

*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
2025*

Contenido

PRESENTACIÓN.....	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de enero.....	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de enero.....	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: **20255100048293**

Fecha: 27-03-2025

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 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 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 enero.

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 enero.

1.1 Personas atendidas:

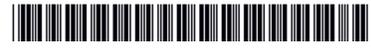
En el mes de enero un total de 129 personas fueron atendidas, de las cuales 26 respondieron la encuesta equivalente al 20,16%. Lo anterior muestra una *disminución* en 820 personas correspondiente a un 13,59% *menos* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	129	100%
Encuestas respondidas	26	20,16%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 20,16% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 62 menos que en el mes de enero lo que equivale a una disminución del 43,05%.



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	24	92,31%
Buena	2	7,69%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	26	100%

1.4 Caracterización de la ciudadanía:

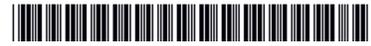
Al IDPC le interesa conocer e identificar el tipo de persona que requiere los diferentes trámites y servicios ofrecidos por Instituto. Al final de la encuesta se le invita a la ciudadanía a que responda, voluntariamente, sobre su grupo etario, género, grupo étnico, población a la que pertenece y si tiene algún tipo de discapacidad.

Para el mes de enero 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	0	0,0%
Juventud 19 a 28	1	3,8%
Adultez 29 a 59	15	57,7%
Persona mayo a 60 o más	8	30,8%
No responden	2	7,7%
Total	26	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	11	42,3%
Masculino	14	53,8%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	1	3,8%
Total	26	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rrom	0	0,0%



Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	13	50,0%
Otro	0	0,0%
No sé	0	0,0%
No responden	13	50,0%
Total	26	100%

d) Población a la que pertenezco:

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

Tabla 6.

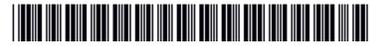
Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0,0%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	0	0,0%
LGTBI	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	0	0,0%
No sé	0	0,0%
No responden	26	100,0%
Total	26	100%

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,0%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	0	0,0%



Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	0	0,0%
No sé	0	0,0%
No responden	26	100,0%
Total	26	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. “La entidad informó concretamente sobre la gestión para realizar el trámite de anteproyecto”.
2. “Resolvieron todas las dudas presentadas.”
3. “Se miró el anteproyecto completo”
4. “Me indicó la documentación y los procedimientos a seguir para obtener la licencia o permiso para la instalación del servicio del acueducto”.
5. “Demora en tiempos de entrega por parte de la entidad”

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

Para el mes de enero el Defensor de la Ciudadanía dio instrucciones para avanzar en el agendamiento virtual de los trámites y servicios del IDPC, lo cual facilitará y mejorará el relacionamiento con la ciudadanía.

Los primeros servicios de agendamiento virtual que se ofrecerán a la ciudadanía son: Archivo Bic y Centro de Documentación.



Radicado: **20255100048293**

Fecha: 27-03-2025

Pág. 8 de 8

Documento 20255100048293 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 27-03-2025 10:24:56
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 b17c0d84d3962a05040e9ebde01427a1956ed20c9dadcfb3df33822f5c18d1ce Codigo de Verificación CV: 1dbf5	