



Radicado: **20255100173373**

Fecha: 24-11-2025

Pág. 1 de 9

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

Contenido

1. Presentación	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de octubre.	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de octubre.	3
2.2 Grado de satisfacción:	4
2.3 Caracterización de la ciudadanía:	4
a) Grupo etario:	4
3. Resultados encuestas 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



Radicado: **20255100173373**

Fecha: 24-11-2025

Pág. 2 de 9

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 octubre 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 octubre.

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 octubre.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 2.017
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de -202 personas (-10,01%)
- **Encuestas respondidas:** 263, lo que representa un 13,04% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 36 encuestas (-13,69%)

Se registró una disminución significativa en el número de personas atendidas (-202), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 36 encuestas, equivalente al (-13,69%) respecto al mes anterior.

Tabla 1

Consolidado personas atendidas y	Número	%
-------------------------------------	--------	---



Encuestas respondidas		
Personas atendidas	2.017	100%
Encuestas respondidas	263	13,04%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	224	85,17%
Buena	37	14,07%
Regular	1	0,38%
Mala	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	1	0,00%
Total	263	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 99,24% 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 octubre, 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	7	2,7%
Adulthood 29 a 59	30	11,4%
Persona mayor a 60 o más	16	6,1%
No responden	210	79,8%
Total	263	100%

b) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	20	7,60%
Masculino	32	2,17%
Transgénero	0	0,0%
No sé	0	0,0%
Otro	0	0,0%
No responden	211	80.23%
Total	263	100%

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

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



Radicado: 20255100173373

Fecha: 24-11-2025

Pág. 6 de 9

Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,4%
Ninguno	42	16,0%
Otro	0	0,0%
No sé	0	0,0%
No responden	220	83,7%
Total	263	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	1,7%
Comunidades rurales y campesinas	0	2,3%
Mujeres	12	21,4%
LGTBI	0	1,3%
Otra	0	0,3%
Ninguna	32	46,5%
No sé	2	1,7%
No responden	217	24,7%
Total	263	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	0,7%
Cognitiva	0	0,0%



Múltiple	0	0,7%
Psicosocial	1	0,0%
Otra	1	0,0%
Ninguna	44	72,9%
No sé	1	1,00%
No responden	214	24,7%
Total	263	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.

- No hay ninguna opinión negativa; al contrario la señora brinda excelente atención
- Super la atención de Jessica Jiménez
- Los arquitectos fueron diligentes y abiertos a atender todas las inquietudes
- Exigencias
- Explicaron el procedimiento para seguimiento de radicación
- Me atendió oportunamente con profesionalismo
- Nos entregaron la respuesta al anteproyecto del 21 de marzo de 2025
- Preguntas resueltas
- Se hizo la radicación de Control Urbano
- Perfectamente explicado y en espera
- Citó normas, definió pasos a seguir
- Atendió mis inquietudes



Radicado: 20255100173373

Fecha: 24-11-2025

Pág. 8 de 9

- Se atendió la solicitud
- Área de Ciclismo y Grafiti" por algo más histórico de la época antigua Republicana de Bogotá. Ejemplo: Arquitectura de la época. Historia de la política Bogotana
- Soy guía cultural y eco diseñador Nací en la Candelaria y por 15 años viví aquí, Pero jamás vi un espacio verde destinado para niños, Ahora es la oportunidad, contiguo al instituto de patrimonio de la universidad del externado hay un lote vacío, antes de que se convierta en asfalto o siga abandonado me gustaría que por Medio de los mecanismos que uds manejan poder sugerir que sea un parque. Adjunto la foto. Es el espacio blanco con Verde.
- Falta guía en la casa Sámano, es bueno fortalecer la cultura de la ciudad.
- Estábamos visitando el sitio, viendo las galerías y los espacios dispuestos para vista del público y había unas personas cargando celulares en el segundo piso, una de esas personas maltrató verbalmente a mi compañero porque este pisó el cargador de uno de ellos. Ante esta situación le pidió a la administración verifique el correcto funcionamiento de las instalaciones para el uso del público.
- La exposición Pabellón Libertad es valiosísima para la ciudadanía y hacer evidentemente las contradicciones del sistema punitivo y carcelario. Aliento profundamente a su extensión dentro del Museo y ojalá su traslado a otros espacios para que siga siendo divulgado su contenido en otros entornos y nichos. Juan Camilo, el facilitador, fue un gran guía

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: Se registró una disminución significativa en el número de personas atendidas (-202), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 36 encuestas, equivalente al (-13,69%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: El 99,24% 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.



Radicado: 20255100173373

Fecha: 24-11-2025

Pág. 9 de 9

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 octubre a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de octubre 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.

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

Capacitación continua: Reiterar a los equipos de atención la importancia de la empatía, la claridad y la orientación precisa en cada interacción.

Fortalecer seguimiento: Dar respuesta rápida y clara a los casos de inconformidad, especialmente en temas de accesibilidad y derechos diferenciales.

Documento 20255100173373 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 24-11-2025 14:50:00
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 9fda8864048cbdaddf2c6c021fe78ed9cc76e83082de31d53a6bf2a53c12c184 Código de Verificación CV: 24187	