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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.	3
1. Resultados globales para el mes de octubre.....	4
Tabla 1.....	4
1 II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....	4
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.....	5
3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....	6
Tabla 4.....	6
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:.....	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
a) Grupo etario:.....	10
Tabla 11.....	10
b) Género:.....	10
Tabla 12.....	10
c) Grupo étnico:.....	10
Tabla 13.....	11
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.....	12
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 octubre.

En el mes de octubre un total de 357 personas fueron atendidas, de las cuales 138 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 38,66%, 100 por el canal virtual que correspondiente al 28,01% y 119 personas por el canal telefónico que equivale al 33,33%.

Del total de personas atendidas, 72 respondieron la encuesta, de las cuales 68 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 94,44%, y 4 personas la respondieron por el canal virtual, correspondiente al 5,56%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 20,17% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	138	38,66	68	94,44
Virtual - VUC	100	28,01	4	5,56
Telefónica	119	33,33	0	0,00
TOTAL	357	100	72	100



1 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	20	27,78%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	39	54,17%
No responde	13	18,06%
Total	72	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	28	38,88%
Autorización de publicidad exterior visual.	4	5,56%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	4	5,56%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	2	2,78%
Intervención en espacio público en	1	1,39%



Tipo de gestión	Respuestas	%
sectores de interés cultural		
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	4	5,56%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	4	5,56%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	0	0,00%
Certificaciones BIC	1	1,39%
Consulta de norma.	11	15,27%
Otro ¿Cuál?: Valoración	9	12,50%
No responde	4	5,55%
Total	72	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 **72** encuestas respondidas, **65** personas equivalente al **90,28%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 3 personas que corresponden al **4,17%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **4** personas que equivalen al **5,56%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	65	90,28%
No	3	4,17%
No responde	4	5,56%
Total	72	100,0%



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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	55	76,39%
Buena	9	12,50%
Regular	2	2,78%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	6	8,33%
Total	72	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	54	75,00%
Buena	11	15,28%
Regular	3	4,16%
Mala	1	1,39%
Muy Mala	1	1,39%
No responde	2	2,78%
Total	72	100%



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

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	58	80,56%
Buena	10	13,89%
Regular	1	1,39%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	4,16%
Total	72	100%

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	59	81,94%
Buena	11	15,28%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	2	2,78%
Total	72	100%

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	60	83,34%
Buena	5	6,94%



Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	7	9,72%
Total	72	100%

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	62	86,11%
Buena	7	9,72%
Regular	1	1,39%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	2	2,78%
Total	72	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	1	1,39%
Juventud 19 a 28	8	11,11%
Adulterez 29 a 59	35	48,61%
Persona mayor a 60 o más	19	26,39%
No responden	9	12,50%
Total	72	100

b) Género:

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	22	30,56%
Masculino	41	56,94%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	9	12,50%
Total	72	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	4	5,55%
Gitano Rrom	0	0,00%
Indígena o mestizo	0	0,00%
Ninguno	55	76,39%
Otro	0	0,00%
No sé	1	1,39%
No responden	12	16,67%
Total	72	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	1	1,39%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00%
Mujeres	7	9,71%
LGBTI	0	0,00%
Otra	1	1,39%
Ninguna	49	68,06%
No sé	1	1,39%
No responden	13	18,06%
Total	72	100

**e) Discapacidad:**

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

Tabla 15.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	2,78%
Cognitiva	0	0,00%
Múltiple	0	0,00%
Psicosocial	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	58	80,55%
No sé	0	0,00%
No responden	12	16,67%
Total	72	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	58	80,55%
NO	2	2,78%
No responde	12	16,67%
Total	72	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.

1. *“Nos sacaron de dudas y nos dieron la información que solicitamos”.*
2. *“Nos contextualizó y explicó respecto al trámite a seguir para el proceso de publicidad exterior visual”*
3. *“No han emitido acta de observaciones desde marzo 2023.”*
4. *“Asesoría muy explícita y técnicamente objetiva”.*
5. *“Muy dedicado y oportuno en la asesoría y respuesta”*
6. *“Demora en tiempos de contestación de anteproyectos”*
7. *“El radicado del proyecto fue en enero, en marzo se radicó la debida forma y estamos en octubre sin acta de observaciones”*
8. *“Me dan cita después de dos semanas por falta de personal para atención al ciudadano”*
9. *“Asesora muy explícita y técnicamente objetiva”*
10. *“No me siento satisfecho con las respuestas sobre el tiempo y la falta de personal y las normas debieran enviarlas con antelación para solucionar”*

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

Para el mes de octubre se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos, pasando de 300 en septiembre a 357 en octubre, es decir 57 personas más, con un leve descenso en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, pasando del 22,30% al 20,20%, es decir, 2,10% menos.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, 4 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 les envió correo solicitando que amplíe y detalle su inconformidad.

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

Documento 20235100151843 firmado electrónicamente por:

AURA HERMINDA LÓPEZ

Subdirectora de Gestión Corporativa



SALAZAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 15-11-2023 17:00:48
Revisó:	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 ee0098865c317c4f40937df200899535860453d59ee222cd7820474c8e366c54 Codigo de Verificación CV: 7bae4	

