



Radicado: **20255100059683**

Fecha: 21-04-2025

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 MARZO DE
2025*

Contenido

PRESENTACIÓN.	2
I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de marzo.	3
1. Resultados totales del IDPC para el mes de marzo.	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: **20255100059683**

Fecha: 21-04-2025

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 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 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 marzo.

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 marzo.

1.1 Personas atendidas:

En el mes de marzo un total de 989 personas fueron atendidas, de las cuales 135 respondieron la encuesta equivalente al 13,65%. Lo anterior muestra un *aumento* en 860 personas correspondiente a un 86,96% *más* con respecto al mes anterior.

La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	989	100%
Encuestas respondidas	135	13,65%

1.2 Relación entre personas atendidas y encuestas respondidas:

De los resultados anteriores, se establece que el 13,65% de las personas atendidas respondieron la encuesta, 7 menos que en el mes de febrero lo que equivale a una disminución del 5,19%.



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	118	87,41%
Buena	14	10,37%
Regular	1	0,74%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	2	1,48%
Total	135	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 marzo 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	23	17,0%
Adultez 29 a 59	76	56,3%
Persona mayo a 60 o más	9	6,7%
No responden	27	20,0%
Total	135	100%

b) Género:

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

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	56	41,5%
Masculino	52	38,5%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	2	1,5%
No responden	25	18,5%
Total	135	100%

c) Grupo étnico:

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

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	2	1,5%



Raizal	1	0,7%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	2	1,5%
Ninguno	94	69,6%
Otro	7	5,2%
No sé	0	0,0%
No responden	29	21,5%
Total	135	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	0,7%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,7%
Mujeres	26	19,3%
LGTBI	9	6,7%
Otra	1	0,7%
Ninguna	63	46,7%
No sé	2	1,5%
No responden	32	23,7%
Total	135	100%

e) Discapacidad:

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

Tabla 7.



Radicado: 20255100059683

Fecha: 21-04-2025

Pág. 7 de 8

Discapacidad	Personas	%
Física	2	1,5%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	1	0,7%
Psicosocial	1	0,7%
Otra	1	0,7%
Ninguna	84	62,2%
No sé	1	0,7%
No responden	45	33,3%
Total	135	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. "Hubo demoras en la respuesta del radicado de más de 100 días hábiles."
2. "Se emitieron las observaciones de manera clara."
3. "Revisó los documentos y me permitió saber correcciones para poder radicar de manera favorable."
4. "Aclaración de inquietudes para radicar."
5. "Indicó procedimiento para la solicitud realizada."
6. "Oportunos."
7. "Me han indicado los trámites a seguir frente a la situación particular del predio."



Radicado: **20255100059683**

Fecha: 21-04-2025

Pág. 8 de 8

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

En el mes de marzo con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía se ajustaron los errores e incluyeron las mejoras en el módulo de agendamiento recomendadas por las directivas del Instituto.

En coordinación con la oficina de comunicaciones se estableció la estrategia de divulgación para el módulo de agendamiento de citas. Se planea su lanzamiento oficial en el mes de abril.

Documento 20255100059683 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 21-04-2025 16:21:09
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	JOSÉ ALBERTO DOMÍNGUEZ GABRIEL - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 f15974731aeeb2ad4741d770127e9c4f2680307b1dc6398b6cae0805afd8f1cd Codigo de Verificación CV: 3df01	