



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

Contenido

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



Radicado: **20255100030813**

Fecha: 18-02-2025

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 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 de los resultados obtenidos a través de la encuesta 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 diciembre.

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 diciembre.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de diciembre un total de 949 personas fueron atendidas, de las cuales 144 respondieron la encuesta equivalente al 15,17%. Lo anterior muestra una *disminución* en 4510 personas correspondiente a un 475,24% *menos* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	949	100%
Encuestas respondidas	144	15,17%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 15,17% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 178 menos que en el mes de noviembre lo que equivale a una disminución del 123,61%.



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	126	87,50%
Buena	14	9,72%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	4	2,78%
Total	144	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 diciembre 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	5,6%
Adolescencia 13 a 18	22	15,3%
Juventud 19 a 28	18	12,5%
Adulthood 29 a 59	54	37,5%
Persona mayo a 60 o más	12	8,3%
No responden	30	20,8%
Total	144	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	57	39,6,8%
Masculino	39	27,1%
Transgénero	0	0,0%
No sé	1	0,7%
Otro	15	30,4%
No responden	32	22,2%
Total	144	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	8	5,6%
Raizal	7	4,9%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	2	1,4%



Ninguno	82	56,9%
Otro	7	4,9%
No sé	1	0,7%
No responden	7	25,7%
Total	144	100%

d) Población a la que pertenezco:

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

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	2,6%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,0%
Mujeres	21	5,1%
LGTBI	5	0,0%
Otra	6	2,6%
Ninguna	71	69,2%
No sé	2	0,0%
No responden	37	20,5%
Total	144	100%

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,0%
Cognitiva	2	1,4%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	2	1,4%



Radicado: **20255100030813**

Fecha: 18-02-2025

Pág. 7 de 8

Otra	2	1,4%
Ninguna	98	68,1%
No sé	3	2,1%
No responden	37	25,7%
Total	144	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.

“Muy eficiente”.

“La entidad informó concretamente sobre la gestión para realizar el trámite del anteproyecto.”

“Se encontró solución al problema de fondo”

Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.

Para el mes de diciembre el Defensor de la Ciudadanía revisó las encuestas de satisfacción y en esta oportunidad no se evidenció registró de algún grado de insatisfacción.

Documento 20255100030813 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 18-02-2025 15:51:10
Revisó:	SÁNDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia



Radicado: **20255100030813**

Fecha: 18-02-2025

Pág. 8 de 8



46c785aaff318a088a775ea423a9b8082608645676e916386fcbde37181dcfdb

Código de Verificación CV: 58c16