



---

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

---

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el mes de noviembre.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Resultados totales del IDPC para el mes de noviembre.....</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>



## **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 una encuesta de satisfacción y elabora un informe mensual en el que se analizan y consolidan los datos arrojados.

El presente documento hace un análisis de los resultados obtenidos 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 noviembre.

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 noviembre.

### 1.1 Personas atendidas:

En el mes de noviembre un total de 5459 personas fueron atendidas, de las cuales 322 respondieron la encuesta equivalente al 5,90%. Lo anterior muestra un *aumento* en 4052 personas correspondiente a un 74,23 % *más* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	5459	100%
Encuestas respondidas	322	5,90%

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

De los resultados anteriores, se establece que el 5,90% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 191 más que en el mes de octubre lo que equivale a un aumento del 59,32%.

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

**Tabla 2.**

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	243	75,47%
Buena	61	18,94%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	5	1,55%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

#### 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 noviembre 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	2,5%
Adolescencia 13 a 18	19	5,9%
Juventud 19 a 28	17	5,3%
Adulthood 29 a 59	96	29,8%



Persona mayo a 60 o más	20	6,2%
No responden	162	50,3%
<b>Total</b>	<b>322</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	88	27,3%
Masculino	53	16,5%
Transgénero	2	0,6%
No sé	1	0,3%
Otro	21	6,5%
No responden	157	48,8%
<b>Total</b>	<b>322</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	16	5,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	128	39,8%
Otro	6	1,9%
No sé	5	1,6%
No responden	167	51,9%



<b>Total</b>	<b>322</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</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Víctima del conflicto armado	5	1,6%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,3%
Mujeres	47	14,6%
LGTBI	7	2,2%
Otra	3	0,9%
Ninguna	90	28,0%
No sé	5	1,6%
No responden	164	50,9%
<b>Total</b>	<b>322</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	0	0,0%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	2	0,6%
Psicosocial	1	0,3%
Otra	0	0,0%
Ninguna	149	46,3%
No sé	3	0,9%
No responden	167	51,9%
<b>Total</b>	<b>322</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. "Porque la decisión está en manos de la inspección de policía, adscrita a la alcaldía local."
2. "Dieron claridad en cuánto al trámite."
3. "Que debo pedir más citas".
4. "Solamente se aseguró el expediente. No se ha iniciado la revisión."
5. "Llevo más de 65 días para tener una respuesta básica de las observaciones."
6. "Recibí la información que requerí."
7. "Me indicó la documentación y los procedimientos a seguir para obtener la licencia o permiso para la instalación del servicio del acueducto."
8. "Resolvieron todas las dudas presentadas".
9. "Se miró el anteproyecto completo."
10. "No hay claridad en los tiempos del trámite ni una comunicación fluida en cuanto a los estados."

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

Durante el mes de Noviembre el Defensor de la Ciudadanía revisó las encuestas de satisfacción y aquellas en las que la ciudadanía registró algún grado de insatisfacción, el Defensor envió un correo electrónico a la persona solicitando ampliación de su inconformidad, a lo cual no se recibió respuesta alguna.

Adicionalmente, con las directrices del Defensor de la Ciudadanía, el proceso de Atención a la Ciudadanía realizó un grupo focal con ciudadanía para evaluar el formulario virtual "Solicitud de Autorización de Anteproyectos en Bienes de Interés Cultural del Distrito Capital.



Como resultado del grupo focal se obtuvieron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Se evidencia una satisfacción alta con respecto a la plataforma en general. La ciudadanía agradece que el Instituto se esté esforzando por mejorar sus servicios.
2. Los ajustes que hay que hacerle al formulario digital solicitados por los participantes son sencillos y de rápida implementación. Apuntan principalmente a que el formulario sea un poco más intuitivo, de fácil manejo y comprensión, de tal forma que cualquier persona logre acceder a los servicios sin tener que llamar o enviar correos al IDPC. Para eso se recomienda la implementación de una cartilla que contenga el paso a paso, explicaciones y glosario.
3. La ciudadanía expresa abiertamente su insatisfacción con respecto a los tiempos de respuesta, por lo tanto, una de las mejoras solicitadas es la sistematización de la gestión interna de cada caso, es decir, todo lo que procede después de la radicación de los documentos.
4. La realización de actividades y ejercicios en conjunto con la ciudadanía acerca y fortalece las relaciones del Instituto con sus grupos de interés, lo cual, estimula la innovación y mejoramiento continuo.
5. Es necesario realizar más actividades tanto con la ciudadanía como con otras áreas o procesos del Instituto que permitan evaluar los diferentes servicios que el Instituto ofrece.
6. La tecnología y en particular las herramientas digitales se deben promocionar hacia dentro y hacia afuera del Instituto, ello permite simplificar procesos, reducir tiempos y en consecuencia ser más eficientes y eficaces.
7. Se recomienda ampliar el equipo de desarrolladores y de respaldo técnico para avanzar con mayor rapidez y dar mejor respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

<b>Documento 20245100195743 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>PAULO CESAR ÁVILA CANTOR</b>	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 12-12-2024 08:07:53
<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





Radicado: **20245100195743**

Fecha: 11-12-2024

Pág. 9 de 9



664944fc029fdad73ba1e031e810a563531a96aa4807a5a493b226f73d2dba98

Codigo de Verificación CV: 2f689