



---

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

---

## Contenido

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



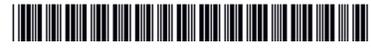
# 1. PRESENTACIÓN

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 julio 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 julio.

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 julio.

#### 2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1.829
- **Variación respecto al mes anterior:** Incremento de 409 personas (+22,36%)
- **Encuestas respondidas:** 309, lo que representa un 16,89% de los atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** aumento de 140 encuestas (45,31%)

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

Tabla 1

	Número	%
<b>Personas atendidas</b>	<b>1.829</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestas respondidas</b>	<b>309</b>	<b>16,89%</b>



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

**Tabla 2.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	260	84,14%
Buena	38	12,30%
Regular	4	1,29%
Mala	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	7	2%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 96,44% 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 julio, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

### a) Grupo etario:

**Tabla 3.**

<b>Grupo etario</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	45	14,6%
Juventud 19 a 28	42	13,59%
Adultez 29 a 59	123	39,81%
Persona mayor a 60 o más	47	15,21%
No responden	52	16,8%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

**b) Género:****Tabla 4.**

<b>Género</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	122	39,48%
Masculino	133	43,48%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	1	0,3%
No responden	53	17,15%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

**c) Grupo étnico:****Tabla 5.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	3	1,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,3%
Ninguno	212	68,61%



Otro	8	2,6%
No sé	5	1,6%
No responden	80	25,89%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

**d) Población a la que pertenece:**

**Tabla 6.**

<b>Población a la que pertenezco</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Víctima del conflicto armado	5	1,6%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	57	18,4%
LGTBI	13	4,2%
Otra	3	1,0%
Ninguna	149	48,2%
No sé	9	2,91%
No responden	73	23,6%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

**e) Discapacidad:**

**Tabla 7.**

<b>Discapacidad</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Física	2	0,6%
Cognitiva	5	1,6%
Múltiple	1	0,3%
Psicosocial	1	0,3%
Otra	9	2,9%
Ninguna	227	73,46%
No sé	3	0,97%



No responden	61	19,74%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100%</b>

### 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. Me orientó, el cumplimiento del horario de atención por parte de la persona que lo atendió regular
2. Después de 7 meses haciendo una solicitud, fue más clara la información, espero ya se pueda avanzar. La claridad en los requisitos, tiempo y proceso regular, porque los tiempos son muy largos e inciertos
3. La entidad no dio respuesta efectiva a la solicitud, la persona me informó muy bien solo que no dieron solución a mi petición ya que no me autorizan quitar una división de baño para que pueda ingresar una persona con movilidad reducida, quitando el derecho a habilitar un espacio de vivienda digna.
4. Fue efectiva y clara la Consulta
5. Muy clara la información
6. Tuvimos la asesoría con todos los aportes
7. Calificación mala para el criterio de claridad en los requisitos, tiempo y proceso
8. Muy clara y concisa la información
9. Aclaramos dudas sobre la radicación del proyecto y la norma que le aplica
10. Persona sorda. mucha falta de claridad, muchas inquietudes distinta respuesta. Mejorar lengua de señas colombiana importante para reconocer diferencias



## 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

**Incremento en la participación ciudadana:** Se evidenció un aumento significativo tanto en el número de personas atendidas (+22,36%) como en el número de encuestas respondidas (+45,31%), lo que refleja una mayor disposición de la ciudadanía para evaluar el servicio recibido.

**Alto nivel de satisfacción:** El 96,44% de los encuestados calificaron la atención como “Excelente” o “Buena”, lo que reafirma la efectividad del equipo de Atención a la Ciudadanía en la prestación del servicio.

**Persistencia de observaciones críticas:** Aunque la mayoría de los comentarios fueron positivos, se identificaron casos puntuales de inconformidad relacionados con la claridad en los requisitos, tiempos de respuesta institucional y accesibilidad para personas con discapacidad.

**Caracterización incompleta:** Un porcentaje significativo de ciudadanos no respondió las preguntas sociodemográficas (entre 16% y 25% según la variable), lo que limita la capacidad de análisis segmentado y la formulación de estrategias inclusivas.

### 5.2 Acciones

**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 julio se reiteró a las subdirecciones la importancia de implementar estrategias que fomenten la participación ciudadana en la Encuesta de Satisfacción, especialmente en el



Radicado: **20255100123633**

Fecha: 29-08-2025

Pág. 9 de 9

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

### 5.3 Recomendaciones

**Fortalecer el seguimiento a casos sensibles:** Continuar el trabajo conjunto con el Defensor de la Ciudadanía para dar respuesta oportuna y efectiva a los casos que expresan inconformidad, especialmente aquellos relacionados con accesibilidad y derechos diferenciales.

**Mejorar la aplicación de la encuesta:** Reiterar a las subdirecciones la importancia de promover el diligenciamiento completo de la encuesta, incluyendo los campos de caracterización sociodemográfica, para enriquecer el análisis institucional.

**Optimizar canales de atención inclusiva:** Revisar los protocolos de atención a personas con discapacidad, especialmente en lo relacionado con lengua de señas, y ajustes razonables en trámites.

Documento 20255100123633 firmado electrónicamente por:	
<b>PAULO CESAR ÁVILA CANTOR</b>	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 29-08-2025 13:23:09
<b>Revisó:</b>	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
<b>Proyectó:</b>	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 c5052fe46ea5ee990e6e90b3c6ba8e4b439e9f0bb4cb77efa356bf39743818c7 Codigo de Verificación CV: 501e7	