanía apliquen la encuesta de manera continua a los usuarios que hacen uso de los servicios.

#### V. Anexo 1:

Se adjunta cien (100) formatos de encuestas y tabulación de las mismas

**MARCELA RAMÍREZ CASTILLO**  
Servicio al Ciudadano

**Aprobó:** Juan Fernando Acosta Mirkow - Subdirector de Gestión Corporativa  
**Revisó:** Ángela Castro - Contratista- Profesional Transparencia y Servicio al ciudadano  
**Proyectó:** Marcela Ramírez Castillo - Contratista- Profesional Servicio al ciudadano