



Radicado: **20255100049173**

Fecha: 28-03-2025

Pág. 1 de 8

*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
2025*

Contenido

PRESENTACIÓN.	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de febrero.	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de febrero.	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: **20255100049173**

Fecha: 28-03-2025

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 la 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 febrero.

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 febrero.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de febrero un total de 458 personas fueron atendidas, de las cuales 142 respondieron la encuesta equivalente al 31,00%. Lo anterior muestra un *aumento* en 329 personas correspondiente a un 71,83% *más* con respecto al mes anterior. La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	458	100%
Encuestas respondidas	142	31,00%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 31,00% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 116 más que en el mes de enero lo que equivale a un aumento del 81,69%.



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	111	78,17%
Buena	26	18,31%
Regular	3	2,11%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	2	1,41%
Total	142	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 el 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 febrero 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	33	23,2%
Adultez 29 a 59	74	52,1%
Persona mayo a 60 o más	11	7,7%
No responden	24	16,9%
Total	142	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	72	50,7%
Masculino	53	37,3%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	17	12,0%
Total	142	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
---------------------	-----------------	----------



Negro-Afro Palenquero	2	1,4%
Raizal	3	2,1%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,7%
Ninguno	103	72,5%
Otro	3	2,1%
No sé	2	1,4%
No responden	28	19,7%
Total	142	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	1	0,7%
Mujeres	21	14,8%
LGTBI	4	2,8%
Otra	2	1,4%
Ninguna	48	33,8%
No sé	4	2,8%
No responden	62	43,7%
Total	142	100%

e) Discapacidad:

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



Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	1,4%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	2	1,4%
Ninguna	32	22,5%
No sé	0	0,0%
No responden	108	76,1%
Total	140	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. “Una observación. Hubiera preferido una cita presencial”.
2. “Con la cita presencial se verificó la información”
3. “Todo comprendido”
4. “(...) Demora (...)”

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


En el mes de febrero con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, se presentó ante las directivas del Instituto, el módulo de Agendamiento de Citas, el cual fue aceptado con agrado por el cuerpo directivo. Después de unos ajustes e incorporación de observaciones al módulo, se planea su lanzamiento oficial en la primera semana de abril.



Radicado: **20255100049173**

Fecha: 28-03-2025

Pág. 8 de 8

Documento 20255100049173 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-03-2025 12:10:30
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 fd342d82aeda5a87d80266cff29c58a036dbaf94145887bda169287f777cebf0 Codigo de Verificación CV: b1bd5	