



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

Contenido

1 Contenido 1.....3
PRESENTACIÓN.....3
I. Resultados globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas. 3
1. Resultados globales para el mes de marzo.....4
Tabla 1.....4
II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.....4
1. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?.....5
Tabla 2.....5
2. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?.....5
Tabla 3.....5
3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?.....6
Tabla 4.....6
4. ¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?.....7
Tabla 5.....7
5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.....7
a) Claridad en los requisitos, tiempo y proceso:.....7
Tabla 6.....7
b) Conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió su solicitud:.....8
Tabla 7.....8
c) Cumplimiento del horario de atención:.....8
Tabla 8.....8



d) Amabilidad:.....	8
Tabla 9.....	9
e) Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió:.....	9
Tabla 10.....	9
6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor.....	9
a) Grupo etario:.....	10
Tabla 11.....	10
b) Género:.....	10
Tabla 12.....	10
c) Grupo étnico:.....	10
Tabla 13.....	11
d) Población a la que pertenezco:.....	11
Tabla 14.....	11
e) Discapacidad:.....	12
Tabla 15.....	12
7. Tratamiento de datos personales:.....	12
Tabla 16.....	12
II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	12
III. Recomendaciones desde Atención a la ciudadanía con el apoyo de la Defensora de la Ciudadanía.....	13



Radicado: **20245100066153**

Fecha: 22-04-2024

Pág. 3 de 14

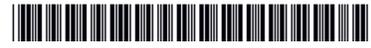
PRESENTACIÓN.

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 global 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. 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 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 globales IDPC, obtenidos por la aplicación de las encuestas.

Los resultados globales describen el total de personas atendidas durante el mes anterior a la publicación del presente informe. Los resultados 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 por los mismos canales. 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 globales para el mes de marzo.

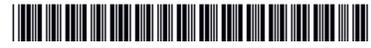
En el mes de marzo un total de 279 personas fueron atendidas, de las cuales 116 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 41,58%, 101 por el canal virtual que corresponde al 36,20% y 62 personas por el canal telefónico que equivale al 22,22%.

Del total de personas atendidas, 43 respondieron la encuesta, de las cuales 43 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 100% y, 0 personas la respondieron por el canal virtual correspondiente al 0%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas se establece la relación que el **15,41%** de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	116	41,58%	43	100%
Virtual - VUC	101	36,20%	0	0%
Telefónica	62	22,22%	0	0%
TOTAL	279	100%	43	100%



II. Descripción de los resultados de cada punto de la encuesta de satisfacción.

1. ¿Cuántas veces ha visitado el IDPC?

Para el Instituto es importante conocer cuántas veces la ciudadanía visita sus oficinas y con qué propósito. La siguiente tabla registra tres variables: el número de personas que visita el Instituto por primera vez; si viene hacer seguimiento a su solicitud o si no respondió la pregunta.

Tabla 2.

Tipo de visita	Personas	Porcentaje
Nos visita por primera vez	15	34,88%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	23	53,49%
No responde	5	11,63%
Total	43	100%

2. ¿Qué tipo de gestión vino a realizar en esta ocasión?

La tabla 3, muestra los diferentes trámites y servicios que desde la subdirección de Protección e Intervención se ofrecen a la ciudadanía, relacionando el número de personas atendidas por cada servicio y su correspondiente porcentaje.

Tabla 3

Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de anteproyectos	19	44,19%
Autorización de publicidad exterior visual.	0	0,00%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	3	6,98%
Licencias de intervención y	3	6,98%



Tipo de gestión	Respuestas	%
ocupación de espacio público		
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	3	6,98%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	2	4,65%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	1	2,33%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	0	0,00%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	7	16,28%
Otro ¿Cuál?: Valoración	5	11,63%
No responde	0	0,00%
Total	43*	100%*

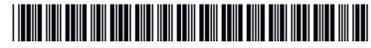
* El número de respuestas puede ser superior al total de encuestas respondidas debido a que la persona que contesta la encuesta puede elegir varias respuestas.

3. ¿La entidad le dio respuesta efectiva a su solicitud?

De las **43** encuestas respondidas, **39** personas equivalente al **90,70%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **2** personas que corresponde al **4,65%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **2** personas que equivale al **4,65%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	39	90,70%
No	2	4,65%
No responde	2	4,65%
Total	43	100,0%



4. ¿A nivel general, cómo califica la satisfacción en la atención prestada por el Instituto?

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	32	74,42%
Buena	8	18,60%
Regular	3	6,98%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	43	100%

5. Califique los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido.

A continuación, se describe un grupo de aspectos (5), relacionados con el servicio recibido por el conjunto de profesionales que ofrecieron la atención a la ciudadanía.

a) Claridad en los requisitos, tiempo y proceso:

Tabla 6.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	30	69,77%
Buena	9	20,93%
Regular	2	4,65%
Mala	2	4,65%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	43	100%



b) Conocimiento y manejo del tema por parte de la persona que atendió su solicitud:

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	32	74,42%
Buena	9	20,93%
Regular	1	2,33%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	2,33%
Total	43	100%

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	35	81,40%
Buena	8	18,60%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	43	100%

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	38	88,37%
Buena	5	11,63%



Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	43	100%

e) Satisfacción frente a la atención de la persona que lo atendió:

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	34	79,07%
Buena	8	18,60%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	2,33%
Total	43	100%

6. Ahora permítanos conocerle mejor un poco mejor.

Caracterización de la encuesta.

Las encuestas de satisfacción del Instituto buscan conocer un poco más a las personas que se acercan a consultar algún tipo de servicio, trámite o información, por los diferentes canales. Por lo tanto, ha dispuesto unas preguntas que ayudan a caracterizar a la ciudadanía, de las cuales se muestran los resultados a continuación: *Grupo etario, Género, Grupo étnico, Población a la que pertenezco, Discapacidad.*

Grupo etario:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

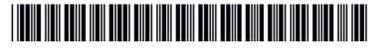


Tabla 11.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0,00%
Adolescencia 13 a 18	0	0,00%
Juventud 19 a 28	4	9,30%
Adulthood 29 a 59	30	69,77%
Persona mayor a 60 o más	3	6,98%
No responden	6	13,95%
Total	43	100%

Género:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	12	27,91%
Masculino	27	62,79%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	4	9,30%
Total	43	100%

Grupo étnico:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:



Tabla 13.

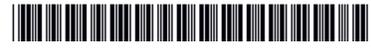
Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,00%
Raizal	0	0,00%
Gitano Rrom	0	0,00%
Indígena o mestizo	0	0,00%
Ninguno	30	69,77%
Otro	0	0,00%
No sé	2	4,65%
No responden	11	25,58%
Total	43	100%

Población a la que pertenezco:

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

Tabla 14.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0,00%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00%
Mujeres	6	13,95%
LGBTI	0	0,00%
Otra	1	2,33%
Ninguna	29	67,44%
No sé	0	0,00%
No responden	7	16,28%
Total	43	100%

**Discapacidad:**

La distribución de las respuestas a esta caracterización son las siguientes:

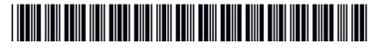
Tabla 15.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,00%
Cognitiva	0	0,00%
Múltiple	0	0,00%
Psicosocial	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	37	86,05%
No sé	0	0,00%
No responden	6	13,95%
Total	43	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. “Nos dio claridad de los procesos”.
2. “Se expone someramente como se mide la altura máxima del proyecto en relación al nivel natural del mismo, no se dio una posición definitiva. Esto para una ampliación en terreno inclinado”.
3. “Se están demorando demasiado en los tramites. Pésimo el control interno.”



4. “Quisiera que los tiempos del trámite no fueran tan largos y se resolviera con mayor premura los proyectos, gracias”.
5. “Cuando se trata de una urgencia. 2 meses y medio para recibir respuesta de ustedes es muy largo”
6. “Revisé el proyecto con la arquitecta y realizo unas observaciones”
7. “Claridad por parte del profesional”
8. “Nos dio claridad de los procesos”.
9. “Indicaciones precisas para la solicitud”
10. “No aprueba modificación del inmueble”.

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

Para el mes de marzo se evidencia un descenso en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 293 en febrero a 279 en marzo, es decir, 14 personas menos, con una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 21,50% al 15,41%, es decir, 6,09% menos.

Entre febrero y marzo se tiene un descenso acumulado en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas del 8,01%, lo cual exige reforzar el mensaje por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía hacía el equipo de personas que atienden al público, para que soliciten respetuosamente a la ciudadanía, con más insistencia, que respondan las encuestas.

Para ello, la Defensora de la ciudadanía participó en una de las reuniones que el equipo de Protección e Intervención realizó en el mes de abril, con el propósito de presentar los resultados trimestrales de las encuestas de satisfacción y amablemente solicitarles un mayor esfuerzo en que la ciudadanía responda las encuestas de satisfacción al finalizar las asistencias técnicas.

En cuanto a las inconformidades registradas para el mes de marzo, se reiteran el desconocimiento por parte de los funcionarios y la demora en el proceso y tiempos de respuesta por parte del Instituto.

De las inconformidades manifestadas, cinco se pudieron identificar con datos completos, a las cuales la Defensora de la Ciudadanía les envió un correo solicitando ampliación de su insatisfacción. Un ciudadano respondió al correo indicando demora en la respuesta, por lo tanto, la Defensora intervino rastreando



Radicado: **20245100066153**

Fecha: 22-04-2024

Pág. 14 de 14

el historial del caso y solicitándole a la Subdirección de Protección e Intervención que por favor emita respuesta pronta, lo cual así sucedió y el ciudadano obtuvo la respuesta a su solicitud.

Documento 20245100066153 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 22-04-2024 10:22:28
Revisó:	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 9b3f148c6453834fadfeed50ff387cb769102a840e74ea9f5ea30672e3d0c8a7 Codigo de Verificación CV: 293cb	