



---

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

---

## Contenido

1	Contenido	
1	Contenido.....	1
	<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
I.	<b>Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.</b>	<b>3</b>
1.	<b>Resultados globales para el mes de agosto.....</b>	<b>3</b>
	<b>Tabla 1.....</b>	<b>4</b>
2	<b>II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....</b>	<b>4</b>
1.	<b>¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....</b>	<b>4</b>
	<b>Tabla 2.....</b>	<b>5</b>
2.	<b>¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....</b>	<b>5</b>
	<b>Tabla 3.....</b>	<b>5</b>
3.	<b>¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....</b>	<b>6</b>
	<b>Tabla 4.....</b>	<b>6</b>
4.	<b>¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?.....</b>	<b>6</b>
	<b>Tabla 5.....</b>	<b>6</b>
5.	<b>Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.....</b>	<b>7</b>
a)	<b>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>7</b>
	<b>Tabla 7.....</b>	<b>8</b>



c) Cumplimiento del horario de atención:.....	8
Tabla 8.....	8
d) Amabilidad:.....	8
Tabla 9.....	8
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
a) Grupo etario:.....	9
Tabla 11.....	9
b) Género:.....	10
Tabla 12.....	10
c) Grupo étnico:.....	10
Tabla 13.....	10
d) Población a la que pertenezco:.....	11
Tabla 14.....	11
e) Discapacidad:.....	12
Tabla 15.....	12
7. Tratamiento de datos personales:.....	12
Tabla 16.....	12
II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	13
III. Recomendaciones desde Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.....	13

## ***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 agosto.**



En el mes de agosto un total de 352 personas fueron atendidas, de las cuales 130 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 36,93%, 114 por el canal virtual que correspondiente al 32,39% y 108 personas por el canal telefónico que equivale al 30,68%.

Del total de personas atendidas, 82 respondieron la encuesta, de las cuales 77 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 93,90% y, 5 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 6,10%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 23,30% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	130	36,93%	77	93,90%
Virtual - VUC	114	32,39%	5	6,10%
Telefónica	108	30,68%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>100,0%</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

## 2 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.**

Tipo de visita	Personas	Porcentaje
Nos visita por primera vez	22	26,83%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	57	69,51%
No responde	3	3,66%
<b>Total</b>	<b>82</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**

Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de anteproyectos	37	45,12%
Autorización de publicidad exterior visual.	3	3,66%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	4	4,88%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	4	4,88%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	3	3,66%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	7	8,54%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	3	3,66%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	1	1,22%
Control urbano	1	1,22%
Certificaciones BIC	5	6,10%



Tipo de gestión	Respuestas	%
Consulta de norma.	12	14,63%
Otro ¿Cuál?: Valoración	1	1,22%
No responde	1	1,22%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

\* 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.

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

De las **82** encuestas respondidas, **75** personas equivalente al **91,46%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 5 personas que corresponde al **6,10%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **2** personas que equivale al **2,44%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	75	91,46%
No	5	6,10%
No responde	2	2,44%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	59	71,95%
Buena	19	23,17%
Regular	1	1,22%



Calificación	Personas	Porcentaje
Mala	0	0,00%
Muy mala	1	1,22%
No responde	2	2,44%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</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	50	60,98%
Buena	25	30,48%
Regular	4	4,88%
Mala	1	1,22%
Muy Mala	1	1,22%
No responde	1	1,22%
<b>Total</b>	<b>82</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	59	71,95%
Buena	18	21,95%



Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	2	2,44%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	3,66%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	61	74,39%
Buena	17	20,73%
Regular	1	1,22%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	3,66%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	64	78,05%
Buena	15	18,29%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	3,66%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>





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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	64	78,05%
Buena	14	17,07%
Regular	1	1,22%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	1,22%
No responde	2	2,44%
<b>Total</b>	<b>82</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.*

a) Grupo etario:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Tabla 11.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	0	0,0%
Juventud 19 a 28	10	12,2%
Adulthood 29 a 59	43	52,4%
Persona mayor a 60 o más	21	25,6%
No responden	8	9,8%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

**b) Género:**

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

**Tabla 12.**

<b>Género</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	34	41,5%
Masculino	38	46,3%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	10	12,2%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

**c) Grupo étnico:**

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

**Tabla 13.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	1	1,2%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	1,2%
Ninguno	53	64,6%
Otro	2	2,4%
No sé	4	4,9%
No responden	21	25,7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>



#### d) Población a la que pertenezco:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Tabla 14.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	1,2%
Comunidades rurales y campesinas	2	2,4%
Mujeres	14	17,1%
LGBTI	0	0,0%
Otra	1	1,2%
Ninguna	40	48,8%
No sé	1	1,2%
No responden	23	28,0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

#### e) Discapacidad:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Tabla 15.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,0
Cognitiva	0	0,0



Múltiple	0	0,0
Psicosocial	0	0,0
Otra	1	1,2
Ninguna	63	76,8
No sé	1	1,2
No responden	17	20,8
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

## 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:

Tabla 16.

<b>SÍ</b>	71	86,6%
<b>NO</b>	5	6,1%
<b>No responde</b>	6	7,3%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

## II. 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.

- *“La observación va que los tiempos para revisión de anteproyectos (en mi caso son demasiado largo lo que va en contra de la misionalidad del IDPC de conservar y preservar el BIC”.*



- *“Tiempo: no son claros los tiempos para los procesos del IDPC. Conocimiento: Con el cambio tan constante de arquitectos, es difícil que el profesional a cargo responda dado que debe iniciar de cero y eso atrasa el proceso. No es imposible al arquitecto que me atendió”*
- *“Dificultad en el trámite de radicación.”*
- *“Considero que la entidad se demora demasiado con el estudio de los anteproyectos”.*
- *“Resolvió mis interrogantes”*
- *“Podimos revisar y ver las correcciones que requiere el proyecto”*
- *“Atendió los requerimientos técnicos y jurídicos para la solicitud”*
- *“La entidad presenta tiempos muy largos para la revisión del anteproyecto y es bastante demorado y tedioso para uno como usuario”*
- *Falta claridad en algunos aspectos, por lo cual se hace necesario investigar de manera autónoma”*
- *El tiempo para el trámite de anteproyecto ha transcurrido sin contar con mayor avance respecto a un 75% del tiempo y aún no tenemos solicitudes en cuanto a otro requisito o no”*

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

Para el mes de agosto se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos con 352, respecto del mes de julio con 285, es decir, 67 personas más, con un leve descenso en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 24,2% al 23,3%, es decir, 0,9% menos.

Con orientación de la Defensora y debido al aumento en el volumen de llamadas al Instituto, se actualizó el formato de llamadas para mayor facilidad en el registro y análisis de las llamadas.

Adicionalmente, el equipo de Atención a la ciudadanía se reunió con el equipo de Intervención de anteproyectos para mostrarles los resultados de la encuesta de satisfacción del segundo trimestre y escuchar sus experiencias con la ciudadanía



y recomendaciones a lo que se sugirió revisar la posibilidad de unir el acta de atención que tienen que llenar el equipo de Intervención con la encuesta de satisfacción.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, 3 personas con datos claros expresan algún tipo de inconformidad, especialmente por la demora en los procesos.

En consecuencia, desde el correo de la defensora de la ciudadanía se le envió correo solicitando que amplíe 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 20235100124223 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 18-09-2023 08:28:39

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



e0df6f8f2c42a70d64054d801afcf1d6600c751843fea60694bf111189b13f38