



*INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2024*

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de junio.....	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de junio.....	3
1.1 Personas atendidas:.....	3
1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:.....	3
1.3 Grado de satisfacción:.....	3
1.4 Caracterización de la ciudadanía:.....	4
a) Grupo etario:.....	4
II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	7
III. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.....	7



Radicado: **20245100116213**

Fecha: 16-07-2024

Pág. 2 de 8

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 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 en términos de satisfacción. 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 de satisfacción 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 de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de junio.

Los resultados de las encuestas de satisfacción describen el total de personas atendidas durante el mes anterior al presente informe. Las encuestas 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. 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 totales del IDPC para el mes de junio.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de junio un total de 676 personas fueron atendidas, de las cuales 118 respondieron la encuesta equivalente al 17,46%. Lo anterior muestra una disminución de 481 personas correspondiente a un 41,57% menos con respecto a mayo. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	676	100%
Encuestas respondidas	118	17,46%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 17,46% de las personas atendidas respondieron la encuesta, lo que equivale a una disminución del 1,08% con respecto al mes mayo que fue del 18,54%.

1.3 Grado de satisfacción:

En todas las encuestas de satisfacción del IDPC se le pregunta a la ciudadanía "A nivel general, ¿cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?", la cual se califica con excelente, buena, regular, mala y muy mala. Para



los cálculos se incluye la variable “no responde”.

Para el mes de junio la ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	96	81,36%
Buena	16	13,56%
Regular	3	2,54%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
No responde	3	2,54%
Total	118	100%

1.4 Caracterización de la ciudadanía:

Al IDPC le interesa conocer e identificar el tipo de persona que requiere los diferentes trámites y servicios ofrecidos por Instituto. Al final de la encuesta se le invita a la ciudadanía a que responda, voluntariamente, sobre su grupo etario, género, grupo étnico, población a la que pertenece y si tiene algún tipo de discapacidad.

Para el mes de junio el resultado de la caracterización fue:

a) Grupo etario:

La distribución de las respuestas a esta caracterización es la siguiente:

Tabla 3.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0,0
Adolescencia 13 a 18	21	17,80
Juventud 19 a 28	43	36,44
Adulthood 29 a 59	30	25,42
Persona mayor a 60 o más	11	9,32



No responden	13	11,02
Total	118	100%

b) Género:

La distribución de las respuestas a esta caracterización es la siguiente:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	36	30,51
Masculino	61	51,69
Transgénero	0	0,0
No sé	0	0,0
Otro	1	0,85
No responden	20	16,95
Total	118	100

c) Grupo étnico:

La distribución de las respuestas a esta caracterización es la siguiente:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0
Raizal	1	0,85
Gitano Rrom	0	0,0
Indígena o mestizo	1	0,85
Ninguno	81	68,64
Otro	6	5,08
No sé	2	1,69
No responden	27	22,88
Total	118	100%

**d) Población a la que pertenezco:**

La distribución de las respuestas a esta caracterización es la siguiente:

Tabla 6.

Discapacidad	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,85
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0
Mujeres	23	19,49
LGTBI	6	5,08
Otra	3	2,54
Ninguna	56	47,46
No sé	1	0,85
No responden	28	23,73
Total	118	100%

e) Discapacidad:

La distribución de las respuestas a esta caracterización es la siguiente:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,0
Cognitiva	0	0,0
Múltiple	1	0,8
Psicosocial	1	0,8
Otra	0	0
Ninguna	83	70,43
No sé	3	2,5
No responden	30	25,4
Total	118	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. “La revisión del anteproyecto fue superficial”.
2. “No hubo suficiente tiempo para exponer los temas consultados”
3. Se recibió la orientación sobre lo requerido para realizar la radicación adecuada para la solicitud de autorización de anteproyecto.
4. “Los tiempos del proceso son muy lentos, llevo más de un mes tratando de pedir una cita y hasta ahora se pudo obtenerla, y le proceso me dicen que va a tardar 5 meses más”.
5. “Tiempos en aprobación de anteproyectos, muy demorados, en proyectos en general.”
6. “Es necesario ver mapas y planos en pantalla grande.”
7. “Por ser eficiente en sus explicaciones.”
8. “Demora en tiempos de revisión de anteproyectos, tiempos muertos en transición de personal general.”
9. “Trámites finales de radicación. A nivel general ok las dudas.”
10. “Buena ilustración del proceso, documentos e información.”

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

Con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía y la Secretaría General de la Alcaldía, durante el mes de junio se continuó con la realización de capacitaciones orientadas a mejorar las competencias de los servidores y servidoras del Instituto en atención a la ciudadanía:

- a) **Introducción a lo público**, cuyo objetivo fue brindar elementos técnico-prácticos básicos frente a lo público y lo relacionado con la ciudadanía.
- b) **Introducción a Políticas Públicas**, con el objetivo de Orientar a los colaboradores distritales en el conocimiento de las políticas públicas vigentes y la formulación de nuevas que benefician a la ciudadanía.

Estas capacitaciones muestran, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, el compromiso e interés de mejorar los índices de satisfacción que la ciudadanía




Radicado: **20245100116213**

Fecha: 16-07-2024

Pág. 8 de 8

tiene del Instituto.

Documento 20245100116213 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 17-07-2024 14:48:14
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 2691e3ae5654abf0c595c615c141f124714dc59eca4f1c5a15264bce058e6404 Codigo de Verificación CV: 406cf	