

## INFORME TRIMESTRAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA III TRIMESTRE DE 2023 (OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE)

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 Octubre – Noviembre – Diciembre, se brindó atención a 824 ciudadanos y ciudadanas: 325 de forma presencial, 499 de forma virtual.

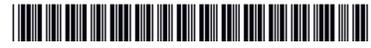
**Tabla 1. Personas atendidas**

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre	
Presencial	138	111	76	325	39,44%
Virtual	219	166	114	499	60,56%
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>277</b>	<b>190</b>	<b>824</b>	<b>100%</b>

Para este cuarto trimestre se recibieron 219 respuestas a la encuesta de satisfacción, equivalente al (26.58%) del total de personas atendidas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 208 respuestas de forma presencial, 11 de forma virtual y 0 vía telefónica.

**Tabla 2. Encuestas respondidas**

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre	
Presencial	68	89	51	208	94,98%
Virtual	4	6	1	11	5,02%
Telefónico	0	0	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3. Relación personas atendida encuestas respondidas**

<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Trimestre</b>
20,17%	34,30%	27,37%	26,58%

Esta relación muestra que el 26,58% 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?

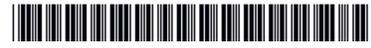
Para el Instituto es importante conocer cuántas veces la ciudadanía visita sus oficinas y con qué propósito. La siguiente tabla registra tres variables: el número de personas que visita el Instituto por primera vez; si viene hacer seguimiento a su solicitud o si no respondió la pregunta.

**Tabla 4. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?**

<b>Tipo de visita</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Trimestre</b>	
Nos visita por primera vez	20	17	10	47	21,5%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	39	54	32	125	57%
No responde	13	24	10	47	21,5%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

### 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.

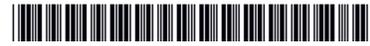
Radicado: **20245100005813**

Fecha: 12-01-2024

Pág. 3 de 13

**Tabla 5 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?**

Tipo de gestión	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre	
Autorización de anteproyectos	28	48	25	101	46,12%
Autorización de publicidad exterior visual.	4	2	0	6	2,74%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	4	3	0	7	3,20%
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	2	6	1	9	4,11%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	1	3	4	8	3,65%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	4	7	4	15	6,85%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	4	1	2	7	3,20%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0	0	0	0,00%
Control urbano	0	2	0	2	0,91%
Certificaciones BIC	1	0	0	1	0,46%



Consulta de norma	11	17	12	40	18,26%
Otro ¿Cuál?	9	4	4	17	7,76%
No responde	4	2	0	6	2,74%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

\* 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 cuarto 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 **219** encuestas respondidas, **192** personas, equivalentes al **87,67%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento; 8 personas, que corresponden al **3,65%**, respondieron que **NO**. Adicionalmente, 19 personas que equivalen al **8,68%** no respondieron esta pregunta. La tabla 6 describe las respuestas.

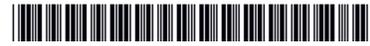
**Tabla 6. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?**

Respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre	
SÍ	65	84	43	192	87,67%
No	3	1	4	8	3,65%
No responde	4	10	5	19	8,68%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

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

**Tabla 7 Calificación de la satisfacción.**

Calificación	Octubre	Noviembre	Diciembre	Trimestre	
Excelente	55	72	36	163	74,43%
Buena	9	17	11	37	16,89%



Regular	2	0	2	4	1,83%
Mala	0	0	1	1	0,46%
Muy Mala	0	1	1	2	0,91%
No responde	6	5	1	12	5,48%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto trimestre, los índices de satisfacción por parte de la ciudadanía son altos, teniendo en cuenta que el 74.43% considera que la calidad prestada es excelente y 16,89% buena. Sólo el 1.83% la considera regular, 0.46% mala, 0.91% muy mala y el 5.48% 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	Octubre- Noviembre- Diciembre	Porcentaje
Excelente	153	69,86%
Buena	49	22,37%
Regular	9	4,11%
Mala	3	1,37%
Muy Mala	1	0,46%
No responde	4	1,83%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

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

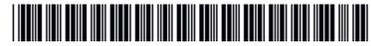


Tabla 9.

Calificación	Octubre- Noviembre- Diciembre	Porcentaje
Excelente	164	74,88%
Buena	45	20,55%
Regular	2	0,91%
Mala	1	0,46%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	7	3,20%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Octubre- Noviembre- Diciembre	Porcentaje
Excelente	173	79,00%
Buena	42	19,17%
Regular	1	0,46%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	1,37%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

d. Amabilidad:

Tabla 11.

Calificación	Octubre- Noviembre- Diciembre	Porcentaje
Excelente	178	81,28%
Buena	23	10,50%
Regular	1	0,46%



Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	17	7,76%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 12.

Calificación	Octubre- Noviembre- Diciembre	Porcentaje
Excelente	181	82,65%
Buena	29	13,24%
Regular	1	0,46%
Mala	2	0,91%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	6	2,74%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

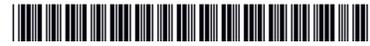
**2.6 Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.**

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, Grupo 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:

Infancia 7 a 12	0	0	0	0	0,00%
Adolescencia 13 a 18	1	0	0	1	0,46%
Juventud 19 a 28	8	4	3	15	6,85%



Adulthood 29 to 59	35	68	38	141	64,38%
Person 60 or older	19	15	5	39	17,81%
No responde	9	8	6	23	10,50%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

- **Género:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Femenino	22	18	16	56	25,57%
Masculino	41	66	29	136	62,10%
Transgénero	0	0	0	0	0,00%
No sé	0	0	0	0	0,00%
Otro	0	0	0	0	0,00%
No responde	9	11	7	27	12,33%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

- **Grupo étnico:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Negro-Afro Palenquero	0	1	1	2	0,91%
Raizal	4	2	0	6	2,74%
Gitano Rrom	0	0	0	0	0,00%
Indígena	0	1	0	1	0,46%
Ninguno	55	55	41	151	68,95%
Otro	0	0	0	0	0,00%
No sé	1	4	0	5	2,28%
No responde	12	32	10	54	24,66%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

- **Población a la que pertenezco:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Víctima conflicto armado	1	1	0	2	0,91%
Comunidades rurales y campesinas	0	0	0	0	0,00%
Mujeres	7	9	6	22	10,05%



LGBTI	0	2	0	2	0,91%
Otra	1	2	0	3	1,37%
Ninguna	49	52	30	131	59,82%
No sé	1	2	1	4	1,83%
No responde	13	27	15	55	25,11%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

- **Discapacidad:** La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Física	2	0	0	2	0,91%
Cognitiva	0	0	0	0	0,00%
Múltiple	0	1	0	1	0,46%
Psicosocial	0	0	0	0	0,00%
Otra	0	0	0	0	0,00%
Ninguna	58	67	42	167	76,26%
No sé	0	2	1	3	1,37%
No responde	12	25	9	46	21,00%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>95</b>	<b>52</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

## 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:

- Sí:** 134 personas, correspondientes al 80,24%;
- No:** 5 personas, equivalente al 2,99%;
- No responde:** 28 personas, correspondientes al 16,77%.
- Total:** 167, equivalente al 100%

**Nota:** Para el mes de diciembre se reemplazó el Tratamiento de Datos Personales por un Aviso de privacidad, por lo que para este punto del informe sólo se cuenta con datos de octubre y noviembre.

## 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:

### **Octubre**

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

### **Noviembre**

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



## **Diciembre**

- “El tiempo de respuesta es excesivamente largo”.
- “Según información de la Arq. aún a la fecha no se ha empezado a estudiar mis expedientes y no saben cuándo iniciaran”
- “Se demoro en bajar”
- “La respuesta del profesional que atendió la consulta fue " revise el decreto" no atendió dudas puntuales, ya que para eso se solicitó la consulta.”.
- “Información efectiva sobre tramite”
- “El arquitecto me informó estado del proceso”
- “No se generó una respuesta clara con relación a consulta sobre inmuebles colindantes”
- “Por el momento no, nos toca esperar respuesta por parte de la entidad”
- “Resolví inquietudes del proyecto radicado”
- “No han iniciado la valoración del estudio y no se sabe cuándo inician (GRAVE)”

### **III. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía**

## **Octubre**

Para el mes de octubre se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos, pasa 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, se pasa 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 le envió correo solicitando que amplíe y detalle su inconformidad.

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



## **Noviembre**

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 y con el apoyo de la Defensora de la ciudadanía, 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.

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

## **Diciembre**

Para el mes de diciembre se evidencia una reducción en el número de ciudadanos atendidos, dado que se pasa de 277 en noviembre a 190 en diciembre, es decir, 87 personas menos. Esto implica una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, pasando del 34,30% al 27,37%, es decir, 6,93% menos.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, los ciudadanos han manifestado en las encuestas la demora en el proceso y en los tiempos de respuesta por parte del Instituto.

En uno de estos casos, una persona expresó su fuerte inconformidad frente a la amabilidad, conocimiento y satisfacción en general en la atención, razón por la cual la Defensora de la Ciudadanía envió un correo a la Subdirectora de



Radicado: **20245100005813**

Fecha: 12-01-2024

Pág. 13 de 13

Protección e intervención, en donde se solicitó se indagará la situación con el profesional que atendió al ciudadano para ofrecer las disculpas pertinentes y así mismo brindarle una respuesta clara, concreta y ajustada a sus necesidades.

De otra parte, teniendo en cuenta que para el mes de enero se reduce el número de servidores y servidoras en atención a la ciudadanía, la Defensora recomendó establecer un plan de contingencia en el que se evite la falta o ausencia de servidores en la atención, para lo cual se le solicitó a la Subdirección de Protección e Intervención determinar con claridad los y las servidoras que prestarán atención al público, así como las fechas que estarán presentes, de tal forma que se garantice la continuidad en el servicio.

<b>Documento 20245100005813 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 12-01-2024 15:19:40
<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
 33a8744570761665d48b00ec19183e85e91bf8c11c47cded90cbcc2549638508 Codigo de Verificación CV: ec044	