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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.	4
1. Resultados globales para el mes de junio.....	4
Tabla 1. Resultados globales.....	4
II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....	4
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
• Grupo etario: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• 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:	10
• Discapacidad: La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	11
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.....	12



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 junio.

En el mes de junio un total de 313 personas fueron atendidas, de las cuales 162 se atendieron a través del canal presencial que corresponden al 51,8% y 151 por el canal virtual que equivalen al 48,2%.

Del total de personas atendidas, 52 respondieron la encuesta, de las cuales 43 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 82,7% y, 9 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 17,3%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 16,6% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1. Resultados globales

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	
			Encuestas respondidas	%
Presencial	162	51,8%	43	82,7%
Virtual	151	48,2%	9	17,3%
Total	313	100%	52	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	18	34,6%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	29	55,8%
No responde	5	9,6%
Total	52	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	22	42,3
Autorización de publicidad exterior visual.	0	0,0
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	3	5,8
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	4	7,7
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	7,7
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	5	9,6



Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	0	0,0
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,0
Control urbano	0	0,0
Certificaciones BIC	0	0,0
Consulta de norma	10	19,2
Otro ¿Cuál?	4	7,7
No responde	0	0,0
Total	52	100,0

* El número de respuestas puede 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 **52** encuestas respondidas, **47** personas equivalente al **90,4%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 3 personas que corresponde al **5,8%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **2** persona que equivale al **3,8%** no respondió esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

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

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	47	90,4%
No	3	5,8%
No responde	2	3,8%
Total	52	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	37	71,2%
Buena	13	25,0%
Regular	2	3,8%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0
No responde	0	0,0
Total	52	100,0%

5. Califíquese 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	36	69,2%
Buena	14	27%
Regular	1	1,9%
Mala	1	1,9%
Muy Mala	0	0,0
No responde	0	0,0
Total	52	100%

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



Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	39	75,0%
Buena	13	25,0%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	0	0,0%
Total	52	100%

c. Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	44	84,6%
Buena	7	13,5%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	1	1,9%
Total	52	100%

d. Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	36	69,2%
Buena	14	27%
Regular	1	1,9%
Mala	1	1,9%

Muy Mala	0	0%
No responde	0	0,0%
Total	52	100%

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	41	78,8%
Buena	11	21,2%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	0	0,0%
Total	52	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: Grupo etario, *Género*, *Grúpo étnico*, *Población a la que pertenezco*, *Discapacidad*.

De las encuestas respondidas:

- **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. **Adulthood 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%



- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Femenino:** 26 personas, correspondientes al 50,0%;
 - b. **Masculino:** 25 personas, equivalente al 48,1%;
 - 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 1,9%

- **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Negro-Afro Palenquero:** 1 persona, correspondientes al 1,9%;
 - b. **Raizal:** 1 personas, equivalente al 1,9%;
 - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
 - d. **Indígena:** 0 personas, equivalente al 0%;
 - e. **Ninguno:** 43 personas, equivalente al 82,7%
 - f. **Otro:** 0 personas, correspondiente al 0,0%;
 - g. **No sé:** 3 personas, equivalente al 5,8%.
 - h. **No responde:** 4 personas no responden, lo que corresponde al 7,7%

- **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 1,9%;
 - c. **Mujeres:** 8 personas, equivalente al 15,4%;
 - d. **LGTBI:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;
 - e. **Otra:** 0 personas, correspondiente al 0%.
 - f. **Ninguna:** 37 personas, correspondiente al 71,2%;
 - g. **No sé:** 2 personas, equivalente al 3,8%;
 - h. **No responden:** 4 personas, correspondiente al 7,7%

- **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:** 0 personas correspondientes al 0,0%.
- f. **Ninguna:** 47 personas, correspondiente al 90,4%;
- g. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0%;
- h. **No responden:** 5 personas, correspondiente al 9,6%

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:** 46 personas, correspondientes al 88,5%;
- b. **No:** 4 personas, equivalente al 7,7%;
- c. **No responde:** 2 persona, correspondientes al 3,8%;

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.

- *“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”*



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

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 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 amplie y detalle su inconformidad y se está esperando respuesta de la persona.

Documento 20235100100373 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 27-07-2023 10:48:45

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



9b3e9c1426c3f29d10807ded532caa8b11d8c1caf7378e99430a6154fc17bf4d