



---

*INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE  
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 septiembre.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Resultados totales del IDPC para el mes de septiembre.....</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: **20245100168743**

Fecha: 24-10-2024

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 y elabora un informe mensual en el que se analizan y consolidan los datos arrojados por dichos instrumentos.

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 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 septiembre.

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, depende del número total de encuestas respondidas.

## 1. Resultados totales del IDPC para el mes de septiembre.

### 1.1 Personas atendidas:

En el mes de septiembre un total de 1289 personas fueron atendidas, de las cuales 165 respondieron la encuesta equivalente al 12,80%. Lo anterior muestra un aumento en 317 personas correspondiente a un 24,59 % más con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
<b>Personas atendidas</b>	<b>1289</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestas respondidas</b>	<b>165</b>	<b>12,80%</b>

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

De los resultados anteriores, se establece que el 12,80% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 32 más que en el mes de agosto lo que equivale a un aumento del 19,39%.

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

**Tabla 2.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	139	84,24%
Buena	23	13,94%
Regular	1	0,61%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	2	1,21%
<b>Total</b>	<b>165</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 septiembre el resultado de la caracterización fue:

##### **a) Grupo etario:**

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

**Tabla 3.**

<b>Grupo etario</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Infancia 7 a 12	8	4,8%
Adolescencia 13 a 18	19	11,5%
Juventud 19 a 28	7	4,2%



Adultez 29 a 59	39	23,6%
Persona mayo a 60 o más	10	6,1%
No responden	82	49,7%
<b>Total</b>	<b>165</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	35	21,2%
Masculino	30	18,2%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	100	60,6%
<b>Total</b>	<b>165</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	0	0,0%
Raizal	2	1,2%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	52	31,5%
Otro	1	0,6%
No sé	3	1,8%



No responden	107	64,8%
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100,0%</b>

**d) Población a la que pertenezco:**

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

**Tabla 6.**

<b>Discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Víctima del conflicto armado	1	0,6%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	13	7,9%
LGTBI	0	0,0%
Otra	1	0,6%
Ninguna	39	23,6%
No sé	7	4,2%
No responden	104	63,0%
<b>Total</b>	<b>165</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	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	59	35,8%
No sé	3	1,8%



No responden	103	62,4%
<b>Total</b>	<b>165</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. La atención fue muy oportuna y la asesoría fue clara.
2. Claridad.
3. La entidad dio respuesta, aunque no hay nada que hacer con esa casa.
4. No se ha revisado.
5. Completa información.
6. Muy demorado el trámite, se supone que demora 65 días, el mío lleva más de 130 y apenas salió el acta de observaciones.

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

Durante el mes de septiembre 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.

Adicionalmente, con el apoyo y directrices de la Defensora de la Ciudadanía, el proceso de Atención a la Ciudadanía avanzó en la propuesta del módulo de citas por internet, de lo cual se espera se mejore la experiencia de la ciudadanía en la forma de acceder a los servicios. El proceso inició con los servicios de Archivo BIC




Radicado: **20245100168743**

Fecha: 24-10-2024

Pág. 8 de 8

y Centro de documentación.

<b>Documento 20245100168743 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA</b>	SUBDIRECTORA DE GESTION CORPORATIVA (E) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 24-10-2024 09:00:54
<b>Revisó:</b>	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 71301617100fd4afe6c9300a6a0a9d25d4ce3127a1cc883d658139a2b457abef Codigo de Verificación CV: 955d2	