



*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 2024 (CON CORTE AL DÍA 13)*

Contenido

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



Radicado: **20245100201883**

Fecha: 17-12-2024

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 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 diciembre.

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 diciembre.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de diciembre con corte al día 13, un total de 230 personas fueron atendidas, de las cuales 39 respondieron la encuesta equivalente al 16,96%. Lo anterior muestra una *disminución* en 5229 personas correspondiente a un 2273,48% *menos* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	230	100%
Encuestas respondidas	39	16,96%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 16,96% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 283 menos que en el mes de noviembre lo que equivale a una disminución del 725,64%.



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 diciembre con corte al día 13, la ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	33	84,62%
Buena	6	15,38%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	5	1,55%
Total	39	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 diciembre 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	8	20,5%
Adolescencia 13 a 18	4	10,3%
Juventud 19 a 28	1	2,6%
Adultez 29 a 59	15	38,5%
Persona mayo a 60 o más	4	10,3%
No responden	7	17,9%
Total	39	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	5	12,8%
Masculino	15	38,5%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	13	33,3%
No responden	6	15,4%
Total	39	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	0	0,0%



Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	2,6%
Ninguno	26	66,7%
Otro	2	5,1%
No sé	1	2,6%
No responden	9	23,1%
Total	39	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	2,6%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	2	5,1%
LGTBI	0	0,0%
Otra	1	2,6%
Ninguna	27	69,2%
No sé	0	0,0%
No responden	8	20,5%
Total	39	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	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	30	76,9%
No sé	0	0,0%
No responden	9	23,1%
Total	39	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, con un corte de información al día 13 de diciembre:

- *“Muy eficiente”.*
- *“La entidad informó concretamente sobre la gestión para realizar el trámite del anteproyecto.”*

Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.

Para el corte valorado, el Defensor de la Ciudadanía revisó las encuestas de satisfacción y en esta oportunidad no se evidenció registró de algún grado de insatisfacción.

Documento 20245100201883 firmado electrónicamente por:

PAULO CESAR ÁVILA


Subdirector de Gestión Corporativa
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA



Radicado: **20245100201883**

Fecha: 17-12-2024

Pág. 8 de 8

CANTOR	Fecha firma: 17-12-2024 13:41:48
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 25533075b1ac7495d25fb2ab89e8ec81257cb322958e111ad80dec6ef235829d Codigo de Verificación CV: 44f7c	