



Radicado: **20265100072253**

Fecha: 31-03-2026

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 FEBRERO DE
2026*

Contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de febrero.	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de febrero.	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.	9



Radicado: **20265100072253**

Fecha: 31-03-2026

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 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 febrero 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 febrero.

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 febrero.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 967
- **Variación respecto al mes anterior:** Aumento de 341 personas (54,5%)
- **Encuestas respondidas:** 149, lo que representa un 15,41% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** aumento de 56 encuestas (60,2%)

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	967	100%
Encuestas respondidas	149	15,41%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	133	89,26%
Buena	16	10,74%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	0	0,00%
Total	149	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 100% 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 febrero, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

a) Grupo etario:

Tabla 3.

Grupo etario	Personas	%
---------------------	-----------------	----------



Radicado: 20265100072253

Fecha: 31-03-2026

Pág. 5 de 9

Infancia 7 a 12	3	0,0%
Adolescencia 13 a 18	5	0,0%
Juventud 19 a 28	17	1,1%
Adulterez 29 a 59	69	61,3%
Persona mayor a 60 o más	27	29,0%
No responden	28	8,6%
Total	149	100%

b) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	45	30,20%
Masculino	68	45,64%
Transgénero	0	0,00%
No sé	0	0,00%
Otro	2	1,34%
No responden	34	22,82%
Total	149	100%

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	1	0,7%
Ninguno	109	73,2%
Otro	2	1,3%
No sé	1	0,7%



No responden	36	24,2%
Total	149	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,7%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	8	5,4%
LGTBI	3	2,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	96	64,4%
No sé	3	2,0%
No responden	38	25,5%
Total	149	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	1,3%
Cognitiva	1	0,7%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	0	0,0%
Ninguna	105	70,5%
No sé	0	0,0%
No responden	41	27,5%



Radicado: 20265100072253

Fecha: 31-03-2026

Pág. 7 de 9

Total	149	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, PQRS, Buzones ubicados en cada sede)

- Despejo mis dudas ante mis inquietudes, muy claramente
- se dio claridad a las inquietudes planteadas
- Se hizo una revisión inicial y el proyecto puede ser un caso de estudio para la modificación del PEMP TEUSAQUILLO
- Muchas gracias por la hospitalidad. Orgullosa de la ciudad Bogotá y de las personas que viven y Vivian en esta hermosa ciudad.

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: 20265100072253

Fecha: 31-03-2026

Pág. 8 de 9

5.1 Consideraciones

Aumento en la participación ciudadana: Se registró un aumento significativo en el número de personas atendidas (341), la cantidad de encuestas respondidas presentó un aumento de 56 encuestas, equivalente al (60,2%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 100% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

5.2 Acciones

Seguimiento a casos de inconformidad: En conjunto con el Defensor de la Ciudadanía, se implementaron acciones para garantizar un seguimiento más preciso a los casos de Ciudadanos que expresaron su inconformidad en el mes de febrero a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de febrero 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.

Feria Distrital "A Tu Servicio" – Localidad Ciudad Bolívar: El Instituto participó activamente el 13 de febrero de 2026 en la Feria A Tu Servicio, organizada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizada en el Parque Santo Domingo de la localidad Ciudad Bolívar. El propósito principal de esta participación fue promocionar la oferta institucional y resaltar, en cada feria, los siguientes aspectos:

Difusión de actividades educativas y culturales.

Exposición de iniciativas desarrolladas en el Museo de la Ciudad Autoconstruida.

Durante la jornada se brindó atención a más de 30 Ciudadanos de todas las edades, fortaleciendo el vínculo con la comunidad y visibilizando la gestión institucional.

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía: El Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el apoyo del



Radicado: **20265100072253**

Fecha: 31-03-2026

Pág. 9 de 9

Defensor de la Ciudadanía, participó el 26 de febrero de 2026 en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

En este espacio se socializaron los resultados generales de los informes de gestión 2025 presentados por el Defensor de la Ciudadanía de las 53 entidades obligadas a rendir dicho informe. Asimismo, se compartieron las estrategias “Cuidadores de la Confianza 2026”, se realizó el lanzamiento del modelo de seguimiento, acompañamiento y medición 2.0, y se abordaron temas de relevancia como la racionalización de trámites, entre otros.

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.

Documento 20265100072253 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 31-03-2026 11:18:28
Revisó:	LERCEY LILIBETH SERRANO VILLAMIL - PROFESIONAL ESPECIALIZADO COD 222 GRADO 3 - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
Proyectó:	ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 9f7ca6a03a2f7ee83bb0886a5f5dd8cced2bb6d276e817d112407084037f3a58 Código de Verificación CV: 38eb5	