



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

Contenido

| | |
|---|----------|
| PRESENTACIÓN..... | 2 |
| I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de julio..... | 3 |
| 1. Resultados totales del IDPC para el mes de julio..... | 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: **20245100142243**

Fecha: 28-08-2024

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 pone a disposición y, posteriormente revisa y presenta los resultados obtenidos 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 julio.

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 julio.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de julio un total de 1837 personas fueron atendidas, de las cuales 59 respondieron la encuesta equivalente al 3,21%. Lo anterior muestra un *aumento* en 1161 personas correspondiente a un 63,21% más con respecto al mes de junio. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

| | Número | % |
|------------------------------|---------------|--------------|
| Personas atendidas | 1837 | 100% |
| Encuestas respondidas | 59 | 3,21% |

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 3,21% de las personas atendidas respondieron la encuesta, lo que equivale a una disminución del 14,25% con respecto al mes de junio que fue del 17,46%.

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

Tabla 2.

| Calificación | Personas | Porcentaje |
|---------------------|-----------------|-------------------|
| Excelente | 37 | 62,71% |
| Buena | 16 | 27,12% |
| Regular | 4 | 6,78% |
| Mala | 0 | 0% |
| Muy mala | 2 | 3,39% |
| No responde | 0 | 0% |
| Total | 59 | 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 julio 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 |
| Adolescencia 13 a 18 | 0 | 0 |
| Juventud 19 a 28 | 21 | 35,59 |
| Adultez 29 a 59 | 30 | 50,85 |
| Persona mayor a 60 o más | 8 | 13,56 |



| | | |
|--------------|-----------|------------|
| No responden | 0 | 0 |
| Total | 59 | 100 |

b) Género:

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

Tabla 4.

| Género | Personas | % |
|---------------|-----------------|-------------|
| Femenino | 19 | 32,20 |
| Masculino | 36 | 61,02 |
| Transgénero | 0 | 0 |
| No sé | 0 | 0 |
| Otro | 0 | 0 |
| No responden | 4 | 6,78 |
| Total | 59 | 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 |
| Raizal | 0 | 0 |
| Gitano Rrom | 0 | 0 |
| Indígena o mestizo | 0 | 0 |
| Ninguno | 55 | 93,22 |
| Otro | 0 | 0 |
| No sé | 0 | 0 |
| No responden | 4 | 6,78 |
| Total | 59 | 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 | 0 | 0 |
| Comunidades rurales y campesinas | 0 | 0 |
| Mujeres | 0 | 0 |
| LGTBI | 0 | 0 |
| Otra | 0 | 0 |
| Ninguna | 0 | 0 |
| No sé | 55 | 93,22 |
| No responden | 4 | 6,8 |
| Total | 59 | 100% |

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.

| Discapacidad | Personas | % |
|---------------------|-----------------|-------------|
| Física | 0 | 0 |
| Cognitiva | 0 | 0 |
| Múltiple | 0 | 0 |
| Psicosocial | 0 | 0 |
| Otra | 0 | 0 |
| Ninguna | 50 | 84,75 |
| No sé | 3 | 5,08 |
| No responden | 6 | 10,17 |
| Total | 59 | 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. “Por no haber profesionales contratados los procesos están quietos hace mucho tiempo.”
2. “No conoce el tema, desinterés y en amabilidad muy poca.”
3. “Casi un año en una gestión de un proyecto muy simple.”
4. “La persona que nos atendió no sabía de que le hablábamos y se mostró un poco desatento en lo que quería consultar y al final la misma respuesta de hace 15 días.”
5. “No hay profesional que atienda el proceso, el proceso lleva casi un año.”
6. “El arquitecto Carlos Pinilla quien tiene a cargo el expediente, no tiene contrato llevo un año con este expediente y no dan respuesta.”

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

Durante el mes de julio 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.

Desde Atención a la Ciudadanía se viene orientando a las personas que refieren alguna inconformidad por vencimiento de términos en sus solicitudes, en cómo realizar una queja formal, de tal forma que ésta sea clara y efectiva.

| | |
|---|--|
| Documento 20245100142243 firmado electrónicamente por: | |
| AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR | Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-08-2024 15:04:47 |
| Revisó: | SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia |
| Proyectó: | JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia |
|  a99acc890fbd06782517c2088d5baa2241397c411bfc018c65b1bc7bff4b4f2 | |



Radicado: **20245100142243**

Fecha: 28-08-2024

Pág. 8 de 8

Código de Verificación CV: 8536b