



INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE FEBRERO 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 febrero.....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: **20245100049523**

Fecha: 13-03-2024

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 febrero.

En el mes de febrero fueron atendidas un total de 293 personas, de las cuales 97 se atendieron a través del canal presencial que equivale al 33,11%, 120 por el canal virtual que corresponde al 40,96% y 76 personas por el canal telefónico que equivale al 25,94%.

Del total de personas atendidas, 63 respondieron la encuesta, de las cuales 61 lo hicieron por el canal presencial que equivale al 96,83% y 2 personas la respondieron por el canal virtual, correspondiente al 3,17%.

De los resultados anteriores, entre el total de personas atendidas y el total de encuestas respondidas, se establece la relación que el **21,50%** de las personas atendidas respondieron la encuesta.

**Tabla 1**

<b>Canal</b>	<b>Personas atendidas</b>	<b>%</b>	<b>Encuestas respondidas</b>	<b>%</b>
Presencial	97	33,11%	61	96,83%
Virtual - VUC	120	40,96%	2	3,17%
Telefónica	76	25,94%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



## 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	25	39,68%
Viene hacer seguimiento a su solicitud	34	53,97%
No responde	4	6,35%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

### 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	23	36,51%
Autorización de publicidad exterior visual.	2	3,17%
Solicitud de intervención en bienes muebles y monumentos	8	12,70%
Licencias de intervención y ocupación de espacio público	3	4,76%
Intervención en espacio público en sectores de interés cultural	2	3,17%



Tipo de gestión	Respuestas	%
Autorización de reparaciones locativas y primeros auxilios.	5	7,94%
Equiparación de tarifas de servicios públicos a estrato 1	2	3,17%
Instalación de estaciones de telecomunicaciones y radioeléctricas	0	0,00%
Control urbano	0	0,00%
Certificaciones BIC	0	0,00%
Consulta de norma.	11	17,46%
Otro ¿Cuál?: Valoración	1	1,59%
No responde	6	9,52%
<b>Total</b>	<b>63*</b>	<b>100%*</b>

\* 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 **63** encuestas respondidas, **56** personas equivalente al **88,89%** afirmaron que **SÍ** recibieron una respuesta efectiva a su requerimiento, **2** personas que corresponde al **3,17%** respondió que **NO**. Adicionalmente, **5** personas que equivale al **7,94%** no respondieron esta pregunta. La tabla 4 describe las respuestas.

Tabla 4.

Respuesta	Personas	Porcentaje
SÍ	56	88,89%
No	2	3,17%
No responde	5	7,94%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



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

Tabla 5

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	49	77,78%
Buena	12	19,05%
Regular	1	1,59%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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	43	68,25%
Buena	14	22,22%
Regular	5	7,94%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



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

**Tabla 7.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	47	74,60%
Buena	15	23,81%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**c) Cumplimiento del horario de atención:**

**Tabla 8.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	47	74,60%
Buena	14	22,22%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	2	3,17%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**d) Amabilidad:**

**Tabla 9.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	53	84,13%
Buena	9	14,29%





Calificación	Personas	Porcentaje
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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

Tabla 10.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	54	85,71%
Buena	8	12,70%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
No responde	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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 varias 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	6	9,52%
Adulthood 29 a 59	36	57,14%
Persona mayor a 60 o más	10	15,87%
No responden	11	17,46%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Género:**

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

Tabla 12.

Género	Personas	%
Femenino	19	30,16%
Masculino	33	52,38%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	11	17,46%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**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	1	1,59%
Gitano Rrom	0	0,00%
Indígena o mestizo	0	0,00%
Ninguno	37	58,73%
Otro	4	6,35%
No sé	2	3,17%
No responden	19	30,16%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**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	9,52%
LGBTI	0	0,00%
Otra	2	3,17%
Ninguna	34	53,97%
No sé	0	0,00%
No responden	21	33,33%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

**Discapacidad:**

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

**Tabla 15.**

<b>Discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Física	0	0,00%
Cognitiva	0	0,00%
Múltiple	0	0,00%
Psicosocial	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Ninguna	45	71,43%
No sé	0	0,00%
No responden	18	28,57%
<b>Total</b>	<b>63</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. “Se dieron las indicaciones adecuadas y precisas”.
2. “No es claro con la documentación a presentar”
3. “Radiqué el proceso en noviembre, hoy a finales de febrero no se ha revisado el expediente”
4. “Respondió todas las inquietudes”



5. " La arquitecta que comenzó el proceso estaba esperando que le otorgaran otro contrato para continuar en el Instituto de patrimonio".
6. "No lo han revisado"
7. "La información fue muy clara"
8. "Respondió todas las inquietudes"
9. "Las dudas fueron solucionadas de forma atenta y clara"
10. "Logre respuesta asertiva"

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

Para el mes de febrero se evidencia un aumento en el número de ciudadanos atendidos, pasa de 158 en enero a 293 en febrero, es decir, 135 personas más, con una disminución en la relación entre ciudadanos atendidos y encuestas respondidas, se pasa del 23,42% al 21,50%, es decir, 1,92% menos.

En cuanto a las inconformidades registradas para este mes, los ciudadanos han manifestado, nuevamente, 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 invita a que los diferentes procesos lean y conozcan los procedimientos de Atención a la Ciudadanía, especialmente aquellos que se refieren a cómo se debe gestionar las solicitudes ciudadanas; por ejemplo, si a un proceso llega un requerimiento ciudadano que es de sus competencias no se debe reasignar a Atención a la Ciudadanía, simplemente porque es un ciudadano el que está solicitando algo.

<b>Documento 20245100049523 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>AURA HERMINDA LÓPEZ SALAZAR</b>	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 13-03-2024 10:07:09
<b>Revisó:</b>	CAMILA GIRALDO - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 e88eb1e12f8f6778d7e969bfd0464c58480eaec8e87e15d61a3ff037be59f850 Codigo de Verificación CV: 1c129	