



---

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

---

## Contenido

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



Radicado: **20245100106233**

Fecha: 24-06-2024

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 mayo.

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 mayo.

#### 1.1 Personas atendidas:

En el mes de mayo un total de 1157 personas fueron atendidas, de las cuales 214 respondieron la encuesta equivalente al 18,54%. Lo anterior muestra un *aumento* en 727 personas correspondiente a un 37,16% *más* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
<b>Personas atendidas</b>	<b>1157</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestas respondidas</b>	<b>214</b>	<b>18,54%</b>

#### 1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 18,54% de las personas atendidas respondieron la encuesta, lo que equivale a una disminución del 15,88% con respecto al mes abril que fue del 34,42%.

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

**Tabla 2.**

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	171	79,91%
Buena	38	17,76%
Regular	1	0,47%
Mala	0	0%
Muy mala	2	0,93%
No responde	2	0,93%
<b>Total</b>	214	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 xxx 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	9	4,21
Juventud 19 a 28	71	33,18
Adulthood 29 a 59	66	30,84



Persona mayo a 60 o más	26	12,15%
No responden	42	19,63%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

**b) Género:**

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

**Tabla 4.**

<b>Género</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	58	27,10%
Masculino	61	28,50%
Transgénero	0	0%
No sé	0	0%
Otro	0	0%
No responden	95	44,39%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

**c) Grupo étnico:**

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

**Tabla 5.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	2	0,93%
Raizal	0	0,00%
Gitano Rrom	0	0,00%
Indígena	1	0,47%
Ninguno	97	45,33%
Otro	5	2,34%
No sé	2	0,93%
No responden	107	50,00%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

**d) Población a la que pertenezco:**

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

**Tabla 6.**

<b>Población a la que pertenezco</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Víctima del conflicto armado	4	1,87%
Comunidades rurales y campesinas	3	1,40%
Mujeres	25	11,68%
LGTBI	2	0,93%
Otra	2	0,93%
Ninguna	68	31,78%
No sé	1	0,47%
No responden	109	50,93%
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>

**e) Discapacidad:**

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

**Tabla 7.**

<b>Discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Física	3	1,40
Cognitiva	0	0,0
Múltiple	0	0,0
Psicosocial	1	0,47
Otra	1	0,47
Ninguna	95	44,39
No sé	5	2,34
No responden	109	50,93
<b>Total</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>



## 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. “Llevo 18 meses tratando de hacer el trámite y me remiten y toca empezar de nuevo”
2. “La información fue clara sobre la solicitud requerida”
3. “Se recibió respuestas a las dudas sobre el proceso”
4. “Cumplió con mis inquietudes”
5. “Me brindó más información sobre como radicar los proyectos”
6. “Me dieron las directrices para avanzar”
7. “El cumplimiento del horario, regular”
8. “Tardanza en una hora acordada”.
9. Claridad en los requisitos y términos: Regular porque no tiene suficiente información documental de los intereses.
10. Me orientaron en el proceso que tengo que seguir.

## 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 tiene del Instituto.

**Documento 20245100106233 firmado electrónicamente por:**

**AURA HERMINDA LÓPEZ  
SALAZAR**


Subdirectora de Gestión Corporativa  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA



Radicado: **20245100106233**

Fecha: 24-06-2024

Pág. 8 de 8

	Fecha firma: 24-06-2024 13:19:03
<b>Revisó:</b>	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 ff280387e5a1a4207480e34e9e1d74e26391138815c6bd93210193902c5ddb1b Codigo de Verificación CV: 49420	