



---

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

---

## Contenido

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



Tabla 10.....	9
6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor.....	9
Caracterización de la encuesta.....	9
• <b>Grupo etario:</b> La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• <b>Género:</b> La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• <b>Grupo étnico:</b> La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:.....	10
• <b>Población a la que pertenezco:</b> .....	10
• <b>Discapacidad:</b> 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, depende del número total de encuestas respondidas.

### 1. Resultados globales para el mes de julio.

En el mes de julio un total de 285 personas fueron atendidas, de las cuales 102 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 35,79%, 104 por el canal virtual que correspondiente al 36,49% y 79 personas por el canal telefónico que equivale a 27,72%.

Del total de personas atendidas, 69 respondieron la encuesta, de las cuales 66 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 95,65% y, 3 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 4,35%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 24,2% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

**Tabla 1. Resultados globales**

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	
				%
Presencial	102	35,79%	66	95,65%
Virtual	104	36,49%	3	4,35%
Telefónico	79	27,72%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

## 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	37	53,62%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	26	37,68%
No responde	6	8,70%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

## 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	28	40,57
Autorización de publicidad exterior visual.	1	1,45
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	0	0,00
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	3	4,35
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	5,80



Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	7	10,14
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	1	1,45
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,0
Control urbano	0	0,0
Certificaciones BIC	0	0,0
Consulta de norma	20	28,99
Otro ¿Cuál?	4	5,80
No responde	1	1,45
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

\* 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 **69** encuestas respondidas, **64** personas equivalente al **92,75%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 2 personas que corresponde al **2,90%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **3** personas que equivale al **4,35%** 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	64	92,75%
No	2	2,90%
No responde	3	4,35%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

#### 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	49	71,01%
Buena	19	27,55%
Regular	1	1,44%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,0%</b>

#### 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	47	68,12%
Buena	20	28,99%
Regular	2	2,89%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>



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

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	51	73,91%
Buena	17	24,64%
Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

c. Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	53	76,81%
Buena	14	20,29%
Regular	1	1,45%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

d. Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	54	78,26%
Buena	13	18,84%





Regular	0	0,0%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0%
No responde	2	2,90%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	54	78,26%
Buena	13	18,84%
Regular	1	1,45%
Mala	0	0,0%
Muy Mala	0	0,0%
No responde	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

**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, de las cuales se muestran los resultados a continuación: *Grupo etario, Género, Grupo étnico, Población a la que pertenezco, Discapacidad.*

- **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 8,70%;



- d. **Adultez 29 a 59:** 45 personas, equivalente al 65,22%
  - e. **Persona mayor 60 o más:** 11 personas, equivalente al 15,94%
  - f. **No responden:** 7 personas, correspondiente al 10,14%
- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
    - a. **Femenino:** 27 personas, correspondientes al 39,13%;
    - b. **Masculino:** 39 personas, equivalente al 56,52%;
    - c. **Transgénero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
    - d. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
    - e. **Otro:** 1 persona, equivalente al 1,45%.
    - f. **No responden:** 2 personas, correspondiente al 2,90%
  - **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
    - a. **Negro-Afro Palenquero:** 1 persona, correspondientes al 1,45%;
    - b. **Raizal:** 2 personas, equivalente al 2,90%;
    - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
    - d. **Indígena:** 0 personas, equivalente al 0%;
    - e. **Ninguno:** 55 personas, equivalente al 79,71%;
    - f. **Otro:** 0 personas, correspondiente al 0,0%;
    - g. **No sé:** 1 personas, equivalente al 1,45%.
    - h. **No responde:** 10 personas no responden, lo que corresponde al 14,49%
  - **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 0,0%;
    - c. **Mujeres:** 9 personas, equivalente al 13,04%;
    - d. **LGTBI:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;
    - e. **Otra:** 0 personas, correspondiente al 0%.
    - f. **Ninguna:** 54 personas, correspondiente al 78,26%;
    - g. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
    - h. **No responden:** 6 personas, correspondiente al 8,70%
  - **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:** 63 personas, correspondiente al 91,30%;
- g. **No sé:** 6 personas, equivalente al 8,70%;
- h. **No responden:** 0 personas, correspondiente al 0,00%

### 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:** 60 personas, correspondientes al 86,96%;
- b. **No:** 9 personas, equivalente al 13,04%.
- c. **No responde:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;

### 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.

- *“Información general”.*
- *“Creo que falta más conocimiento y orientación frente al proyecto objeto de consulta y radicado en el IDPC”*
- *“Me suministraron la información clara, para resolver mi inquietud.”*
- *“Si hubo respuesta. Estamos en seguimiento”.*
- *“Atención personalizada muy buena”*
- *“Aclaro dudas a las intervenciones”*
- *“Porque me informan que el proceso demora 60 días hábiles lo que se me hace excesivo para un proyecto tan sencillo”.*
- *“Revisión detallada de documentos. Observaciones”*
- *“Brindaron asesoría para presentar la solicitud”.*
- *“Me explicó los pasos a seguir para radicación de anteproyecto”*

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

Para el mes de julio se evidencia una disminución en el número de ciudadanos



atendidos 285, respecto del mes de junio 313, es decir, 28 personas menos, pero un aumento en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 16,6% al 24,21%, es decir, 7,61% más.

Adicionalmente, con orientación de la Defensora y debido al aumento en el volumen de llamadas al Instituto, se realizó una sensibilización a la persona de la recepción en la clasificación de las llamadas, posibles respuestas y/o canalización de la solicitud del ciudadano.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, dos personas con datos claros expresan lo siguiente: Una persona en el atributo "Claridad en los requisitos, tiempo y proceso", lo califica como regular *"Porque me informan que el proceso demora 60 días hábiles lo que se me hace excesivo para un proyecto tan sencillo"*.

El otro ciudadano, tanto en el atributo "Claridad en los requisitos, tiempo y proceso", como en el de *"Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió"*, los calificó de regular añadiendo *"Creo que falta más conocimiento y orientación frente al proyecto objeto de consulta y radicado en el IDPC"*.

En consecuencia, desde el correo de la defensora de la ciudadanía se le envió correo solicitándole que amplie y detalle su inconformidad.

A los correos enviados por la Defensora en el mes de julio, solicitando ampliación y detalle de la inconformidad, no se recibió ninguna respuesta.

**Documento 20235100112233 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, Subdirectora de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 22-08-2023 13:41:12

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

Proyectó: JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



045b8c5a62a2bf3acb008871529adafd8ffe40fc66287f38ddad65d4d3ac6888