



*INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE
LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE ABRIL DE
2025*

Contenido

PRESENTACIÓN. 2

I. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de abril. 3

1. Resultados totales del IDPC para el mes de abril. 3

1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas. 3

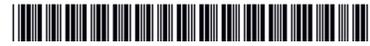
1.2 Nivel de satisfacción: 4

1.3 Caracterización de la ciudadanía: 4

a) Grupo etario: 4

II. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía. 7

Consideraciones y Recomendaciones de Atención a la Ciudadanía con el respaldo del Defensor de la Ciudadanía. 7



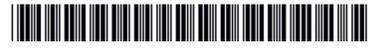
PRESENTACIÓN

La razón de ser del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) es la Ciudadanía. En este sentido, su labor no solo se enfoca en la protección, intervención, investigación, promoción y divulgación del patrimonio cultural tangible e intangible y de los bienes de interés cultural del Distrito Capital, sino también en garantizar una atención basada en los principios de Respeto, Participación, Transparencia y Equidad. La interacción con la comunidad es fundamental, por lo que el Instituto trabaja continuamente en el fortalecimiento de sus capacidades de servicio y en la mejora de los procesos de atención a los ciudadanos.

Con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la atención brindada, el IDPC implementa periódicamente una Encuesta de Satisfacción Ciudadana, cuyos resultados se consolidan en informes mensuales. Este ejercicio permite identificar aciertos, oportunidades de mejora y tendencias en la experiencia de servicio, asegurando que la gestión del Instituto responda de manera efectiva a las necesidades de la comunidad.

El presente informe analiza los resultados obtenidos en la encuesta aplicada durante el mes de abril de 2025. En él se estudian los niveles de satisfacción de la ciudadanía, se presentan datos sobre las características de los ciudadanos atendidos y se extraen conclusiones estratégicas orientadas a mejorar la atención institucional. Además, se incluyen recomendaciones que buscan fortalecer la relación entre el Instituto y la comunidad, garantizando un servicio cada vez más accesible, eficiente y transparente.

Es importante destacar que, la encuesta de satisfacción es un mecanismo voluntario y confidencial mediante el cual los ciudadanos pueden expresar su opinión sobre el servicio recibido. Los datos recabados son fundamentales para la mejora continua de los procesos institucionales y refuerzan el compromiso del IDPC con la excelencia en la atención a la ciudadanía.



I. Resultados de las encuestas de satisfacción de atención a la Ciudadanía obtenidos en el IDPC en el mes de abril.

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 abril.

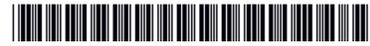
1.1. Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1,646
- **Variación respecto al mes anterior:** Incremento de 657 personas (+39.91%)
- **Encuestas respondidas:** 227, lo que representa un 13.79% de los atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** Incremento de 92 encuestas (+40.53%)

Se observa un crecimiento significativo tanto en el número de personas atendidas como en la cantidad de encuestas respondidas, lo que puede indicar una mayor afluencia de ciudadanos y participación en la evaluación del servicio.

La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1



	Número	%
Personas atendidas	1646	100%
Encuestas respondidas	227	13,79%

1.2. Nivel 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 abril la Ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	194	85,46%
Buena	29	12,78%
Regular	1	0,74%
Mala	0	0,00%
Muy mala	0	0,00%
No responde	3	1,32%
Total	227	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con más del 98% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

1.3. Caracterización de la ciudadanía:

El IDPC busca conocer y caracterizar el perfil de los ciudadanos que solicitan los distintos trámites y servicios ofrecidos por el Instituto. Al finalizar la encuesta, se invita a la Ciudadanía a responder voluntariamente sobre su grupo etario, género, grupo étnico, población a la que pertenece y si presenta algún tipo de discapacidad.



En abril, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

a. Grupo etario:

Tabla 3.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	2	0,9%
Juventud 19 a 28	21	9,3%
Adultez 29 a 59	85	37,4%
Persona mayo a 60 o más	29	12,8%
No responden	90	39,6%
Total	227	100%

b. Género:

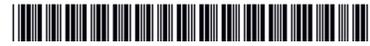
Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	63	27,8%
Masculino	73	32,2%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	91	40,1%
Total	227	100%

c. Grupo étnico:

Tabla 5.

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



Negro-Afro Palenquero	1	0,4%
Raizal	1	0,4%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	111	48,9%
Otro	7	3,1%
No sé	4	1,8%
No responden	103	45,4%
Total	227	100%

d. Población a la que pertenezco:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,4%
Comunidades rurales y campesinas	5	2,2%
Mujeres	35	15,4%
LGTBI	4	1,8%
Otra	2	0,9%
Ninguna	75	33,0%
No sé	1	0,4%
No responden	104	45,8%
Total	227	100%

e. Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	0,9%
Cognitiva	0	0,0%



Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	1	0,4%
Otra	0	0,0%
Ninguna	120	52,9%
No sé	2	0,9%
No responden	102	44,9%
Total	227	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. “No hay claridad en los tiempos y proceso”
2. “Orientó bien el proyecto”
3. “Asesoría eficiente”
4. “Resolvieron mis dudas”
5. “Muy clara la información”
6. “Fueron claros”
7. “Súper la orientación profesional”

Consideraciones y Recomendaciones de Atención a la Ciudadanía con el respaldo del Defensor de la Ciudadanía.

- Los resultados de la encuesta de abril 2025 reflejan una percepción positiva sobre la atención brindada por el IDPC. La institución ha mejorado su alcance y participación en las encuestas, aunque aún se pueden fortalecer estrategias para obtener más datos demográficos.
- Diversidad y accesibilidad: Se observa un porcentaje considerable de ciudadanos que no responden información personal. Esto podría deberse a preocupaciones de privacidad o falta de confianza en el proceso. Se



recomendará a las subdirecciones evaluar la forma en la que se recolecta esta información para garantizar mayor inclusión y accesibilidad.

- **Diversidad en la población atendida:** Aunque la mayoría de los encuestados se encuentran en la adultez (37.4%), hay una significativa presencia de personas mayores (12.8%) y jóvenes (9.3%), lo que indica que el IDPC atiende a una audiencia diversa. Este dato refuerza la importancia de adaptar las estrategias de comunicación y atención para diferentes grupos poblacionales. En este sentido, con el apoyo de otras subdirecciones, se está trabajando en el diseño de una encuesta de satisfacción dirigida a niñas, niños y adolescentes que visitan nuestros museos y el Parque Arqueológico de Usme.
- En el mes de abril con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía se continuó con el desarrollo (segunda fase) del módulo de agentamiento de citas virtuales.
- Mantener y reforzar los enfoques de accesibilidad e inclusión para garantizar que todas las comunidades puedan recibir atención equitativa. En este sentido, a finales de abril se llevó a cabo una capacitación virtual al interior del IDPC sobre lineamientos con enfoque en discapacidad.
- **Seguimiento a casos de inconformidad:** En conjunto con el Defensor de la Ciudadanía, se implementarán acciones para garantizar un seguimiento más preciso a los casos de ciudadanos que expresaron su inconformidad a través de las encuestas de satisfacción.

Documento 20255100076233 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 29-05-2025 11:11:33
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGÉLICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 41f5b2ae43c2684c3b932f4acef1a167afd933f6be5d84090b545b65dc22c79f Código de Verificación CV: 89701	