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

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de agosto......3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de agosto......3
2.2 Grado de satisfacción:.....4
2.3 Caracterización de la ciudadanía:.....5
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....7
3.1 Valoración general.....8
3.2 Aspectos destacados por los participantes.....8
3.3 Consideraciones y recomendaciones.....9
4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía......9
5. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía......10

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 agosto 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 agosto.

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 agosto.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1.061
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de 768 personas -(72,38%)
- **Encuestas respondidas:** 180, lo que representa un 16,97% de las personas atendidas.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** Disminución de 129 encuestas (-71,67%)

Durante el periodo evaluado se atendieron 1.061 personas, lo que representa una disminución significativa del 72,38 % respecto al mes anterior (768 personas menos). En cuanto a la participación en encuestas, se recibieron 180 respuestas, equivalentes al 16,89 % del total de personas atendidas. Esta cifra también refleja una caída del 71,67 % en comparación con el mes anterior (129 encuestas menos).

Tabla 1

	Número	**%**
Personas atendidas	**1.061**	**100%**
Encuestas	**180**	**16,97%**

respondidas		

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	157	87,22%
Buena	20	11,11%
Regular	2	1,11%
Mala	0	0,00%
Muy malo	1	0,56%
No responde	0	0%
Total	**180**	**100%**

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 98,33% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

2.3 Caracterización de la ciudadanía:

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural 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 agosto, 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	5	2,8%
Juventud 19 a 28	21	11,67%
Adultez 29 a 59	84	46,67%
Persona mayor a 60 o más	31	17,22%
No responden	39	21,7%
Total	**180**	**100%**

b) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	65	36,11%
Masculino	77	42,78%
Transgénero	0	0,0%
No sé	1	0,6%
Otro	0	0,0%
No responden	37	20,56%
Total	**180**	**100%**

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	0	0,0%

Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,6%
Ninguno	137	76,11%
Otro	3	1,7%
No sé	1	0,6%
No responden	38	21,11%
Total	**180**	**100%**

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,6%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	23	12,8%
LGTBI	9	5,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	92	51,1%
No sé	2	1,11%
No responden	53	29,4%
Total	**180**	**100%**

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,6%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	1	0,6%
Psicosocial	1	0,6%
Otra	0	0,0%
Ninguna	131	72,78%

No sé	2	1,11%
No responden	44	24,44%
Total	**180**	**100%**

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Tabla 8.

Museo Bogotá Casa Sámano	**Número**	**%**
Niñas, Niños y Adolescentes atendidos	20	100%
Encuestas respondidas	7	35,0%

3.1 Valoración general de las Niñas, Niños y Adolescentes encuestados

- **Atención recibida en el Museo Bogotá Casa Sámano:** Todos los encuestados calificaron la atención como “buena”, lo que refleja una experiencia positiva en el trato y acompañamiento.
- **Recursos y materiales utilizados:** No se reportaron calificaciones negativas. Solo una persona sugirió que los contenidos deberían estar adaptados para todas las edades.
- **Diversión y sí le gustaría volver:** Todos respondieron “sí”, lo que indica una alta satisfacción y deseo de repetir la experiencia.

3.2 Opiniones de las Niñas, Niños y Adolescentes encuestados

- Se valoró positivamente la exposición “Pabellón Libertad” y la inclusión de temas como los pronombres personales para personas LGBTIQ+.
- Las actividades didácticas y juegos, fueron mencionados como elementos que generaron interés y participación activa.
- Se destacó el cine, el mapa, la historia de la privación de la libertad y la casa de los 7 balcones.
- Se valoró el compartir conocimiento en grupo como parte enriquecedora de la visita.

3.3 Consideraciones y recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía

- La participación en la encuesta fue del 35%, lo que sugiere que aún hay que establecer estrategias para promover su diligenciamiento de forma ágil y accesible.
- La experiencia fue descrita como enriquecedora, inclusiva y bien guiada.
- Las actividades didácticas y recreativas son fundamentales para captar el interés de las Niñas, Niños y Adolescentes y facilitar su aprendizaje.
- Aunque no se reportaron calificaciones negativas, una observación sugiere que los contenidos podrían adaptarse mejor a diferentes rangos de edad, lo que abre la posibilidad de diversificar las estrategias pedagógicas.

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.

- Me orientaron muy bien
- Nunca recibí la llamada que programé por teléfono ni me escribieron. Nunca me llamaron para la cita programada y llevo un año queriendo aclarar el tema
- Nos explicaron claramente el proceso que debemos realizar para cada solicitud de las obras presentadas
- No se puede hacer seguimiento al proceso y es muy demorado
- Hubo precisión y claridad
- Fueros agiles y claros en sus respuestas
- Hubo una respuesta efectiva por todos los canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, visita presencial.
- Ojalá el nombre de Casa Sámano sea cambiado y Pedro Pascasio Martínez No nos gusta que algo patriótico tenga el nombre de un asesino que no fue

invitado, ni compró la propiedad, No debemos hacer alusión a un asesino español.

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

Disminución en la participación ciudadana: Durante el periodo evaluado se atendieron 1.061 personas, lo que representa una reducción del 72,38 % frente al mes anterior (768 personas menos). En cuanto a las encuestas de satisfacción, se recibieron 180 respuestas, equivalentes al 16,89 % del total de personas atendidas, lo que también refleja una disminución del 71,67 % (129 encuestas menos). La disminución en la atención presencial y en la participación se relaciona con el cierre temporal de la sede Palomar, punto de información del IDPC, debido a adecuaciones físicas orientadas a mejorar el servicio a la ciudadanía. Durante este periodo, se priorizó la atención virtual.

Alto nivel de satisfacción: El 98,33% 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.

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 Subdirecciones: Durante el mes de agosto se reiteró a las subdirecciones la importancia de contar con un plan, estrategia o mecanismo que promueva la participación en el diligenciamiento de las encuestas.

Actividad intercambio de Saberes: Como parte del compromiso institucional en desarrollar acciones que permitan garantizar el acceso y servicio a la ciudadanía bajo los criterios de calidad, oportunidad y efectividad, con enfoques diferenciales de accesibilidad, el pasado 28 de agosto se llevó a cabo en la sede Pardo del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) la actividad "*Intercambio de Saberes"*, estrategia liderada por las áreas de Talento Humano y Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Subdirección de Gestión Corporativa y con apoyo del Defensor de la Ciudadanía. Se evidenció una alta disposición de los equipos participantes, quienes asumieron el reto con creatividad, actitud proactiva y amabilidad, elementos clave para mejorar la experiencia de servicio tanto interna como externa y se identificó la necesidad de continuar con este tipo de espacios periódicos que permitan el intercambio de saberes, la articulación entre áreas y la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Capacitación sobre procesos misionales del IDPC: Durante el mes de agosto, la Subdirección de Protección e Intervención realizó presentaciones de equipos y jornadas de capacitación dirigidas al equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública sobre los siguientes trámites y servicios de la subdirección: Norma Urbana, Valoración e Inventario, Equiparaciones, Control Urbano, Intervención de Fachadas y Espacio Público. El objetivo consistió en fortalecer el conocimiento técnico del equipo para mejorar la orientación y calidad de la información brindada a la ciudadanía.

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 en la demora de los procesos y el seguimiento de trámites.

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 fortalecer el análisis institucional.

Fortalecer estrategias de recolección de encuestas virtuales: especialmente durante cierres operativos o atención remota.

Optimizar los tiempos de respuesta en trámites: identificando cuellos de botella y mejorando la trazabilidad de las solicitudes.

Canalizar y analizar las sugerencias: como el nombre de Casa Sámano, a

través de espacios de diálogo patrimonial con la ciudadanía.

Documento 20255100139293 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 29-09-2025 07:45:46
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
8e0f250cee0d3ba1a9ef70d936cf31d86cae5bef86f0ce4351230eb7019f0fed Codigo de Verificación CV: 96966	