



Radicado: **20265100050873**

Fecha: 27-02-2026

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 ENERO DE
2026*

Contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de enero.	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de enero.	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



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 Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (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 enero de 2026. 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 enero.

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 enero.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 626
- **Variación respecto al mes anterior:** Disminución de -876 personas (-58,3%)
- **Encuestas respondidas:** 93, lo que representa un 14,86% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** disminución de 45 encuestas (-32,6%)

Se registró una disminución significativa en el número de personas atendidas (-876), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 45 encuestas, equivalente al (-32,6%) respecto al mes anterior.

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	626	100%



Radicado: 20265100050873

Fecha: 27-02-2026

Pág. 4 de 9

Encuestas respondidas	93	14,86%
------------------------------	-----------	---------------

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	82	88,17%
Buena	9	9,68%
Regular	2	2,15%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	93	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 97,85% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

2.3 Caracterización de la ciudadanía:

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (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 enero, 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	1	1,1%
Adultez 29 a 59	57	61,3%
Persona mayor a 60 o más	27	29,0%
No responden	8	8,6%
Total	93	100%

b) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	39	41,94%
Masculino	47	50,54%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	0	0,00%
No responden	7	7,53%
Total	93	100%

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	1	1,1%



Radicado: **20265100050873**

Fecha: 27-02-2026

Pág. 6 de 9

Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	77	82,8%
Otro	1	1,1%
No sé	3	3,2%
No responden	11	11,8%
Total	93	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0,0%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	6	6,5%
LGTBI	0	0,0%
Otra	1	1,1%
Ninguna	73	78,5%
No sé	2	2,2%
No responden	11	11,8%
Total	93	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

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



Radicado: **20265100050873**

Fecha: 27-02-2026

Pág. 7 de 9

Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	78	83,9%
No sé	1	1,1%
No responden	13	14,0%
Total	93	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 (encuestas, PQRSD, Buzones ubicados en cada sede)

- Se analizaron las observaciones puntualmente
- Suministro de Información clara y precisa
- La arquitecta nos orientó en relación con la forma correcta de dar respuesta a las observaciones emitidas en el requerimiento
- Nos orientó, debemos solicitar por escrito concepto de condición patrimonial y norma
- Excelente atención, todas las inquietudes 100% aclaradas
- Es muy bien aquí!



Radicado: **20265100050873**

Fecha: 27-02-2026

Pág. 8 de 9

- Dejen de colocar tanto anti-trámite para colocar los servicios públicos, ojalá cerraran ente Instituto, especialmente los bienes de interés público. No es funcional por nadie. No tiene presentación.

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 (-876), la cantidad de encuestas respondidas presentó una disminución de 45 encuestas, equivalente al (-32,6%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: El 97,85% 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 enero a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de enero 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.



Radicado: **20265100050873**

Fecha: 27-02-2026

Pág. 9 de 9

Servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites, balance y retos para 2026: La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá invitó al Defensor de la Ciudadanía y al equipo de Atención a la Ciudadanía a participar en el espacio virtual de socialización “Servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites: balance y retos para 2026”.

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.

El reto institucional es equilibrar la calidad de la atención con estrategias que fortalezcan la representatividad de las encuestas y la claridad en la comunicación, asegurando que la voz de la ciudadanía siga siendo el eje central de la gestión del IDPC.

Documento 20265100050873 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 27-02-2026 13:03:50
Revisó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 97b2a57d5a69128b61dd1b7f19add9c34bb6893b40503e58ddc88cb82791ebdd Codigo de Verificación CV: 129fa	