



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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de agosto.....	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de agosto.....	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



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 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 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 obtenidas en el IDPC en el mes de agosto.

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, depende del número total de encuestas respondidas.

1. Resultados totales del IDPC para el mes de agosto.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de agosto un total de 910 personas fueron atendidas, de las cuales 133 respondieron la encuesta equivalente al 14,62%. Lo anterior muestra una disminución en 927 personas correspondiente a un 49.53% menos con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	910	100%
Encuestas respondidas	133	14,62%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 14,62% de las personas atendidas respondieron la encuesta, lo que equivale a un aumento del 11,41% con respecto al mes de julio que fue del 3,21%.

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 agosto la ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	104	78,20
Buena	22	16,54
Regular	1	0,75
Mala	1	0,75
Muy mala	0	0
No responde	5	2,76
Total	133	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 agosto 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	1	0,8
Adolescencia 13 a 18	10	7,5
Juventud 19 a 28	7	5,3
Adultez 29 a 59	67	50,4
Persona mayo a 60 o más	10	7,5



No responden	38	28,6
Total	133	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	28	21,1%
Masculino	56	42,1%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	49	36,8%
Total	133	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	0,8%
Gitano Rrom	1	0,8%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	67	50,4%
Otro	3	2,3%
No sé	2	1,5%
No responden	59	44,4%
Total	133	100%

**d) Población a la que pertenezco:**

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

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,8%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	9	6,8%
LGTBI	2	1,5%
Otra	1	0,8%
Ninguna	71	53,4%
No sé	10	7,5%
No responden	39	29,3%
Total	133	100%

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,8%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	87	65,4%
No sé	25	18,8%
No responden	21	15,8%
Total	133	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. *“Después de tanto tiempo transcurrido (más de 90 días hábiles) no tengo ni idea en qué estado se encuentra el expediente.*
2. *Demora en tiempos de entrega por parte de la entidad.*
3. *Se radicó el día 15 de abril y no tengo resultados en el estado que se encuentra el expediente. ojo vamos más de 90 días hábiles.*
4. *Dieron los parámetros e información para consulta de norma.*
5. *Faltan estudios y documentos para lograr respuesta positiva.*
6. *Atendió satisfactoriamente la solicitud.*
7. *Tengo claro el trámite a seguir.*
8. *Aclaro dudas”.*

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

Durante el mes de agosto la Defensora de la Ciudadanía revisó las encuestas de satisfacción y aquellas en las que la ciudadanía registró algún grado de insatisfacción, la Defensora envió un correo electrónico a la persona solicitando ampliación de su inconformidad, a lo cual no se recibió respuesta alguna.

Adicionalmente, con el apoyo y directrices de la Defensora de la Ciudadanía, el proceso de Atención a la Ciudadanía participó en la feria de servicios denominada “Día del Gobierno Servidor”, la cual se realizó el 1 de agosto de 2024, con el fin de brindar a la ciudadanía información relevante de las diferentes entidades distritales.

Como resultado de la experiencia de la feria, se recomienda que el Instituto se provea de recursos propios como carpas, sillas, mesas y material publicitario que elimine la dependencia de otras entidades. Lo anterior, teniendo en cuenta que se identificaron las siguientes situaciones:



Radicado: **20245100155813**

Fecha: 25-09-2024

Pág. 8 de 8

- La mayor parte de las personas abordadas, no tenían conocimiento de Instituto y por ende de su misionalidad.
- Luego de una búsqueda y solicitudes de material visual y/o publicitario en diversas dependencias del Instituto (Subdirección de Divulgación/Comunicaciones, Subdirección de Gestión Territorial y Administración de Bienes e Infraestructura), únicamente le fue posible al equipo de Atención a la Ciudadanía conseguir un pendón con el logo del IDPC el cual no refleja claramente la misionalidad del Instituto y adicionalmente se encuentra en regular estado, por lo que fue necesario repararlo de manera provisional para la feria.
- Al haber compartido espacio con servidores del Instituto Distrital de Turismo, se identificó que tanto ellos como nosotros realizamos actividades similares, como lo son los recorridos patrimoniales, acción que se podría articular y coordinar para brindar una oferta más robusta.

Documento 20245100155813 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 25-09-2024 13:33:20
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 bcd3dfdf2ce486163e0fb8b5fade31a4a2a59330189d04a3ae13780e7e3deab3 Codigo de Verificación CV: ed9c1	