



500

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

I. Introducción

Con el fin de medir la satisfacción de la ciudadanía respecto al proceso de apoyo de atención al cliente y usuarios, se aplicaron durante el mes de febrero de 2017, ochenta y un (81) encuestas de atención a la ciudadanía Código AU-F02 Versión 0.

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 las otras tres preguntas corresponden a información del usuario y justificaciones 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 su Visita? :

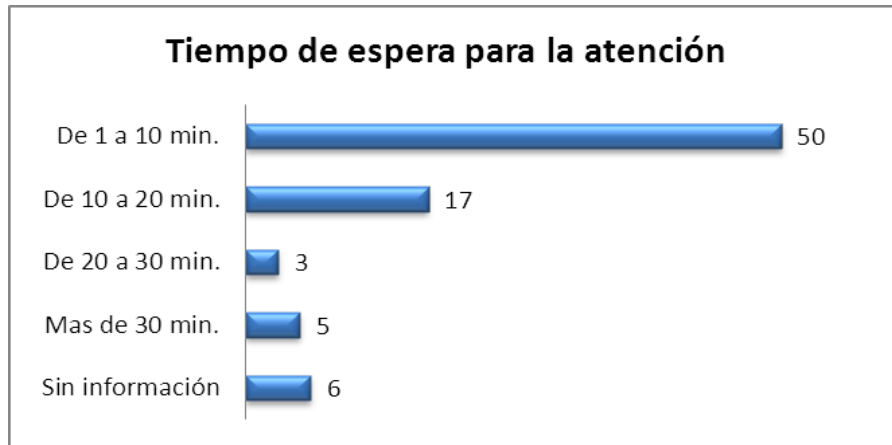


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía. IDPC. Febrero de 2017



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

2. Tiempo de espera:



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

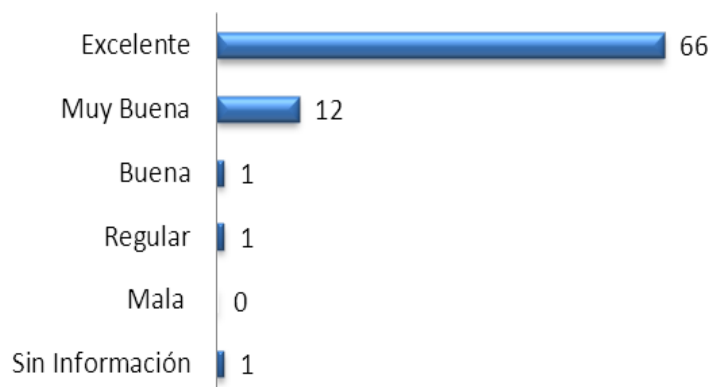
3. Calificación de la Atención:



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

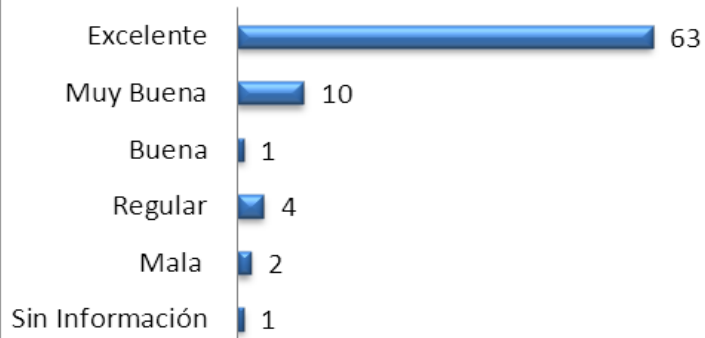


Conocimiento para solucionar requerimientos

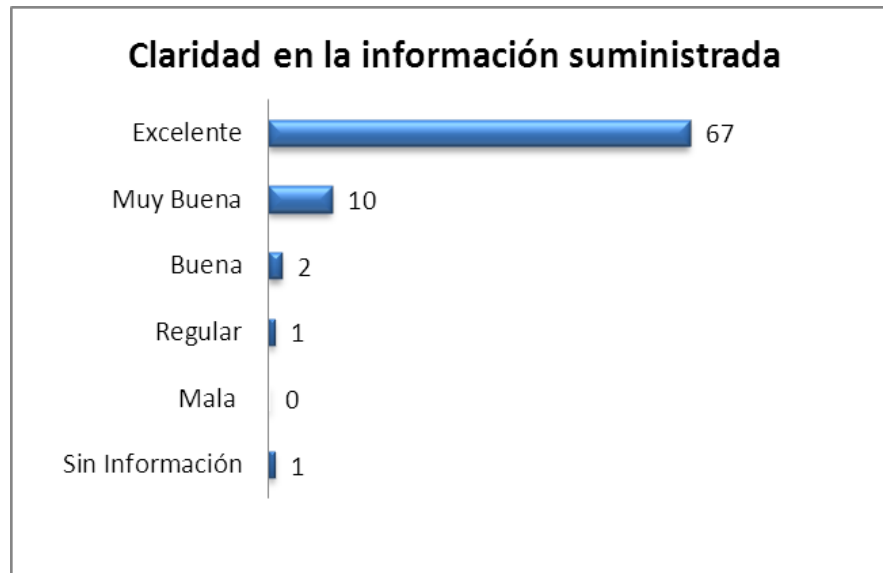


Fuente: Encuesta de Atención a la Ciudadanía IDPC. Febrero de 2017

Agilidad en la atención



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



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

De acuerdo a los resultados obtenidos el motivo más recurrente por el cual la ciudadanía acude al Instituto son las notificaciones (21) seguidas por la consulta de norma de predios de Interés cultural (BIC), (11), consulta de reparaciones locativas (7) y consulta de anteproyecto (7)¹.

A la mayoría de los encuestados se les brindó atención entre los primeros 10 minutos, sin embargo, 17 de ellos debieron esperar entre 10 y 20 minutos y 5 más de 30 minutos, para ser atendidos.

Como se evidencia en las anteriores gráficas, la percepción de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural IDPC, es positiva, teniendo en cuenta que de las cuatro características del servicio – Amabilidad, Conocimiento, Agilidad y Claridad- fueron valorados en promedio como excelentes por el 80 % de los ciudadanos encuestados, calificación que debe alcanzar el 100%.

Finalmente, es oportuno mencionar que dos de las personas encuestadas felicitaron a la entidad por la atención recibida.

¹El número de notificaciones disminuyó con respecto al mes de enero donde se registraron 26 casos de atención sobre notificaciones, seguido por 14 solicitudes para consulta de expediente, las consultas por anteproyecto se mantienen con respecto del mes anterior.

III. Sugerencias de la Ciudadanía:

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

- Ampliar los días de atención al Ciudadano.
- Disminuir el tiempo de aprobación de los trámites.
- Digitalizar la historia de los inmuebles y publicarla en la página del Instituto.
- Ampliar la planta de profesionales y los días de atención.
- Brindar un informe de los requerimientos al ciudadano.

IV. Recomendaciones:

4.1 Calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano.

- Estandarizar el tiempo de atención por cada línea de trabajo, e informarle al ciudadano en el momento de su registro el tiempo previsto para su consulta, con el fin de reducir el tiempo de espera.
- Socializar los medios de comunicación dispuestos por el Instituto para interactuar con la ciudadanía, e informar los trámites que pueden realizar: consultas de norma, certificaciones de conservación y consulta de estado de expediente.
- Elaborar una guía práctica sobre la normatividad aplicable a los bienes de interés cultural (BIC), sectores de interés cultural (SIC) o bienes colindantes, por UPZ o por manzanas, en lenguaje claro; que facilite la consulta de norma tanto para los usuarios externos como a los internos.

Lo anterior se puede incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC- como un proyecto de aprendizaje en equipo², que contribuye a mejorar la satisfacción ciudadana frente a la atención brinda por el Instituto.

4.2 Proceso de Atención al cliente y Usuarios

² El Proyecto de Aprendizaje en Equipo: Se plantea con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas y resultados institucionales del empleado.



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

- Fortalecer las competencias funcionales de los servidores públicos, teniendo en cuenta que el 12% de los ciudadanos no quedaron totalmente satisfechos.
- Brindar herramientas a los servidores públicos que les faciliten el trato con el ciudadano al momento de ofrecer la información, como por ejemplo usar un lenguaje claro, amable y comprensible.

4.2.1 Instrumento de seguimiento a la satisfacción del usuario

- Aplicar el instrumento de medición en todas las áreas que brindan atención al ciudadano, teniendo en cuenta que se aplica la encuesta a solo el 25% de los ciudadanos atendidos durante el mes en el Instituto.

Al presente informe se adjunta la propuesta de ajuste a la encuesta de atención a la ciudadanía como resultado de las recomendaciones realizadas en el informe del mes de enero.

ORIGINAL FORMADO POR

MARCELA RAMÍREZ CASTILLO

Servicio al Ciudadano

Se adjunta ochenta y un (81) formatos de encuestas y tabulación de las mismas
Propuesta nuevo instrumento de atención.

Aprobó: Juan Fernando Acosta Mirkow - Subdirector de Gestión Corporativa

Revisó: Sandra Romo –Contratista- Subdirección de Gestión Corporativa

Revisó: Ángela Castro - Contratista- Profesional Transparencia y Servicio al ciudadano

Proyectó: Marcela Ramírez Castillo - Profesional Servicio al ciudadano