



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

Contenido

1 Contenido 1.....;Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN.....3
I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.
3
1. Resultados globales para el mes de diciembre.....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



Radicado: **20245100003753**

Fecha: 11-01-2024

Pág. 3 de 14

## ***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 diciembre.

En el mes de diciembre un total de 190 personas fueron atendidas, de las cuales 76 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 40,00%, 50 por el canal virtual que corresponde al 26,32% y 64 personas por el canal telefónico que equivale al 33,68%.

Del total de personas atendidas, 52 respondieron la encuesta, de las cuales 51 hicieron por el canal presencial que equivale al 98,08% y, 1 persona la respondieron por el canal virtual correspondiente al 1,92%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 27,37% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	76	40,00%	51	98,08%
Virtual - VUC	50	26,32%	1	1,92%
Telefónica	64	33,68%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



## 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	10	19,23%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	32	61,54%
No responde	10	19,23%
<b>Total</b>	<b>52</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	25	48,08%
Autorización de publicidad exterior visual.	0	0,00%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	0	0,00%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	1	1,92%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	7,69%



Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	4	7,69%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	2	3,85%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	0	0,00%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	12	23,08%
Otro ¿Cuál?: Valoración	4	7,69%
No responde	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>52*</b>	<b>100%</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 **52** encuestas respondidas, **43** personas equivalente al **82,69%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **4** personas que corresponde al **7,69%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **5** personas que equivale al **9,62%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	43	82,69%
No	4	7,69%
No responde	5	9,62%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	36	69,23%
Buena	11	21,16%
Regular	2	3,85%
Mala	1	1,92%
Muy mala	1	1,92%
No responde	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</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	33	63,46%
Buena	15	28,85%
Regular	2	3,85%
Mala	1	1,92%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



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

**Tabla 7.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	32	61,54%
Buena	16	30,77%
Regular	0	0,00%
Mala	1	1,92%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	3	5,77%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**c) Cumplimiento del horario de atención:**

**Tabla 8.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	35	67,31%
Buena	16	30,77%
Regular	1	1,92%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**d) Amabilidad:**

**Tabla 9.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	38	73,08%
Buena	9	17,31%





Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	1	1,92%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	4	7,69%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	38	73,08%
Buena	11	21,15%
Regular	0	0,00%
Mala	2	3,85%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</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.*

**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	3	5,77%
Adulthood 29 a 59	38	73,08%
Persona mayor a 60 o más	5	9,61%
No responden	6	11,54%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Género:**

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	16	30,77%
Masculino	29	55,77%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	7	13,46%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Grupo étnico:**

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

**Tabla 13.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	1	1,92%
Raizal	0	0,00%
Gitano Rrom	0	0,00%
Indígena o mestizo	0	0,00%
Ninguno	41	78,85%
Otro	0	0,00%
No sé	0	0,00%
No responden	10	19,23%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Población a la que 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	0	0,00%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00%
Mujeres	6	11,54%
LGBTI	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	30	57,69%
No sé	1	1,92%
No responden	15	28,85%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

**Discapacidad:**

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

**Tabla 15.**

<b>Discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Física	0	0,00%
Cognitiva	0	0,00%
Múltiple	0	0,00%
Psicosocial	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	42	80,77%
No sé	1	1,92%
No responden	9	17,31%
<b>Total</b>	<b>52</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. “El tiempo de respuesta es excesivamente largo”.
2. “Según información de la Arq. aún a la fecha no se ha empezado a estudiar mis expedientes y no saben cuándo iniciaran”
3. “Se demora en bajar”
4. “La respuesta del profesional que atendió la consulta fue " revise el decreto" no atendió dudas puntuales, ya que para eso se solicitó la consulta.”.
5. “Información efectiva sobre tramite”



6. “El arquitecto me informó estado del proceso”
7. “No se generó una respuesta clara con relación a consulta sobre inmuebles colindantes”
8. “Por el momento no, nos toca esperar respuesta por parte de la entidad”
9. “Resolví inquietudes del proyecto radicado”
10. “No han iniciado la valoración del estudio y no se sabe cuándo inician (GRAVE)”

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

Para el mes de diciembre se evidencia una reducción en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 277 en noviembre a 190 en diciembre, es decir, 87 personas menos, con una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa 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 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.



Radicado: **20245100003753**

Fecha: 11-01-2024

Pág. 14 de 14

<b>Documento 20245100003753 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 11-01-2024 16:56:57
<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
 8183cf2ab2b9940beae9800dbb44250a42dce512d34561d107ed12256f54f8ac Codigo de Verificación CV: 93f36	