

INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA III TRIMESTRE DE 2023 (JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE)

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 julio – agosto – septiembre, se brindó atención a 937 ciudadanos y ciudadanas: 346 de forma presencial, 308 de forma virtual y 283 de forma telefónica.

Tabla 1. Personas atendidas

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre	
Presencial	102	130	114	346	36,93%
Virtual	104	114	90	308	32,87%
Telefónico	79	108	96	283	30,20%
Total	285	352	300	937	100%

Para este tercer trimestre se recibieron 218 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (23.27%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 209 respuestas de forma presencial, 9 de forma virtual y 0 vía telefónica.

Tabla 2. Encuestas respondidas

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre	
Presencial	66	77	66	209	95,87%



Virtual	3	5	1	9	4,13%
Telefónico	0	0	0	0	0,0%
Total	69	82	67	218	100,0%

Tabla 3. Relación personas atendida encuestas respondidas

Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre
24,21%	23,30%	22,33%	23,27%

Esta relación muestra que el 23,27% de los ciudadanos atendidos ha respondido la encuesta.

- 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	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre	
Nos visita por primera vez	37	22	18	77	35,3%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	26	57	35	118	54,1%
No responde	6	3	14	23	10,6%
Total	69	82	67	218	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	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre	
Autorización de anteproyectos	28	37	31	96	44,04%
Autorización de publicidad exterior visual.	1	3	0	4	1,83%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	0	4	3	7	3,21%
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	3	4	5	12	5,50%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	3	0	7	3,21%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	7	7	7	21	9,63%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	1	3	2	6	2,75%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	1	0	1	0,46%



Control urbano	0	1	0	1	0,46%
Certificaciones BIC	0	5	0	5	2,29%
Consulta de norma	20	12	12	44	20,20%
Otro ¿Cuál?	4	1	5	10	4,59%
No responde	1	1	2	4	1,83%
Total	69	82	67	218	100,00%

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

Durante el tercer 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 **218** encuestas respondidas, **196** personas, equivalentes al **89,91%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento; 11 personas, que corresponden al **5,05%**, respondió que **NO**. Adicionalmente, 11 personas que equivalen al **5,05%** no respondieron esta pregunta. La tabla 6 describe las respuestas.

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

Respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre	
SÍ	64	75	57	196	89,9%
No	2	5	4	11	5,05%
No responde	3	2	6	11	5,05%
Total	69	82	67	218	100,0%

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

Tabla 7 Calificación de la satisfacción.

Calificación	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre
--------------	-------	--------	------------	-----------



Excelente	49	59	46	154	70,64%
Buena	19	19	18	56	25,69%
Regular	1	1	3	5	2,29%
Mala	0	0	0	0	0,00%
Muy Mala	0	1	0	1	0,46%
No responde	0	2	0	2	0,92%
Total	69	82	67	218	100,00%

Durante el tercer trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía son altos, teniendo en cuenta que el 70.64% considera que la calidad prestada es excelente y 25,69% buena. Sólo el 2.29% la considera regular, 0.00% mala, 0.46% muy mala y el 0.92% 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	Julio-agosto-septiembre	Porcentaje
Excelente	136	62,39%
Buena	68	31,19%
Regular	9	4,12%
Mala	2	0,92%
Muy Mala	2	0,92%
No responde	1	0,46%
Total	218	100%



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

Tabla 9.

Calificación	Julio-agosto-septiembre	Porcentaje
Excelente	151	69,27%
Buena	58	26,61%
Regular	3	1,38%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	0,46%
No responde	5	2,28%
Total	218	100%

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

Tabla 10.

Calificación	Julio-agosto-septiembre	Porcentaje
Excelente	161	73,86%
Buena	47	21,56%
Regular	4	1,83%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	0,46%
No responde	5	2,29%
Total	218	100%

d. Amabilidad:

Tabla 11.

Calificación	Julio-agosto-septiembre	Porcentaje
Excelente	170	77,98%
Buena	40	18,35%



Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	1	0,46%
No responde	7	3,21%
Total	218	100%

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

Tabla 12.

Calificación	Julio-agosto-septiembre	Porcentaje
Excelente	166	76,15%
Buena	42	19,27%
Regular	4	1,83%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	2	0,92%
No responde	4	1,83%
Total	218	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:** 22 personas, correspondientes al 10,08%;



- d. **Adultez 29 a 59:** 118 personas, equivalente al 54,13%
 - e. **Persona mayor 60 o más:** 53 personas, equivalente al 24,31%
 - f. **No responden:** 25 personas, correspondiente al 11,47%.
- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Femenino:** 79 personas, correspondientes al 36,24%;
 - b. **Masculino:** 115 personas, equivalente al 52,75%;
 - c. **Transgénero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
 - d. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0,00%;
 - e. **Otro:** 1 personas, equivalente al 0,46%.
 - f. **No responden:** 23 personas, correspondiente al 10,55%
 - **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Negro-Afro Palenquero:** 1 persona, correspondientes al 0,46%;
 - b. **Raizal:** 5 personas, equivalente al 2,29%;
 - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
 - d. **Indígena:** 1 persona, equivalente al 0,46%;
 - e. **Ninguno:** 151 personas, equivalente al 69,26%
 - f. **Otro:** 2 personas, correspondiente al 0,92%;
 - g. **No sé:** 10 personas, equivalente al 4,59%.
 - h. **No responde:** 48 personas no responden, lo que corresponde al 22,02%
 - **Población a la que pertenezco:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:
 - a. **Víctima del conflicto armado:** 1 persona, correspondientes al 0,46%;
 - b. **Comunidades rurales y campesinas:** 2 personas, equivalente al 0,92%;
 - c. **Mujeres:** 30 personas, equivalente al 13,76%;
 - d. **LGTBI:** 0 personas, correspondientes al 0,00%;
 - e. **Otra:** 1 personas, correspondiente al 0,46%.
 - f. **Ninguna:** 132 personas, correspondiente al 60,55%;
 - g. **No sé:** 3 personas, equivalente al 1,38%;
 - h. **No responden:** 49 personas, correspondiente al 22,48%
 - **Discapacidad:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:



- a. **Física:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;
- b. **Cognitiva:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
- c. **Múltiple:** 0 personas, correspondientes al 0,0%;
- d. **Psicosocial:** 0 personas, equivalente al 0,0%;
- e. **Otra:** 1 personas correspondientes al 0,46%.
- f. **Ninguna:** 178 personas, correspondiente al 81,65%;
- g. **No sé:** 7 personas, equivalente al 3,21%;
- h. **No responden:** 32 personas, correspondiente al 14,68%

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:** 181 personas, correspondientes al 83,03%;
- b. **No:** 21 personas, equivalente al 9,63%;
- c. **No responde:** 16 personas, correspondientes al 7,34%.

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:

Julio

- *“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”*

Agosto



- *“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”*
- *“Pudimos 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”*

Septiembre

- *“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 realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía

Julio

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 amplíe y detalle su inconformidad.

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

Agosto

Para el mes de agosto se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos 352, respecto del mes de julio 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.



Septiembre

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.

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 20235100136883 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR, Subdirectora de Gestión Corporativa,
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 19-10-2023 09:55:17

Revisó: CAMILA GIRALDO - Atención a la Ciudadanía y Transparencia

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



d0ec96a85977d07302f55b4cd0980aec41bf2e41668762d9bc53292ede9e78c5