



---

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

---

## Contenido

1	Contenido 1.....	3
	<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 noviembre.....</b>	<b>4</b>
	<b>Tabla 1.....</b>	<b>4</b>
1	<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>5</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>7</b>
	<b>Tabla 5.....</b>	<b>7</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>8</b>
	<b>Tabla 7.....</b>	<b>8</b>
c)	<b>Cumplimiento del horario de atención:.....</b>	<b>8</b>



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 noviembre.

En el mes de noviembre un total de 277 personas fueron atendidas, de las cuales 111 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 40,07%, 94 por el canal virtual que corresponde al 33,94% y 72 personas por el canal telefónico que equivale al 25,99%.

Del total de personas atendidas, 95 respondieron la encuesta, de las cuales 89 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 93,68% y, 6 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 6,32%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 34,30% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	111	40,07%	89	93,68%
Virtual - VUC	94	33,94%	6	6,32%
Telefónica	72	25,99%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100</b>



## 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	17	17,89%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	54	56,85%
No responde	24	25,26%
<b>Total</b>	<b>95</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	48	50,52%
Autorización de publicidad exterior visual.	2	2,11%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	3	3,16%



Tipo de gestión	Respuestas	%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	6	6,32%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	3	3,16%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	7	7,36%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	2	2,11%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	17	17,89%
Otro ¿Cuál?: Valoración	6	6,32%
No responde	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>95</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 **95** encuestas respondidas, **84** personas equivalente al **88,42%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, 1 persona que corresponde al **1,05%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **10** personas que equivalen al **10,53%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	84	88,42%
No	1	1,05%
No responde	10	10,53%
<b>Total</b>	<b>95</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	72	75,79%
Buena	17	17,89%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	1	1,05%
No responde	5	5,27%
<b>Total</b>	<b>95</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	66	69,47%
Buena	23	24,22%
Regular	4	4,21%
Mala	1	1,05%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,05%
<b>Total</b>	<b>95</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	74	77,90%
Buena	19	20,00%
Regular	1	1,05%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,05%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	79	83,16%
Buena	15	15,79%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,05%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	80	84,21%





Calificación	Personas	Porcentaje
Buena	9	9,47%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	6	6,32%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	81	85,26%
Buena	11	11,58%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	3,16%
<b>Total</b>	<b>95</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	0,00%
Adolescencia 13 a 18	0	0,00%
Juventud 19 a 28	4	4,21%
Adulthood 29 a 59	68	71,58%
Persona mayor a 60 o más	15	15,79%
No responden	8	8,42%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

**b) Género:**

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	18	18,95%
Masculino	66	69,47%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	11	11,58%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0%</b>

**c) Grupo étnico:**

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



**Tabla 13.**

d) a la que	<b>Población</b>		
	<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
	Negro-Afro Palenquero	1	1,05%
	Raizal	2	2,11%
	Gitano Rrom	0	0,00%
	Indígena o mestizo	1	1,05%
	Ninguno	55	57,89%
	Otro	0	0,00%
	No sé	4	4,21%
	No responden	32	33,69%
	<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0%</b>

**pertenezco:**

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

**Tabla 14.**

<b>Población a la que pertenezco</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Víctima del conflicto armado	1	1,05%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00%
Mujeres	9	9,47%
LGBTI	2	2,11%
Otra	2	2,11%
Ninguna	52	54,73%
No sé	2	2,11%
No responden	27	28,42%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

**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	1	1,05%
Psicosocial	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	67	70,52%
No sé	2	2,11%
No responden	25	26,32%
<b>Total</b>	<b>95</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.

Respuesta	Personas	%
<b>SÍ</b>	76	80,00%
<b>NO</b>	3	3,16%
<b>No responde</b>	16	16,84%
<b>Total</b>	<b>95</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.

1. *“La chica que nos atendió es muy gentil muy amable, necesitamos más personas como ella en todas las entidades, con conocimiento del tema y la atención la mejor, realmente se ve que disfruta mucho su trabajo, gracias”.*



2. *“Nos contextualizó y explicó respecto al trámite a seguir para el proceso de publicidad exterior visual”*
3. *“En cuanto a la entidad deberían mejorar los tiempos de radicación ya que se demoran mucho más de lo establecido en responder los requerimientos.”*
4. *“El tiempo del trámite es excesivo, yo radiqué el 2023-08-09 y aún no hay ninguna respuesta. Deberían asumir los tiempos reales”.*
5. *“Fue clara la revisión del proyecto consultado”*
6. *“La ayuda y conocimiento del arquitecto fue efectiva y permitió aclarar las dudas”*
7. *“Se resolvieron las dudas completamente”*
8. *“Se ha realizado seguimiento y hemos tenido respuesta efectiva”*
9. *“Me dieron la información para radicar”*
10. *“Pude resolver dudas para la radicación nuevamente de la solicitud según resolución No 491 del 14-01-2023”*

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

Para el mes de noviembre se evidencia una reducción en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 357 en octubre a 277 en noviembre, es decir, 80 personas menos, con un aumento en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 20,20% al 34,30%, es decir, 14,10% más.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, ninguna persona expresó en la calificación algún tipo de inconformidad, sin embargo, en los comentarios, se observa que la inconformidad más repetida se refiere a la demora en los tiempos de respuesta.

En consecuencia, desde Atención a la Ciudadanía con apoyo de la Defensora, se vienen coordinando reuniones con el proceso de Protección e Intervención para atender aquellos casos que requieren acción inmediata.

Adicionalmente, se puso al servicio de la ciudadanía la actualización del botón “Consulta el estado de tu solicitud”, el cual le permite a la ciudadanía saber cuándo fue radicada la solicitud, identificar la dependencia donde se encuentra y descargar la respuesta oficial cuando corresponda.



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

<b>Documento 20235100176433 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 20-12-2023 09:59:41
<b>Revisó:</b>	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 37cf38bde25362caf10cc445577a93123e57d9f4c0c0d9cc94e38f3bd8d304da Codigo de Verificación CV: 1e6e2	