



---

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

---

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Resultados globales para el mes de abril.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla 1. Resultados globales.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabla 2. Cuántas veces ha visitado el IDPC.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla 3 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 4. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....</b>	<b>7</b>
<b>4. ¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 5 Calificación de la satisfacción.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.....</b>	<b>8</b>
<b>a. Claridad en los requisitos, tiempo y proceso:.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabla 6.....</b>	<b>8</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>
<b>c. Cumplimiento del horario de atención:.....</b>	<b>9</b>



Tabla 8.....	9
d. <b>Amabilidad:</b> .....	9
Tabla 9.....	9
e. <b>Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió:</b> .....	9
Tabla 10.....	10
<b>6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor.....</b>	<b>10</b>
<b>Caracterización de la encuesta.....</b>	<b>10</b>
• <b>Género:</b> 98 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:.....	10
• <b>Grupo étnico:</b> 30 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:.....	10
• <b>Población a la que pertenezco:</b> 98 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:.....	11
• <b>Discapacidad:</b> 60 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:.....	11
<b>III. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la Ciudadanía.....</b>	<b>11</b>
<b>IV. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.....</b>	<b>11</b>



## ***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, corresponde a partir del número total de encuestas respondidas.

### 1. Resultados globales para el mes de abril.

En el mes de abril un total de 269 personas fueron atendidas, de las cuales 114 se atendieron a través del canal presencial que corresponden al 42,4%, 153 por el canal virtual que equivalen al 56,9% y, 2 vía telefónica las cuales representan el 0,7%.

Del total de personas atendidas, 98 respondieron la encuesta, de las cuales 90 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 91,8% y, 8 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 8,2%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el 36,4% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

**Tabla 1. Resultados globales**

Personas atendidas			Encuestas respondidas		
Canal	Personas	Porcentaje	Canal	Personas	Porcentaje
Presencial	114	42,4%	Presencial	90	91,8%
Virtual	153	56,9%	Virtual	8	8,2%
Telefónica	2	0,7%			
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>98</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. Cuántas veces ha visitado el IDPC.**

Tipo de visita	Personas	Porcentaje
Nos visita por primera vez	39	39,8%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	44	44,9%
No responde	15	15,3%
<b>Total</b>	<b>98</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 ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?**

Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de anteproyectos	32	29,6
Autorización de publicidad exterior visual.	1	0,9
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	5	4,6
Licencias de intervención y ocupación del espacio público.	6	5,6
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	4	3,7
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	8	7,4
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	4	3,7
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0
Control urbano	2	1,9
Certificaciones BIC	4	3,7
Consulta de norma	28	25,9
Otro ¿Cuál?	10	9,3
No responde	4	3,7
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100</b>

\* El número de respuestas es 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 **98** encuestas respondidas, **87** personas equivalente al **88,8%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **4** personas que corresponde al **(4,1%)** respondió que **NO**. Adicionalmente, **7** personas que equivale al **7,1%** no respondieron esta pregunta. La tabla 8 describe las respuestas.

Tabla 4. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	87	88,8%
No	4	4,1%
No responde	7	7,1%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 5 Calificación de la satisfacción.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	68	69,4%
Buena	23	23,5%
Regular	2	2,0%
Mala	0	0%
Muy Mala	1	1,0
No responde	5	5,1
<b>Total</b>	<b>98</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	65	66,3%
Buena	27	27,6%
Regular	3	3,1%
Mala	0	0%
Muy Mala	1	1,0
No responde	2	2,0
<b>Total</b>	<b>98</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	69	70,4%
Buena	22	22,4%
Regular	3	3,1%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0,0
No responde	4	4,1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>



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

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	75	76,5%
Buena	19	19,4%
Regular	2	2,0%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0,0
No responde	2	2,0
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**d. Amabilidad:**

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	76	77,6%
Buena	17	17,3%
Regular	1	1,0%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No responde	4	4,1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	73	74,5%
Buena	21	21,4%
Regular	2	2,0%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
No responde	2	2,0
<b>Total</b>	<b>98</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: *Género, Grupo étnico, Población a la que pertenezco, Discapacidad.*

De las encuestas respondidas:

- **Género:** 98 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:
  - a. **Femenino:** 23 personas, correspondientes al 23,4%;
  - b. **Masculino:** 61 personas, equivalente al 62,2%;
  - c. **Transgénero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
  - d. **No sé:** 14 personas, equivalente al 14,2%;
  - e. **Otro:** 0 personas, equivalente al 0%.
- **Grupo étnico:** 30 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:
  - a. **Negro-Afro Palenquero:** 0 personas, correspondientes al 0%;
  - b. **Raizal:** 0 personas, equivalente al 0%;
  - c. **Gitano Rrom:** 0 personas, correspondiente al 0%;
  - d. **Indígena:** 0 personas, equivalente al 0%;



- e. **Otro:** 13 personas, correspondiente al 13,2%;
- f. **No sé:** 17 personas, equivalente al 17,3%.
  
- **Población a la que pertenezco:** 98 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:
  - a. **Víctima del conflicto armado:** 0 personas, correspondientes al 0%;
  - b. **Comunidades rurales y campesinas:** 0 personas, equivalente al 0%;
  - c. **Mujeres:** 9 personas, equivalente al 9,18%;
  - d. **LGTBI:** 1 personas, correspondientes al 1,02%;
  - e. **Otra:** 5 personas, correspondiente al 5,10%.
  - f. **Ninguna:** 78 personas, correspondiente al 79,59%;
  - g. **No sé:** 5 personas, equivalente al 5,10%;
  
- **Discapacidad:** 60 personas respondieron esta pregunta las cuales se distribuyen de la siguiente manera:
  - a. **Física:** 0 personas, correspondientes al 0%;
  - b. **Cognitiva:** 0 personas, equivalente al 0%;
  - c. **Múltiple:** 0 personas, correspondientes al 0%;
  - d. **Psicosocial:** 1 personas, equivalente al 1,02%;
  - e. **Otra:** 1 personas correspondientes al 1,02%.
  - f. **Ninguna:** 58 personas, correspondiente al 59,18%;
  - g. **No sé:** 0 personas, equivalente al 0%;

### III. 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.

- *“Se orienta el trámite para verificar norma”.*
- *“Se dio la atención al requerimiento”.*
- *“Nos aclaró las dudas en relación al procedimiento, normatividad de la misma”.*
- *“Aún no tenemos respuesta. Se va a presentar a comité para su evaluación”*
- *“Se demoran mucho”.*
- *“Muy atenta y clara la información”.*
- *“Muy claras las respuestas”.*



#### **IV. Recomendaciones realizadas desde el Proceso de Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.**

Para el mes de abril se evidencia una disminución en el número de ciudadanos atendidos 269, respecto del mes de marzo 310, es decir, 41 personas menos, pero un aumento en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 33,0% al 36,4%. Sin embargo, sigue siendo bajo, por lo tanto, se insiste en la recomendación de impulsar la utilización de dispositivos electrónicos para facilitar y promover el diligenciamiento de las encuestas.

Para este mes se registra que 5 ciudadanos expresan inconformidad con la atención recibida, cuatro lo califican como **regular** y otro **malo**.

En consecuencia, se identificaron los datos de contacto de los ciudadanos (correo electrónico), y se les envió desde el correo del Defensor del Ciudadano una comunicación en la que, amablemente, se les solicitó detallar su inconformidad para poder tomar acciones que busquen favorecer al ciudadano.

De igual forma, es importante extender la capacitación permanente en atención a la ciudadanía al equipo de Intervención, los cuales tienen constante interacción con las personas usuarias y diversos grupos de interés del Instituto.

**Documento 20235100072253 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR**, Subdirectora de Gestión Corporativa,  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA, Fecha firma: 26-05-2023 16:43:41

Revisó: CAMILA GIRALDO - Profesional especializado - Atención a la Ciudadanía y Transparencia  
Proyectó: JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



68bd1650c5de8647ea91bcce76efab396a569abd2190dc68f7a296e37a7f2847