



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE ENERO 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 enero.....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: **20245100036993**

Fecha: 28-02-2024

Pág. 3 de 13

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 al 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 enero.

En el mes de enero un total de 158 personas fueron atendidas, de las cuales 60 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 37,97%, 50 por el canal virtual que corresponde al 31,65% y 48 personas por el canal telefónico que equivale al 30,38%.

Del total de personas atendidas, 37 respondieron la encuesta, de las cuales 37 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 que el **23,42%** de las personas atendidas respondieron la encuesta.

Tabla 1

Canal	Personas atendidas	%	Encuestas respondidas	%
Presencial	60	37,97%	37	100%
Virtual - VUC	50	31,65%	0	0,00%
Telefónica	48	30,38%	0	0,00%
TOTAL	158	100%	37	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	11	29,73%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	16	43,24%
No responde	10	27,03%
Total	37	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	12	32,43%
Autorización de publicidad exterior visual.	2	5,41%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	0	0,00%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	6	16,22%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	5	13,51%



Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	2	5,41%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	0	0,00%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	1	2,70%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	9	24,32%
Otro ¿Cuál?: Valoración	2	5,41%
No responde	0	0,00%
Total	39*	105.41%*

* 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 **37** encuestas respondidas, **28** personas, equivalente al **75,67%**, afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **3** personas, que corresponde al **8,11%**, respondieron que **NO**. Adicionalmente, **6** personas, lo que equivale al **16,22%**, no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	28	75,67%
No	3	8,11%
No responde	6	16,22%
Total	37	100%



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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	27	72,97%
Buena	8	21,62%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	2	5,41%
Total	37	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	26	70,27%
Buena	8	21,62%
Regular	2	5,41%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	2,70%
Total	37	100%



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

Tabla 7.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	28	75,67%
Buena	7	18,93%
Regular	1	2,70%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	2,70%
Total	37	100%

c) Cumplimiento del horario de atención:

Tabla 8.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	29	78,38%
Buena	6	16,22%
Regular	1	2,70%
Mala	1	2,70%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	37	100%

d) Amabilidad:

Tabla 9.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	31	83,78%
Buena	4	10,81%



Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	2	5,41%
Total	37	100%

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	31	83,78%
Buena	3	8,11%
Regular	1	2,70%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	2	5,41%
Total	37	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	3	8,11%
Adulthood 29 a 59	21	56,76%
Persona mayor a 60 o más	9	24,32%
No responden	4	10,81%
Total	37	100%

Género:

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	4	10,81%
Masculino	28	75,67%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	5	13,52%
Total	37	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	1	2,70%
Ninguno	23	62,17%
Otro	0	0,00%
No sé	1	2,70%
No responden	12	32,43%
Total	37	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	1	2,70%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,00%
Mujeres	0	0,00%
LGBTI	0	0,00%
Otra	1	2,70%
Ninguna	26	70,27%
No sé	0	0,00%
No responden	9	24,33%
Total	37	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	27	72,97%
No sé	0	0,00%
No responden	10	27,03%
Total	37	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. "No tiene ni idea la arquitecta de mi caso".
2. "El arquitecto respondió todas nuestras dudas e inquietudes".
3. "Nos especificó muy bien procedimientos y limitaciones del inmueble".
4. "Atendió mis dudas y dio respuestas.
5. " Resolví todas mis dudas".
6. "Pensé que el IDPC tendría más potestad para resolver cosas complejas como mi caso".



7. "El inicio de la reunión no fue a la hora".
8. "La entidad no contaba con respuesta a la solicitud".
9. "Se han pasado los tiempos establecidos. Entiendo hay atrasos, no hay problema espero se pueda concluir de manera pronta."
10. "Tienen que tener más conocimiento de mi caso y del patrimonio".

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

Para el mes de enero se evidencia una reducción en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 190 en diciembre a 158 en enero, es decir, 32 personas menos, con una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 27,37% al 23,42%, es decir, 3,95% menos.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, los ciudadanos han manifestado desconocimiento por parte de los funcionarios y demora en el proceso y en los tiempos de respuesta por parte del Instituto.

Con respecto a las recomendaciones, la Defensora refuerza la idea de realizar, con prontitud, mejoras tecnológicas de cara al ciudadano como la digitalización de trámites y la posibilidad de agendar citas desde la página web.

Documento 20245100036993 firmado electrónicamente por:	
AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR	Subdirección de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-02-2024 11:30:43
Revisó:	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 7c55993eb36c6af1e098adf3af4cfb9b9b1ffe6d1dc701253a1b5c62f89ca47b Codigo de Verificación CV: e0a8e	