

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

Contenido

1. Presentación.....	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de mayo.....	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de mayo.....	3
2.2 Grado de satisfacción:.....	4
2.3 Caracterización de la ciudadanía:.....	4
a) Grupo etario:.....	5
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....	7
4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	7
5. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.....	8



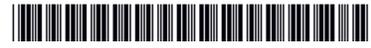
1. PRESENTACIÓN

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 mayo 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.



2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de mayo.

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, telefónico y virtual. 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, se encuentra en estrecha relación con el número total de encuestas respondidas.

2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de mayo.

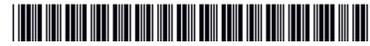
2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 2.060
- **Variación respecto al mes anterior:** Incremento de 414 personas (+20,10%)
- **Encuestas respondidas:** 186, lo que representa un 9,03% de los atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 41 encuestas (-22,04%)

Se observa un crecimiento significativo en el número de personas atendidas y disminución en la cantidad de encuestas respondidas, lo que puede indicar una menor participación en la evaluación del servicio.

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	2.060	100%
Encuestas respondidas	186	9,03%



2.2 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 mayo la Ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	153	82,26%
Buena	24	12,90%
Regular	3	2%
Mala	0	0,00%
Muy mala	4	2%
No responde	2	1,08%
Total	186	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 95% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

2.3 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 el mes de mayo, 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	0	0,0%
Juventud 19 a 28	38	20,4%
Adultez 29 a 59	60	32,3%
Persona mayo a 60 o más	23	12,4%
No responden	65	34,9%
Total	186	100%

b) Género:

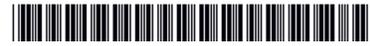
Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	64	34,4%
Masculino	59	31,7%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	2	1,1%
No responden	61	32,8%
Total	186	100%

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	1	0,5%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	109	58,6%
Otro	5	2,7%



No sé	3	1,6%
No responden	68	36,6%
Total	186	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	2	1,1%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,5%
Mujeres	23	12,4%
LGTBI	5	2,7%
Otra	1	0,5%
Ninguna	81	43,5%
No sé	4	2,2%
No responden	69	37,1%
Total	186	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	1,1%
Cognitiva	1	0,5%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	2	1,1%
Ninguna	107	57,5%
No sé	6	3,2%
No responden	68	36,6%



Total	186	100%
-------	-----	------

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Para el periodo valorado no fueron aplicadas encuestas dirigidas a niñas, niños y adolescentes.

4. 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 revisión"
2. "No fueron claros con los tiempos del trámite de revisión de documentos"
3. "No hay respuesta desde hace 6 meses"
4. "Llevo desde el 2023 tratando de cumplir con la norma NTC6047 para una rampa y cada vez cambian las especificaciones y registros"
5. "Gracias por su excelente atención"
6. "Excelente acompañamiento en la información para los procesos"
7. "No hay queja alguna, la señorita fue excelente"
8. "Brindó información técnica y paso a paso para la radicación"
9. "Me brindó la información"



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

En cuanto a las consideraciones, acciones y recomendaciones de Atención a la Ciudadanía con el respaldo del Defensor de la Ciudadanía, se indica lo siguiente:

5.1 Consideraciones

Alto nivel de satisfacción general: El 95% de las personas encuestadas calificaron la atención como Excelente o Buena, lo que evidencia una percepción positiva del servicio brindado. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en aspectos puntuales como la gestión de tiempos y la respuesta a trámites.

Participación en encuestas en descenso: A pesar del aumento en personas atendidas, la tasa de participación en las encuestas descendió un 22%. Esto puede limitar la representatividad de los hallazgos y sugiere la necesidad de estrategias o mecanismo que incentive a la ciudadanía a diligenciar la encuesta y de forma completa.

Caracterización limitada de la ciudadanía: Aunque se recolecta información demográfica valiosa, un alto porcentaje de personas no responde preguntas claves sobre género, etnia o discapacidad, lo cual impide diseñar una atención verdaderamente diferencial e inclusiva.

5.2 Acciones

Módulo de agendamiento virtual de citas: En el mes de junio con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía se realizó el lanzamiento del módulo de agendamiento virtual de citas para los servicios de archivo BIC y CENDOC.

Seguimiento a casos de inconformidad: En conjunto con el Defensor de la Ciudadanía, se implementó acciones para garantizar un seguimiento más preciso a los casos de ciudadanos que expresaron su inconformidad a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de junio se reiteró a las subdirecciones la importancia de implementar estrategias que fomenten la participación ciudadana en la Encuesta de Satisfacción, especialmente en el



Radicado: **20255100090723**

Fecha: 27-06-2025

Pág. 9 de 9

diligenciamiento completo de los datos sociodemográficos, a fin de fortalecer la medición y mejora del servicio.

5.3 Recomendaciones

Fortalecer la retroalimentación ciudadana: Diseñar campañas breves, visibles y empáticas al cierre de cada atención que motiven la participación en la encuesta. También se puede explorar su aplicación vía WhatsApp u otros canales digitales amigables.

Documento 20255100090723 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 27-06-2025 13:54:36
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Coordinadora del área de Atención a la Ciudadanía y Transparencia - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 2054eb0c5506a27132cb4ba76247662f97de4fe651552380a93581d35c850856 Codigo de Verificación CV: 706e7	