



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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de octubre.....	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de octubre.....	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



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 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 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 octubre.

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 octubre.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de octubre un total de 1407 personas fueron atendidas, de las cuales 131 respondieron la encuesta equivalente al 9,31%. Lo anterior muestra un aumento en 118 personas correspondiente a un 8,39 % *más* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1407	100%
Encuestas respondidas	131	9,31%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 9,31% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 34 menos que en el mes de septiembre lo que equivale a una disminución del 25,95%.

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	103	78,63%
Buena	25	19,08%
Regular	1	0,76%
Mala	2	1,53%
Muy mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	131	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 octubre 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	3,8%
Juventud 19 a 28	36	27,5%



Adultez 29 a 59	26	19,8%
Persona mayo a 60 o más	16	12,2%
No responden	48	36,6%
Total	131	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	37	28,2%
Masculino	47	35,9%
Transgénero	0	0,0%
No sé	1	0,8%
Otro	0	0,0%
No responden	46	35,1%
Total	131	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	2	1,5%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	2	1,5%
Ninguno	63	48,1%
Otro	4	3,1%
No sé	5	3,8%



No responden	55	42,0%
Total	131	100%

d) Población a la que pertenezco:

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

Tabla 6.

Población	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0,0%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	15	11,5%
LGTBI	7	5,3%
Otra	2	1,5%
Ninguna	48	36,6%
No sé	3	2,3%
No responden	56	42,7%
Total	131	100%

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,8%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	1	0,8%
Ninguna	72	55,0%
No sé	2	1,5%
No responden	55	42,0%



Total	131	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. “El estudio demoró más de 45 días hábiles. Imposible comunicarse telefónicamente con el IDPC. Estoy muy triste con su modelo de gestión y bastante Insatisfecho.”
2. “No se tuvo en cuenta carta de equiparación de los apartamentos 203 y 204 f 2010. Nunca contestan el teléfono en la sede del IDPC. Todas las empresas del estado funcionan en cámara lenta. Se tomaron más de 45 días hábiles en dar la respuesta.”
3. “Informó estado del trámite y pasos a seguir”.
4. “Me indicó el procedimiento a seguir”
5. “Profesional que atendió la cita pleno conocimiento.”
6. “Se aclararon dudas del procedimiento para la intervención.”
7. “Se establecen fechas de entrega para mantener control.”
8. “Resolvieron mis inquietudes”.
9. “Algunas cosas por validar.”
10. “Claridad, amabilidad provisional.”

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

Durante el mes de octubre 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



Radicado: **20245100179203**

Fecha: 15-11-2024

Pág. 8 de 8

Atención a la Ciudadanía realizó una capacitación, con el apoyo de la Dirección Distrital de Calidad en el Servicio de la Secretaría General que se llamó “Estrategias para el manejo de la Ciudadanía” y contó con la participación de los diferentes equipos que atienden a la ciudadanía del Instituto. El objetivo central fue aportar herramientas a los colaboradores y colaboradoras en el manejo de la ciudadanía difícil.

Documento 20245100179203 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 15-11-2024 15:17:25
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 6edf8ab7722dfbf90f2c95037ee1db49dd99b8f12cea96889d83d35f28fd2bd4 Codigo de Verificación CV: 2664d	