



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

Contenido

1	Contenido	
1	Contenido.....	1
	PRESENTACIÓN.....	3
I.	Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.	4
1.	Resultados globales para el mes de Septiembre.....	4
	Tabla 1.....	4
2	II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....	5
1.	¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....	5
	Tabla 2.....	5
2.	¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....	5
	Tabla 3.....	6
3.	¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....	6
	Tabla 4.....	7
4.	¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?.....	7
	Tabla 5.....	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:.....	9
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.....	10
a) Grupo etario:.....	10
Tabla 11.....	10
b) Género:.....	10
Tabla 12.....	10
c) Grupo étnico:.....	11
Tabla 13.....	11
d) Población a la que pertenezco:.....	11
Tabla 14.....	11
e) Discapacidad:.....	12
Tabla 15.....	12
7. Tratamiento de datos personales:.....	13
Tabla 16.....	13
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 septiembre.

En el mes de septiembre un total de 300 personas fueron atendidas, de las cuales 114 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 38,00%, 90 por el canal virtual que correspondiente al 30,0% y 96 personas por el canal telefónico que equivale al 32,0%.

Del total de personas atendidas, 67 respondieron la encuesta, de las cuales 66 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 98,51% y, 1 persona la respondió por el canal virtual correspondiente al 1,49%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 22,33% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	114	38,00	66	98,51
Virtual - VUC	90	30,00	1	1,49
Telefónica	96	32,00	0	0,00
TOTAL	300	100	67	100



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	18	26,86%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	35	52,24%
No responde	14	20,90%
Total	67	100%

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	31	46,27
Autorización de publicidad exterior visual.	0	0,00%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	3	4,48%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	5	7,46%
Intervención en espacio público en	0	0,00%



Tipo de gestión	Respuestas	%
sectores de interés cultural		
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	7	10,45%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	2	2,99%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	0	0,00%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	12	17,91%
Otro ¿Cuál?: Valoración	5	7,46%
No responde	2	2,99%
Total	67	100,0%

* 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 **67** encuestas respondidas, **57** personas equivalente al **85,07%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 4 personas que corresponde al **5,97%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **6** personas que equivale al **8,96%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	57	85,07%
No	4	5,97%
No responde	6	8,96%
Total	67	100,0%



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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	46	68,66%
Buena	18	26,87%
Regular	3	4,48%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	67	100%

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	39	58,21%
Buena	23	34,33%
Regular	3	4,48%
Mala	1	1,49%
Muy Mala	1	1,49%
No responde	0	0,00%
Total	67	100%



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

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	41	61,2%
Buena	23	34,33%
Regular	1	1,49%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	1,49%
No responde	1	1,49%
Total	67	100%

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	47	70,15%
Buena	16	23,88%
Regular	2	2,99%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	1,49%
No responde	1	1,49%
Total	67	100%

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	52	77,61%
Buena	12	17,91%



Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	1,49%
No responde	2	2,99%
Total	67	100%

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	48	71,64%
Buena	15	22,39%
Regular	2	2,99%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	1,49%
No responde	1	1,49%
Total	67	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, 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	0,00
Adolescencia 13 a 18	0	0,00
Juventud 19 a 28	6	8,96
Adulthood 29 a 59	30	44,77
Persona mayor a 60 o más	21	31,34
No responden	10	14,93
Total	67	100

b) Género:

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	18	26,86
Masculino	38	56,72
Transgénero	0	0,00
No sé	0	0,00
Otro	0	0,00
No responden	11	16,42
Total	67	100,0%

c) Grupo étnico:

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



Tabla 13.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,00
Raizal	2	2,99
Gitano Rrom	0	0,00
Indígena o mestizo	0	0,00
Ninguno	43	64,18
Otro	0	0,00
No sé	5	7,46
No responden	17	25,37
Total	67	100,0%

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	0	0,00
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00
Mujeres	7	10,45
LGBTI	0	0,00
Otra	0	0,00
Ninguna	38	56,72
No sé	2	2,98
No responden	20	29,85
Total	67	100



e) Discapacidad:

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

Tabla 15.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,00
Cognitiva	0	0,00
Múltiple	0	0,00
Psicosocial	0	0,00
Otra	0	0,00
Ninguna	52	77,61
No sé	0	0,00
No responden	15	22,39
Total	67	100

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.

Respuesta	Personas	%
SÍ	50	74,63
NO	7	10,44
No responde	10	14,93
Total	67	100%



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.

- *“No ha podido ver el proyecto, por la cantidad de proyectos que tienen para atender”.*
- *“Pendiente respuesta final el funcionario que autoriza no se encuentra presente”*
- *“Aún se encuentra en curso.”*
- *“A pesar de que se dio claridad, al proceso se pidió reunión en Subdirección”.*
- *“Pendiente de una respuesta efectiva. No se ha cumplido con los tiempos especificados los canales virtuales no aclaran el estado de la solicitud”*
- *“La señorita que atiende en la recepción es excelente”*
- *“Debido a que no se tiene claridad en los tiempos para la aprobación de resoluciones y hemos evidenciado demoras en este proceso de firmas”*
- *“A pesar de que ha sido bastante demorado el proceso, hubo un compromiso desde hace 15 días para finalmente revisarlo, falta revisión jurídica.”*
- *“Ya se venció el plazo que tiene el IDPC para revisar el proyecto, nos tocó poner un derecho de petición”*
- *“Despejó todas mis dudas”*

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



Para el mes de septiembre se evidencia una disminución en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 352 en agosto a 300 en septiembre, es decir, 52 personas menos, con un leve descenso en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 23,30% al 22,33%, es decir, 0,97% menos.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, 5 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.

En cuanto a los correos enviados por la Defensora en el mes de agosto, solicitando ampliación y detalle de la inconformidad, no se recibió ninguna respuesta.

Documento 20235100136893 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 19-10-2023 09:53:25

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



f1732d29e87de429bdf20dff3dea329d5fbda951858c942252cc90308538ac0