



Radicado: **20255100155833**

Fecha: 28-10-2025

Pág. 1 de 10

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

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de septiembre.....	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de septiembre.....	3
2.2 Grado de satisfacción:.....	4
2.3 Caracterización de la ciudadanía:.....	4
a) Grupo etario:.....	4
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....	7
4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	8
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 septiembre 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 septiembre.

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 septiembre.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

Total de personas atendidas: 2.219

Variación respecto al mes anterior: Incremento de 390 personas (+17,58%)

Encuestas respondidas: 299, lo que representa un 13,47% de los atendidos.

Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior: disminución de 10 encuestas (-3,34%)

Aunque se registró un incremento significativo en el número de personas atendidas (+17,58%), la cantidad de encuestas respondidas presentó una leve disminución de 10 encuestas, equivalente al (-3,34%) respecto al mes anterior.

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	2.219	100%
Encuestas respondidas	299	13,47%



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	255	85,28%
Buena	41	13,71%
Regular	3	1,00%
Mala	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	299	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 98,99% 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 septiembre, 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	16	5,4%
Juventud 19 a 28	29	9,70%
Adultez 29 a 59	140	46,8%
Persona mayor a 60 o más	50	16,7%
No responden	64	21,4%
Total	299	100%

b) Género:**Tabla 4.**

Género	Personas	%
Femenino	120	40,13%
Masculino	111	37,12%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	4	1,34%
No responden	64	21,40%
Total	299	100%

c) Grupo étnico:**Tabla 5.**

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	3	1,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	6	2,0%
Ninguno	209	69,9%



Radicado: **20255100155833**

Fecha: 28-10-2025

Pág. 6 de 10

Otro	6	2,0%
No sé	5	1,7%
No responden	70	23,4%
Total	299	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	5	1,7%
Comunidades rurales y campesinas	7	2,3%
Mujeres	64	21,4%
LGTBI	4	1,3%
Otra	1	0,3%
Ninguna	139	46,5%
No sé	5	1,7%
No responden	74	24,7%
Total	299	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	0,7%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	2	0,7%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	218	72,9%
No sé	3	1,00%



No responden	74	24,7%
Total	299	100%

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Tabla 8.

Museo Bogotá Casa Sámano	Número	%
Niñas, Niños y Adolescentes atendidos	20	100%
Encuestas Respondidas	5	25%

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.

Diversión y si le gustaría volver: Todos respondieron “sí”, lo que indica una alta satisfacción y deseo de repetir la experiencia.

Lo que más les gustó de la visita:

1. La historia y atención por parte del mediador
2. La sala de cine
3. Todo, volveré sin duda
4. El recorrido y la actividad con marcadores
5. La información e historia del lugar

Esto sugiere que el museo logra combinar educación, entretenimiento e inclusión, generando experiencias enriquecedoras.



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 indicaron cual es el proceso para el trámite
2. Claridad en lo expuesto
3. Fueron claros
4. Fueron claros con la explicación de los procedimientos
5. Se socializó los ajustes y se indicó radicado
6. Información completa
7. Demasiada tramitología
8. Fue amable, explicó toda la información claramente
9. Muy precisa y oportuna la orientación. ¡Muchas Gracias!
10. Gracias por devolver la llamada
11. Me gustaría agradecerles por este espacio tan mágico. Como Samaria que vive en Bogotá disfrutó y aprendí mucho en esta visita. Felicidades.
12. Solicito que por favor dejen en anti trámite para las personas residentes barrio X, colocar servicios públicos y que piden que sea un arquitecto e ingeniería que de su concepto. Cuando cada empresa es la prestadora de la instalación y tienen el personal idóneo, lo que genere que uno tenga que pagar un valor altísimo, pagar persona externa creo que no ayudan ustedes a los usuarios.

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: Aunque se registró un incremento significativo en el número de personas atendidas (+17,58%), la cantidad de encuestas respondidas presentó una leve disminución de 10 encuestas, equivalente al (-3,34%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: El 98,99% 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 en el mes de agosto a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

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

Campaña del Defensor de la Ciudadanía: Durante el mes de septiembre se llevó a cabo el lanzamiento de la campaña institucional sobre el rol, funciones, avances y estrategias del Defensor de la Ciudadanía. Esta iniciativa se difundió a través de la página web del IDPC, redes sociales, el Chat “Somos Patrimonio” y el correo electrónico institucional, con el objetivo de fortalecer la apropiación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía y visibilizar el compromiso del Instituto con la defensa de los derechos ciudadanos y la mejora continua 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 las encuestas: Reiterar a las subdirecciones la importancia de promover el diligenciamiento completo de la encuesta, incluyendo



Radicado: **20255100155833**

Fecha: 28-10-2025

Pág. 10 de 10

los campos de caracterización sociodemográfica, para enriquecer el análisis institucional.

Optimización del formulario de encuesta para aumentar la tasa de respuesta:

Se recomienda revisar y ajustar el diseño del formulario de encuesta con el objetivo de facilitar su diligenciamiento y aumentar la participación ciudadana. Esto incluye garantizar accesibilidad para toda la ciudadanía.

Documento 20255100155833 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-10-2025 09:55:10
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 e4d4d86c56205d5318184723d0c14a52d21070b8ec58c857e87df1dd8c1c0a18 Codigo de Verificación CV: 7f2d2	