



*INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE MAYO DE 2023*

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.	4
1. Resultados globales para el mes de mayo.....	4
Tabla 1. Resultados globales.....	4
II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....	5
1. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....	5
Tabla 2. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....	5
2. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....	5
Tabla 3 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....	5
3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....	6
Tabla 4. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....	6
4. ¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?.....	7
Tabla 5 Calificación de la satisfacción.....	7
5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.....	7
a. Claridad en los requisitos, tiempo y proceso:.....	7
Tabla 6.....	7
b. Conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió su solicitud:.....	8
Tabla 7.....	8
c. Cumplimiento del horario de atención:.....	8
Tabla 8.....	8
d. Amabilidad:.....	8
Tabla 9.....	9
e. Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió:.....	9



Tabla 10.....	9
6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor.....	9
Caracterización de la encuesta.....	9
• Género: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• Grupo étnico: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• Población a la que pertenezco: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• Discapacidad: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
7. Tratamiento de datos personales:.....	11
III. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía.....	11
IV. Recomendaciones desde Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.....	11



PRESENTACIÓN.

La razón de ser del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural es la Ciudadanía. En este sentido, su atención está fundamentada en los principios de Respeto, Participación, Transparencia y Equidad, de ahí la importancia de fomentar en nuestra entidad una cultura de servicio y fortalecer las habilidades de los servidores y colaboradores que están en contacto directo con la ciudadanía.

Con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la atención brindada, el Instituto aplica la encuesta de satisfacción ciudadana y elabora un informe mensual en el que se analizan y consolidan los datos arrojados por las encuestas.

El presente documento hace un análisis global de los resultados obtenidos a través de la encuesta que el Instituto le ofrece a la ciudadanía y, posteriormente revisa y presenta los resultados de la encuesta. Finalmente, recoge las expresiones generales de la ciudadanía con respecto a la atención recibida y hace unas recomendaciones de mejora.

Es importante destacar que a la ciudadanía se le informa que la encuesta es para conocer su opinión con respecto a la calidad y la atención del servicio ofrecido por el Instituto y que las respuestas son voluntarias, confidenciales y se utilizan para mejorar el servicio.

I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.

Los resultados globales describen el total de personas atendidas durante el mes anterior al presente informe. Los resultados se recogen a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto, presencial, virtual y telefónico. De igual manera, detalla el número de encuestas respondidas por la ciudadanía por los mismos canales. Es importante anotar, que el análisis que se hace en este informe acerca de las encuestas, corresponde a partir del número total de encuestas

respondidas.

1. Resultados globales para el mes de mayo.

En el mes de mayo un total de 363 personas fueron atendidas, de las cuales 186 se atendieron a través del canal presencial que corresponden al 51,2% y 177 por el canal virtual que equivalen al 48,8%.

Del total de personas atendidas, 65 respondieron la encuesta, de las cuales 24 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 36,9% y, 41 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 63,1%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 17,9% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1. Resultados globales

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	
				%
Presencial	186	51,2%	24	36,9%
Virtual	177	48,8%	41	63,1%
Total	363	100%	65	100%

II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.

1. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?

Para el Instituto es importante conocer cuántas veces la ciudadanía visita sus oficinas y con qué propósito. La siguiente tabla registra tres variables: el número de personas que visita el Instituto por primera vez; si viene hacer seguimiento a su solicitud o si no respondió la pregunta.

Tabla 2. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?

Tipo de visita	Personas	Porcentaje
----------------	----------	------------



Nos visita por primera vez	24	36,9%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	41	63,1%
No responde	0	0,0%
Total	65	100,0%

2. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

La tabla 3, muestra los diferentes trámites y servicios que desde la subdirección de Protección e Intervención se ofrecen a la ciudadanía, relacionando el número de personas atendidas por cada servicio y su correspondiente porcentaje.

Tabla 3 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de anteproyectos	29	44,6
Autorización de publicidad exterior visual.	1	1,5
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	4	6,2
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	0	0,0
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	0	0,0
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	2	3,1
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	1	1,5
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	2	3,1
Control urbano	1	1,5



Certificaciones BIC	0	0,0
Consulta de norma	12	18,5
Otro ¿Cuál?	3	4,6
No responde	10	15,4
Total	65	100,0

* El número de respuestas es superior al total de encuestas respondidas debido a que la persona que contesta la encuesta, puede elegir varias respuestas.

3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

De las **65** encuestas respondidas, **57** personas equivalente al **87,7%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **7** personas que corresponde al **10,8%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **1** persona que equivale al **1,5%** no respondió esta pregunta. La tabla 8 describe las respuestas.

Tabla 4. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	57	87,7%
No	7	10,8%
No responde	1	1,5%
Total	65	100,0%

4. ¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?

Tabla 5 Calificación de la satisfacción.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	52	80,0%
Buena	8	12,3%
Regular	2	3,1%
Mala	2	3,1%



Muy Mala	0	0,0
No responde	1	1,5
Total	65	100,0%

5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

A continuación, se describe un grupo de aspectos (5), relacionados con el servicio recibido por el conjunto de profesionales que ofrecieron la atención a la ciudadanía.

a. Claridad en los requisitos, tiempo y proceso:

Tabla 6.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	44	67,7%
Buena	18	27,7%
Regular	1	1,5%
Mala	2	3,1%
Muy Mala	0	0,0
No responde	0	0,0
Total	65	100%

b. Conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió su solicitud:

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	50	76,9%
Buena	13	20,0%
Regular	0	0,0%
Mala	2	3,1%



Muy Mala	0	0,0
No responde	0	0,0
Total	65	100%

c. **Cumplimiento del horario de atención:**

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	53	81,5%
Buena	10	15,5%
Regular	0	0,0%
Mala	1	1,5%
Muy Mala	1	1,5%
No responde	0	0,0
Total	65	100%

d. **Amabilidad:**

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	57	87,7%
Buena	4	6,2%
Regular	0	0,0%
Mala	1	1,5%
Muy Mala	0	0%
No responde	3	4,6
Total	65	100%

e. **Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió:**



Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	56	86,2%
Buena	5	7,7%
Regular	1	1,5%
Mala	1	1,5%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	2	3,1
Total	65	100%

6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor. Caracterización de la encuesta.

Las encuestas de satisfacción del Instituto buscan conocer un poco más a las personas que se acercan a consultar algún tipo de servicio, trámite o información, por los diferentes canales. Por lo tanto, ha dispuesto unas preguntas que ayudan a caracterizar a la ciudadanía: *Género, Grupo étnico, Población a la que pertenezco, Discapacidad.*

De las encuestas respondidas:

- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Femenino:** 23 personas, correspondientes al 35,4%;
 - b. **Masculino:** 41 personas, equivalente al 63,1%;
 - c. **Transgénero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - d. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
 - e. **Otro:** 0 personas, equivalente al 0%.
 - f. **No responden:** 1 persona, correspondiente al 1,5%
- **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Negro-Afro Palenquerero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - b. **Raizal:** 1 personas, equivalente al 1,5%;
 - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
 - d. **Indígena:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - e. **Ninguno:** 43 personas, equivalente al 66,2%



- f. **Otro:** 1 persona, correspondiente al 1,5%;
 - g. **No sé:** 4 personas, equivalente al 6,2%.
 - h. **No responde:** 16 personas no responden, lo que corresponde al 24,6%
- **Población a la que pertenezco:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Víctima del conflicto armado:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - b. **Comunidades rurales y campesinas:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - c. **Mujeres:** 15 personas, equivalente al 23,1%;
 - d. **LGTBI:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;
 - e. **Otra:** 2 personas, correspondiente al 3%.
 - f. **Ninguna:** 33 personas, correspondiente al 50,8%;
 - g. **No sé:** 5 personas, equivalente al 7,7%;
 - h. **No responden:** 10 personas, correspondiente al 15,4%
- **Discapacidad:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Física:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - b. **Cognitiva:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - c. **Múltiple:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - d. **Psicosocial:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
 - e. **Otra:** 1 personas correspondientes al 1,5%.
 - f. **Ninguna:** 59 personas, correspondiente al 90,8%;
 - g. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - h. **No responden:** 5 personas, correspondiente al 7,7%

7. Tratamiento de datos personales:

De acuerdo con la política de privacidad y tratamiento de datos personales del IDPC se le pregunta a la ciudadanía si autoriza al Instituto dar el tratamiento de los datos suministrados, a lo que ciudadanía responde de la siguiente manera:

- a. **Sí:** 57 personas, correspondientes al 87,7%;
- b. **No:** 7 personas, equivalente al 10,8%;
- c. **No responde:** 1 persona, correspondientes al 1,5%;

III. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía.



En este punto se recogen las expresiones generales de la ciudadanía con respecto a la atención recibida.

- *“Atendió las expectativas de la reunión”.*
- *“Completa información”*
- *“Se hizo un buen análisis del estado de la solicitud”*
- *“Muy buena atención”*
- *“El día 16 de mayo a las 10 am tenía cita agendada virtual y el arquitecto no atendió la llamada”*
- *“Brindaron los detalles necesarios y formularios para la información que requeríamos”*
- *“Porque nos adelantan las observaciones emitidas y nos responden con claridad las inquietudes generadas”*
- *“Nos darán respuesta pronto”*
- *“Información asertiva al requerimiento”*
- *“El arquitecto informa que aún se encuentra revisando los documentos presentados.”*

IV. Recomendaciones desde Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía

Para el mes de mayo se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos 363, respecto del mes de abril 269, es decir, 94 personas más, pero una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 36,4% al 17,9%, lo cual significa un descenso de 16,5%.

Debido a que dicha relación no es la deseada y, buscando incrementar el número de encuestas respondidas, se instaló una tableta digital en el punto de atención a la ciudadanía para facilitar el diligenciamiento de las encuestas y se imprimieron 6 códigos QR (debidamente plastificados), para que los profesionales que atienden motiven a la ciudadanía a responder la encuesta.

Para este mes se registra que 2 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, cada uno calificando como **regular**.

En consecuencia, se trataron de identificar los datos de contacto de los ciudadanos (correo electrónico y teléfono), para llamarles o enviarles un correo del Defensor del Ciudadano solicitándoles detallar su inconformidad. Sin embargo, no fue posible contactarles, dado que los datos suministrados estaban incompletos.

Documento 20235100088533 firmado electrónicamente por:



AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 30-06-2023 14:05:17

Revisó: CAMILA GIRALDO - Profesional especializado - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó: JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



95457236abd9a387de19064cc193e9de1bc15920534f210970d1fb34eadbf6b6