

INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA II TRIMESTRE DE 2023 (ABRIL – MAYO – JUNIO)

El informe consta de tres componentes:

- I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.
- II. Observaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía
- III. Recomendaciones frente a la calidad en la prestación del servicio de cara al ciudadano

Encuesta de satisfacción

I. Resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta.

1. Resultados generales obtenidos

Con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la atención brindada, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural aplica la encuesta de satisfacción ciudadana. Para los meses de Abril – Mayo – Junio, se brindó atención a 943 ciudadanos y ciudadanas: 481 de forma virtual y 462 de forma presencial.

Tabla 1. Personas atendidas

Canal	Abril	Mayo	Junio	Trimestre	
Presencial	114	186	162	462	49%
Virtual	153	177	151	481	51%
Total	267	363	313	943	100%

Para este tercer trimestre se recibieron 215 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (22.80%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 58 respuestas de forma virtual y 157 de forma presencial.

Tabla 2. Encuestas respondidas

Canal	Abril	Mayo	Junio	Trimestre	
Presencial	90	24	43	157	16,65%
Virtual	8	41	9	58	6,15%
Total	98	65	52	215	22,80%

Tabla 3. Relación personas atendida encuestas respondidas

Abril	Mayo	Junio	Trimestre
36,70%	17,91%	16,61%	22,80%

Esta relación muestra que el 22.80% de los ciudadanos atendidos ha respondido la encuesta.

2. Desagregando cada pregunta de la encuesta, los resultados arrojados son los siguientes:

2.1 ¿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 4. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?

Tipo de visita	Abril	Mayo	Junio	Trimestre	
Nos visita por primera vez	39	24	18	81	37,7%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	44	41	29	114	53,0%
No responde	15	0	5	20	9,3
Total	98	65	52	215	100%

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

La tabla 5 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 5 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

Tipo de gestión	Abril	Mayo	Junio		Trimestre
Autorización de anteproyectos	32	29	22	83	38,60%
Autorización de publicidad exterior visual.	1	1	0	2	0,93%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	5	4	3	12	5,58%
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	6	0	4	10	4,65%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	0	4	8	3,72%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	8	2	5	15	6,98%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	4	1	0	5	2,33%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	2	0	2	0,93%
Control urbano	2	1	0	3	1,40%
Certificaciones BIC	4	0	0	4	1,86%
Consulta de norma	28	12	10	50	23,26%
Otro ¿Cuál?	0	3	4	7	3,26%
No responde	4	10	0	14	6,5%
Total	98	65	52	215	100%

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

Durante el segundo trimestre la gestión más demandada fue “Autorización de anteproyectos”, seguida de “Consulta de norma”.

2.3 ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

De las **215** encuestas respondidas, **191** personas, equivalentes al **88,8%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento; 14 personas, que corresponden al **6,5%**, respondió que **NO**. Adicionalmente, 10 personas que equivalen al **4,7%** no respondieron esta pregunta. La tabla 6 describe las respuestas.

Tabla 6. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

Respuesta	Abril	Mayo	Juni o	Trimestre	
SÍ	87	57	47	191	88,8%
No	4	7	3	14	6,5%
No responde	7	1	2	10	4,7%
Total	98	65	52	215	100%

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

Tabla 7 Calificación de la satisfacción.

Calificación	Abril	Mayo	Juni o	Trimestre	
Excelente	68	52	37	157	73,02%
Buena	23	8	13	44	20,47%
Regular	1	2	2	5	2,33%
Mala	0	2	0	2	0,93%
Muy Mala	1	0	0	1	0,46%
No responde	5	1	0	6	2,79%
Total	98	65	52	215	100%



Durante el segundo trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía son altos, teniendo en cuenta que el 73.02% considera que la calidad prestada es excelente y 20,47% buena. Sólo el 2.33% la considera regular, 0.93% mala, 0.46% muy mala y el 2.79% no proporciona información.

2.5 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 8.

Calificación	Abril-mayo-junio	Porcentaje
Excelente	145	67,44%
Buena	59	27,44%
Regular	5	2,33%
Mala	3	1,40%
Muy Mala	1	0,46%
No responde	2	0,93
Total	215	100%

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

Tabla 9.

Calificación	Abril-mayo-junio	Porcentaje
Excelente	158	73,49%
Buena	48	22,33%
Regular	3	1,40%
Mala	2	0,92%



Muy Mala	0	0,00%
No responde	4	1,86%
Total	215	100%

c. Cumplimiento del horario de atención por parte de la persona que lo atendió:

Tabla 10.

Calificación	Abril-mayo-junio	Porcentaje
Excelente	172	80,00%
Buena	36	16,73%
Regular	2	0,93%
Mala	1	0,47%
Muy Mala	1	0,47%
No responde	3	1,40%
Total	215	100%

d. Amabilidad:

Tabla 11.

Calificación	Abril-mayo-junio	Porcentaje
Excelente	169	78,60%
Buena	35	16,3%
Regular	2	0,92%
Mala	2	0,92%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	7	3,26%
Total	215	100%

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

Tabla 12.

Calificación	Abril-mayo-junio	Porcentaje
Excelente	170	79,07%



Buena	37	17,21%
Regular	3	1,40%
Mala	1	0,46%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	4	1,86%
Total	215	100%

2.6 Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

Las encuestas de satisfacción del Instituto buscan conocer 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 que hacen referencia a: Grupo etario, *Género*, *Grúpo étnico*, *Población a la que pertenezco*, *Discapacidad*.

De las encuestas respondidas para el segundo trimestre:

- **Grupo etario:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Infancia 7 a 12:** 0 personas, correspondientes al 0,0 %;
 - b. **Adolescencia 13 a 18:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
 - c. **Juventud 19 a 28:** 6 personas, correspondientes al 11,5%;
 - d. **Adultez 29 a 59:** 23 personas, equivalente al 44,3%
 - e. **Persona mayor 60 o más:** 18 personas, equivalente al 34,6%
 - f. **No responden:** 5 personas, correspondiente al 9,6%.

Nota: Para esta variable solo se tiene en cuenta el mes de junio debido a que en los meses de abril y mayo no se había incluido.

- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Femenino:** 72 personas, correspondientes al 33,49%;
 - b. **Masculino:** 127 personas, equivalente al 59,07%;
 - c. **Transgénero:** 0 personas, correspondientes al 0%;



- d. **No sé:** 14 personas, equivalente al 6,51%;
 - e. **Otro:** 0 personas, equivalente al 0%.
 - f. **No responden:** 2 persona, correspondiente al 0,93%
- **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Negro-Afro Palenquero:** 1 persona, correspondientes al 0,47%;
 - b. **Raizal:** 2 personas, equivalente al 0,93%;
 - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
 - d. **Indígena:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - e. **Ninguno:** 86 personas, equivalente al 40,0%
 - f. **Otro:** 14 personas, correspondiente al 6,51%;
 - g. **No sé:** 24 personas, equivalente al 11,16%.
 - h. **No responde:** 88 personas no responden, lo que corresponde al 40,93%
- **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:** 1 personas, equivalente al 0,47%;
 - c. **Mujeres:** 32 personas, equivalente al 14,88%;
 - d. **LGTBI:** 1 personas, correspondientes al 0,47%;
 - e. **Otra:** 7 personas, correspondiente al 3,26%.
 - f. **Ninguna:** 148 personas, correspondiente al 68,83%;
 - g. **No sé:** 12 personas, equivalente al 5,58%;
 - h. **No responden:** 14 personas, correspondiente al 6,51%
- **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:** 1 personas, equivalente al 0,46%;
 - e. **Otra:** 2 personas correspondientes al 0,93%.
 - f. **Ninguna:** 164 personas, correspondiente al 76,28%;
 - g. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - h. **No responden:** 48 personas, correspondiente al 22,33%

2.7 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. La ciudadanía responde de la siguiente manera para el segundo trimestre:

- a. **Sí:** 178 personas, correspondientes al 82,79%;
- b. **No:** 17 personas, equivalente al 7,91%;
- c. **No responde:** 20 personas, correspondientes al 9,30%.

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

Frente a las respuestas en alguna de las características o calidad del servicio justificaron su calificación así:

Abril

- *“Se orienta el trámite para verificar norma”.*
- *“Se dio la atención al requerimiento”.*
- *“Nos aclaró las dudas en relación al procedimiento, normatividad de la misma”.*
- *“Aún no tenemos respuesta. Se va a presentar a comité para su evaluación”*
- *“Se demoran mucho”.*
- *“Muy atenta y clara la información”.*
- *“Muy claras las respuestas”.*

Mayo

- *“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.”*

Junio

- *“Me aclara las inquietudes respecto al trámite”.*
- *“Aún se encuentra en trámite”*
- *“Nos atiende en correcta forma”*
- *“Continua en proceso”*
- *“No era de su competencia”*
- *“Continua el Trámite”*
- *“Dieron respuesta oportuna a la cita”*
- *“Se aclararon dudas con respecto a la reparación locativa y el trámite para la autorización”*
- *“Está en estudio”*
- *“Me dijo que documentos anexar, clasificación del predio IDPC, trámites”*
- *“Nos atendieron”*
- *“El proceso para pedir la cita es muy malo, el teléfono nunca lo responden, mande un correo al que nunca le dieron respuesta”*
- *“Muy objetivo el profesional y nos encaminó”*
- *Aclaró las dudas y amplió las explicaciones”*
- *Gran conocimiento del sector, la norma urbana”.*
- *El tiempo de respuesta me indican que va ligado al termino de ingreso y aducen pluralidad de prioridades, lo demás es excelente”*

III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía

Abril

Para el mes de abril se evidencia una disminución en el número de ciudadanos atendidos (269), respecto del mes de marzo (310), es decir, 41 personas menos, pero un aumento en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 33,0% al 36,4%. Se insiste en la recomendación de impulsar la utilización de dispositivos electrónicos para facilitar y promover el diligenciamiento de las encuestas.

Para este mes se registra que 5 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, cuatro lo califican como **regular** y otro **malo**.

En consecuencia, se identificaron los datos de contacto de los ciudadanos (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor de la Ciudadanía una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que permitan favorecer a la ciudadanía.



De igual forma, es importante extender la capacitación permanente en atención a la ciudadanía al equipo de Protección e Intervención, quienes constante y interacción con ella.

Mayo

En 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 que significa un descenso de 16,5%.

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 de la Ciudadanía solicitándoles detallar su inconformidad. Sin embargo, no fue posible contactarles dado que los datos suministrados estaban incompletos.

Junio

Para el mes de junio se evidencia una disminución en el número de ciudadanos atendidos 313, respecto del mes de mayo 363, es decir, 50 personas menos, y una ligera disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 17,9% al 16,6%, lo cual significa un descenso de 1,3%.

Para poder hacer un mejor seguimiento a toda la atención, la Defensora de la Ciudadanía recomienda diseñar un sistema propio que facilite, organice el agendamiento de citas y el estado de las solicitudes, de tal manera que se minimice los errores humanos y se pueda llevar un mejor control de las personas atendidas.



Para este mes se registra que 2 ciudadanos con datos claros expresan inconformidad con la atención recibida: uno la califica de regular por que considera es mucho el tiempo que se toma el Instituto para da respuesta. La otra persona manifiesta que el proceso para pedir cita es muy malo.

En consecuencia, desde el correo de la defensora de la ciudadanía se le envió correo solicitándole que amplíe y detalle su inconformidad y se está esperando respuesta de la persona.

Documento 20235100100413 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 27-07-2023 10:46:57

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



c47ed32281c53083582d95f7171459b17d17cbc55debbe134b59dea41aff3185