



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

Contenido

PRESENTACIÓN. **2**

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

1. Resultados totales del IDPC para el mes de mayo. **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, Acciones y Recomendaciones de Atención a la Ciudadanía con el respaldo del Defensor de la Ciudadanía. **7 y 8**



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 junio de 2025. En el 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 junio.

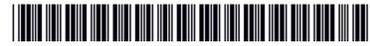
Los resultados de las encuestas de satisfacción describen el total de personas atendidas durante el mes anterior al presente informe. Las encuestas se recogen a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto, presencial, virtual y telefónico. De igual manera, detalla el número de encuestas 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 junio.

1.1. Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1420
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de 640 personas (-45,07%)
- **Encuestas respondidas:** 169, lo que representa un 11,90% de los atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 17 encuestas (-10,06%)

Se observa una disminución del 45,07% en el número de personas atendidas, en comparación con el mes anterior. Aunque se mantiene la implementación del proceso de medición, la participación Ciudadana en las encuestas también se redujo en un 10,06% (equivalente a 17 encuestas menos)



Espacio en Blanco

La tabla 1 muestra estas cifras:

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1.420	100%
Encuestas respondidas	169	9,03%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	145	85,80%
Buena	23	13,61%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	1	0,59%
Total	169	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con el **99,41%** 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 junio, 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	1	0,59%
Juventud 19 a 28	11	6,51%
Adulthood 29 a 59	75	44,38%
Persona mayo a 60 o más	32	18,93%
No responden	50	29,59%
Total	169	100%

b. Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	77	45,56%
Masculino	42	24,85%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	50	29,59%
Total	169	100%

c. Grupo étnico:

Tabla 5.

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



Negro-Afro Palenquero	0	0,00%
Raizal	1	0,59%
Gitano Rom	0	0,00%
Indígena o mestizo	0	0,00%
Ninguno	109	64,50%
Otro	6	3,55%
No sé	0	0,00%
No responden	53	31,36%
Total	169	100%

d. Población a la que pertenezco:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,59%
Comunidades rurales y campesinas	2	1,18%
Mujeres	26	15,38%
LGTBI	6	3,55%
Otra	0	0,00%
Ninguna	79	46,75%
No sé	3	1,78%
No responden	52	30,77%
Total	169	100%

e. Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,6
Cognitiva	0	0,0%



Múltiple	2	1,2%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	3	1,8%
Ninguna	108	63,9%
No sé	2	1,2%
No responden	53	31,4%
Total	169	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.

“Más de 20 minutos de espera por problemas para imprimir el acta”

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

Consideraciones

Alto nivel de satisfacción general: El 99,41% de las personas encuestadas calificaron la atención como Excelente o Buena, lo que evidencia una percepción positiva del servicio brindado. Sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora en el aspecto puntual de impresión de actas.

Participación en encuestas en descenso: Se evidencia una disminución en la participación respecto al mes anterior (17 encuestas menos), lo cual podría impactar la representatividad de los resultados y limitar el análisis de percepción ciudadana y sugiere la necesidad de estrategias o mecanismos 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.

Acciones:

Seguimiento a casos de inconformidad: En articulación con el Defensor de la Ciudadanía, se implementaron acciones orientadas a fortalecer el seguimiento de los casos en los que ciudadanos manifestaron inconformidad, ya sea mediante las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía o a través del buzón de sugerencias dispuestos de forma permanente en algunas sedes de la Entidad. Esta iniciativa busca garantizar una respuesta más oportuna y precisa frente a las observaciones recibidas.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de julio se reiteró a las subdirecciones la importancia de implementar estrategias que fomenten la participación ciudadana en la Encuesta de Satisfacción, a fin de fortalecer la medición y mejora del servicio.

Encuesta de Satisfacción de Servicio a Las Niñas, Niños y Adolescentes: El 3 de julio se realizó la socialización de la Encuesta de Satisfacción del Servicio dirigida a niñas, niños y adolescentes ante las subdirecciones del Instituto. Esta herramienta, construida en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, tiene como propósito fortalecer la experiencia de atención en los museos y en el Parque Arqueológico y del Patrimonio Cultural de Usme. A partir de dicha socialización, se dio inicio a su aplicación en estos espacios, tanto en formato físico como virtual.

Recomendación:

Fortalecer la retroalimentación ciudadana: Diseñar estrategias, campañas breves, visibles y empáticas al cierre de cada atención que motiven la participación en la encuesta.

Documento 20255100102583 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 18-07-2025 17:01:50
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
 8d4013bb7f0532a5fe7125030693d253f2b4eef0b5a4e1647396d91f1bb45d81 Código de Verificación CV: 167fc	