



Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

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 DICIEMBRE
DE 2025*

Contenido

Y

1. PRESENTACIÓN.....	1
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de diciembre de 2025.....	2
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de diciembre.....	3
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....	6
3.1 Valoración general de las Niñas, Niños y Adolescentes encuestados.....	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: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 2 de 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 diciembre 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 diciembre de 2025.

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 diciembre.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1.502
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de -22 personas (1,46%)
- **Encuestas respondidas:** 138, lo que representa un 9,19% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 104 encuestas (-75,36%)

Se registró una disminución en el número de personas atendidas (-22), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución significativa de 104 encuestas, equivalente al (-75,36%) respecto al mes anterior.

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1.502	100%
Encuestas respondidas	138	9,19%



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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	124	89,86%
Buena	14	10,14%
Regular	0	0,00%
Mala	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	138	100%

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.

En el mes de diciembre, la caracterización arrojó los siguientes resultados:



Radicado: 20265100030003

Fecha: 23-01-2026

Pág. 5 de 10

a) Grupo etario:**Tabla 3.**

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	2	1,4%
Juventud 19 a 28	9	6,5%
Adulterez 29 a 59	81	58,7%
Persona mayor a 60 o más	16	11,6%
No responden	30	21,7%
Total	138	100%

b) Género:**Tabla 4.**

Género	Personas	%
Femenino	57	41,30%
Masculino	55	39,86%
Transgénero	0	0,00%
No sé	1	0,72%
Otro	1	0,72%
No responden	24	17,39%
Total	138	100%

c) Grupo étnico:**Tabla 5.**

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	1	0,7%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%

Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 6 de 10

Ninguno	99	71,7%
Otro	3	2,2%
No sé	3	2,2%
No responden	32	23,2%
Total	138	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	2	1,4%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	14	10,1%
LGTBI	4	2,9%
Otra	0	0,0%
Ninguna	84	60,9%
No sé	4	2,9%
No responden	30	21,7%
Total	138	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	0	0,0%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	1	0,7%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%



Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 7 de 10

Ninguna	99	71,7%
No sé	2	1,4%
No responden	36	26,1%
Total	138	100%

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Tabla 8.

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

3.1 Valoración general de las Niñas, Niños y Adolescentes encuestados:

3.1.1 Participantes

- Todas las respuestas provienen de público general (no colegios específicos).
- Localidades representadas: Engativá, Fontibón y Ciudad Bolívar.
- Rango de edad: 7 a 12 años exclusivamente.

3.1.2 Motivos de la visita

- Principalmente: Participar en el Festival Decembrino.
- Otros motivos: Visita al museo con familiares.

3.1.3 Valoración de la atención recibida

- Todas las respuestas calificaron la atención con 5 (máxima puntuación).
- No se registraron valoraciones negativas ni regulares.

3.1.4 Evaluación de recursos y materiales



Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 8 de 10

- Igualmente, todas las respuestas fueron 5 (máxima puntuación).
- No hubo observaciones negativas.

3.1.5 Experiencia y disfrute

- Todos respondieron “Sí” a la pregunta de si se divertieron y si volverían.
- Ningún caso de respuesta negativa.

3.1.6 Aspectos destacados de la visita

- Conocer sobre patrimonio.
- Ciudad participativa.
- Objetos e historia de la ciudad.
- Formas de celebrar la navidad.

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.

- El arquitecto no indicó claramente los procesos necesarios para adelantar el trámite ante el Instituto
- Se aclararon las inquietudes del proyecto en referencia dándole viabilidad a la solicitud
- Autorizó las actividades presentadas
- Aclaración sobre alcance IDPC en el predio

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:



Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 9 de 10

5.1 Consideraciones

Disminución en la participación ciudadana: Se registró una disminución en el número de personas atendidas (-22), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución significativa de 104 encuestas, equivalente al (-75,36%) 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 diciembre a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de diciembre 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.

Jornada de autorizaciones Reparaciones Locativas. El 18 de diciembre de 2025, en la Sede Palomar del Príncipe del IDPC, se llevó a cabo la primera Jornada de Autorizaciones para el trámite de reparaciones locativas y primeros auxilios en bienes de interés cultural del Distrito Capital.

La jornada se desarrolló entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., durante la cual se recibieron de manera presencial 14 solicitudes de reparaciones locativas. Adicionalmente, en días previos y a través de medios virtuales, se gestionaron 8 solicitudes más, para un total de 22 trámites.

Todas las solicitudes fueron resueltas mediante oficio formal con respuesta de fondo desde el momento de la radicación, sin necesidad de agotar el plazo máximo de 45 días hábiles establecido para el IDPC.

La actividad contó con el acompañamiento de la Veeduría Distrital y se habilitaron canales de atención para resolver inquietudes ciudadanas. Asimismo, se brindó orientación sobre los diferentes trámites del IDPC.



Radicado: **20265100030003**

Fecha: 23-01-2026

Pág. 10 de 10


El evento fue exitoso, los ciudadanos expresaron su satisfacción por la atención ágil y la respuesta inmediata ofrecida por la institución.

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.

Implementar campañas de sensibilización sobre la importancia de la encuesta como herramienta de mejora del servicio.

Documento 20265100030003 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 24-01-2026 10:59:45
Revisó:	SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 a9b50221934b5861eeefe4e69f2520c94dc366e292521d01395711ded934569d Codigo de Verificación CV: 57fb3	