



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

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 NOVIEMBRE  
DE 2025**

---

## Contenido

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



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

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 noviembre 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



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 3 de 9

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 noviembre.

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 noviembre.

#### 2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1.524
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de -493 personas (-32,35%)
- **Encuestas respondidas:** 242, lo que representa un 15,88% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 21 encuestas (-8,68%)

Se registró una disminución significativa en el número de personas atendidas (-493), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 21 encuestas, equivalente al (-8,68%) respecto al mes anterior.

Tabla 1

	Número	%



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 4 de 9

<b>Personas atendidas</b>	<b>1.524</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestas respondidas</b>	<b>242</b>	<b>15,88%</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 noviembre 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	215	88,84%
Buena	23	9,50%
Regular	4	1,65%
Mala	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 98,34% 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.



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 5 de 9

En el mes de noviembre, 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	6	2,5%
Juventud 19 a 28	31	12,8%
Aduldez 29 a 59	136	56,2%
Persona mayor a 60 o más	29	12,0%
No responden	40	16,5%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

**b) Género:**

**Tabla 4.**

<b>Género</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	106	43,80%
Masculino	94	38,84%
Transgénero	0	0,00%
No sé	1	0,41%
Otro	3	1,24%
No responden	38	15,70%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

**c) Grupo étnico:**

**Tabla 5.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	6	2,5%
Raizal	0	0,0%



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 6 de 9

Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	2	0,8%
Ninguno	179	74,0%
Otro	6	2,5%
No sé	2	0,8%
No responden	47	19,4%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

**d) Población a la que pertenece:**

**Tabla 6.**

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	7	2,9%
Comunidades rurales y campesinas	4	1,7%
Mujeres	22	9,1%
LGTBI	6	2,5%
Otra	1	0,4%
Ninguna	140	57,9%
No sé	12	5,0%
No responden	50	20,7%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

**e) Discapacidad:**

**Tabla 7.**

Discapacidad	Personas	%
Física	4	1,7%
Cognitiva	1	0,4%
Múltiple	0	0,0%



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 7 de 9

Psicosocial	0	0,0%
Otra	2	0,8%
Ninguna	183	75,6%
No sé	2	0,8%
No responden	50	20,7%
<b>Total</b>	<b>242</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.

- Excelente atención
- llevo 3 años tratando de solicitar una autorización de viabilidad de un BIC sin que a la fecha lo haya obtenido y solo hasta hoy puedo ver luz verde
- En varias visitas he recibido información que no corresponde a las necesidades del proyecto, no ha sido clara la respuesta respecto a los requerimientos de norma y formales
- Es muy molesto y costoso estar en tanto trámite... mi sugerencia es un cambio en cuanto a tanto requisito que cuesta desde ingeniero hasta arquitecto, o se arregla la casa o pago planos



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 8 de 9

## 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 (-493), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 21 encuestas, equivalente al (-8,68%) respecto al mes anterior.

**Alto nivel de satisfacción:** El 98,34% 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 noviembre a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

**Recomendación a las Subgerencias:** Durante el mes de noviembre 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.

**Reconocimiento Institucional:** El proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública realizó una actividad para reconocer a los colaboradores que se destacan por su excelencia en la atención a la ciudadanía. El objetivo fue resaltar su compromiso, vocación de servicio y calidad en la gestión dentro de las subdirecciones de Gestión Corporativa, Divulgación y Apropiación del Patrimonio, Gestión Territorial y Protección e Intervención del Patrimonio.



Radicado: 20255100190363

Fecha: 10-12-2025

Pág. 9 de 9

Los criterios de evaluación fueron: claridad, conocimiento, oportunidad, calidez, efectividad e inclusión. Como resultado, se entregaron diplomas de reconocimiento a funcionarios y colaboradores de distintas áreas, destacando su aporte a la confianza ciudadana y a la promoción de los valores institucionales.

### 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.

**Mejorar la claridad de la información:** Garantizar que las respuestas sean precisas, completas y adaptadas a las necesidades de cada proyecto, evitando confusiones sobre normas y requisitos.

#### Documento 20255100190363 firmado electrónicamente por:

<b>PAULO CESAR ÁVILA CANTOR</b>	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 10-12-2025 10:39:17
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 bc9e1e054db68a69ac0664687884fa5c1ccc026c6c02273103f1908b5aef97ba Código de Verificación CV: 180c4	