

*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 2024*

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
1. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de abril.....	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de abril.....	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
2. 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: **20245100088643**

Fecha: 27-05-2024

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.



1. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de abril.

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 abril.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de abril un total de 430* personas fueron atendidas, de las cuales 148* respondieron la encuesta equivalente al 34,42%*. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

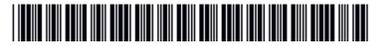
	Número	%
Personas atendidas	430	100%
Encuestas respondidas	148	34,42%

*En el mes de abril de 2024 se inició el registro de nuevas personas atendidas y encuestas respondidas procedentes de las diferentes subdirecciones que tiene atienden a la ciudadanía: Subdirección de Protección e Intervención, Subdirección de Divulgación y Subdirección de Gestión Territorial, lo cual no permite hacer comparaciones con los períodos anteriores.

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece que el 34,42% de las personas atendidas respondieron la encuesta.

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	129	87,16%
Buena	17	11,49%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
No responde	2	1,35%
Total	148	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 abril 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	5	3,4%
Juventud 19 a 28	56	37,8%



Adultez 29 a 59	54	36,5%
Persona abril a 60 o más	19	12,8%
No responden	14	9,5%
Total	148	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	0	0,0%
Masculino	5	3,4%
Transgénero	56	37,8%
No sé	54	36,5%
Otro	19	12,8%
No responden	14	9,5%
Total	148	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	1	0,7%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,7%
Ninguno	92	62,2%
Otro	2	1,4%
No sé	6	4,1%
No responden	46	31,1%



Total	148	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	0	0,0%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,7%
Mujeres	20	13,5%
LGTBI	3	2,0%
Otra	3	2,0%
Ninguna	72	48,6%
No sé	5	3,4%
No responden	44	29,7%
Total	148	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	102	68,9%
No sé	5	3,4%
No responden	41	27,7%
Total	148	100%



2. 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. Se me dio toda la información para el trámite.
2. Nos asesoró con respecto a el paso a paso para lograr tener la autorización.
3. Aclaración técnica tramites LOPD.
4. No me han dado respuesta a mi radicación.
5. Aclaro las dudas frente al proyecto
6. Soluciono y despejó nuestras dudas
7. Indicaciones claras
8. En forma didáctica se nos explicó

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 Abrilr, durante el mes de abril se realizaron dos capacitaciones orientadas a mejorar las competencias de los servidores y servidoras del Instituto en atención a la ciudadanía:

- a) **Introducción al servicio a la ciudadanía**, cuyo objetivo fue dar a conocer, sensibilizar y fortalecer los conceptos, normas y protocolos enfocados en el servicio a la ciudadanía, que deben ser la guía del actuar para todos los servidores, colaboradores y demás actores del servicio.
- b) **Gestión de peticiones ciudadanas**, con el objetivo de Orientar a los colaboradores distritales sobre la gestión de peticiones, desde la recepción hasta la respuesta, empoderándolos en un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los canales dispuestos por la administración distrital y el Instituto.

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



Radicado: **20245100088643**

Fecha: 27-05-2024

Pág. 8 de 8

Documento 20245100088643 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 27-05-2024 17:01:08
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 fdeb5119c9b3d4f19ca1ee9a857b30513f18b256077b0f4387053bd158938f42 Codigo de Verificación CV: 546e8	