



Radicado: **20265100085993**

Fecha: 27-04-2026

Pág. 1 de 11

*INFORME MENSUAL DE RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LAS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA EN EL IDPC DURANTE EL MES DE MARZO DE
2026*

Contenido

1. PRESENTACIÓN	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de marzo.	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de marzo.	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: **20265100085993**

Fecha: 27-04-2026

Pág. 2 de 11

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 marzo 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 marzo.

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 marzo.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1543
- **Variación respecto al mes anterior:** Aumento de 576 personas (59,6%)
- **Encuestas respondidas:** 209, lo que representa un 13,55% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** aumento de 60 encuestas (40,3%)

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1543	100%
Encuestas respondidas	209	13,55%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	182	87,08%
Buena	24	11,48%
Regular	2	0,96%
Malo	0	0,00%
Muy malo	1	0,48%
No responde	0	0,00%
Total	209	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 marzo, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

a) Grupo etario:

Tabla 3.

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

Radicado: **20265100085993**

Fecha: 27-04-2026

Pág. 5 de 11

Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	1	0,5%
Juventud 19 a 28	34	16,3%
Adulthood 29 a 59	79	37,8%
Persona mayor a 60 o más	22	10,5%
No responden	73	34,9%
Total	209	100%

b) Género:**Tabla 4.**

Género	Personas	%
Femenino	78	37,32%
Masculino	63	30,14%
Transgénero	0	0,00%
No sé	1	0,48%
Otro	3	1,44%
No responden	64	30,62%
Total	209	100%

c) Grupo étnico:**Tabla 5.**

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	2	1,0%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	1	0,5%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	125	59,8%
Otro	5	2,4%
No sé	1	0,5%



No responden	75	35,9%
Total	209	100%

d) Población a la que pertenece:

Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	1	0,5%
Comunidades rurales y campesinas	0	0,0%
Mujeres	40	19,1%
LGTBI	6	2,9%
Otra	1	0,5%
Ninguna	87	41,6%
No sé	2	1,0%
No responden	72	34,4%
Total	209	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,5%
Cognitiva	0	0,0%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	1	0,5%
Otra	0	0,0%
Ninguna	131	62,7%
No sé	2	1,0%
No responden	74	35,4%



Radicado: 20265100085993

Fecha: 27-04-2026

Pág. 7 de 11

Total	209	100%
-------	-----	------

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Encuestas de satisfacción – Niñas, Niños y Adolescentes (marzo 2026)

1. Contexto general

- **Total de asistentes:** 151 estudiantes (100%).
- **Encuestas respondidas:** 3 (2,0%).
- **Rango de edad:** 13 a 18 años.
- **Instituciones participantes:** Colegio de Salerno (La Candelaria/Belén) y Colegio José Antonio (Usme).

2. Resultados principales

- **Motivos de visita:**
 - Interés en la historia de la ciudad.
 - Actividad organizada por el colegio.
- **Calificación de la atención recibida:**
 - Todos los encuestados otorgaron la máxima calificación (5).
- **Evaluación de recursos y materiales:**
 - Valoración general: “Bueno”.
 - No se reportaron observaciones negativas.
- **Nivel de disfrute y disposición a regresar:**
 - 100% manifestó haberse divertido.



- o Todos expresaron interés en volver.

3. Aspectos más valorados

- El recorrido guiado por el parque.
- El modelo de ancestralidad presentado.
- Los juegos y actividades interactivas.

4. Conclusiones ejecutivas

- Aunque la tasa de respuesta a las encuestas fue baja (2%), los resultados reflejan **satisfacción plena** en los estudiantes encuestados.
- Se destacan la pertinencia pedagógica de los recorridos, el atractivo de los contenidos culturales y la efectividad de las actividades lúdicas.
- La información obtenida respalda la continuidad de las visitas escolares y su potencial como estrategia de apropiación cultural y educativa.

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)

- Al principio nos informaron tiempo estimado 4 meses, van 10 meses y apenas salieron observaciones
- Claro todo y súper querida la persona que me atendió, me alegró el día
- Se atendieron todas las inquietudes
- Amabilidad y disposición para solucionar dudas
- Está en trámite desde junio 2025. Al principio nos informaron tiempo estimado 4 meses en 10 meses y apenas salieron observaciones



Radicado: 20265100085993

Fecha: 27-04-2026

Pág. 9 de 11

- En otras ocasiones me han hecho las recomendaciones y en otra ocasión no
- Esperaba obtener las copias en el mismo sitio, sin necesidad de solicitarlas por medio de una carta.
- Con un solo funcionario atendiendo la casa, se presta para que personas inescrupulosas dañen, rompa y extraigan piezas de valor patrimonial, se solicita más personal. Falta iluminación en varios salones, la lectura de avisos informativos debería colocarse a una altura más ergonómica, por lo demás bien, aseado, limpio, felicitaciones
- Hubiera sido bueno que las etiquetas de las maquetas de LC+150 estuvieran acompañadas de su traducción en español
- No hay información clara sobre los pasaportes de los museos. En el museo del oro nos dijeron que en el museo de Bogotá y en la casa Sámano y siete balcones no hay información al respecto.

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

Aumento en la participación ciudadana: Se registró un aumento significativo en el número de personas atendidas (576), la cantidad de encuestas respondidas presentó un aumento de 60 encuestas, equivalente al (40,3%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 98,56% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

5.2 Acciones



Radicado: 20265100085993

Fecha: 27-04-2026

Pág. 10 de 11

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

Recomendación a las Subgerencias: Durante el mes de marzo 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.

Socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3: El equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información pública del IDPC participó en la socialización Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Este documento corresponde a la versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, contiene los lineamientos para asegurar que el servicio a la ciudadanía en las diferentes entidades de la Administración Distrital sea oportuno, claro, efectivo, transparente, digno, accesible, equitativo y de calidad. Su propósito central es mejorar la experiencia de servicio y fortalecer la confianza ciudadana, entendida como la construcción de una relación sólida entre la ciudadanía y la administración distrital mediante el cumplimiento de compromisos. Asimismo, busca facilitar el acceso a la oferta institucional de manera efectiva y promover, de forma integral, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.

Feria Distrital de Rendición de Cuentas: el 17 de marzo de 2026, el IDPC participó en la Feria Distrital de Rendición de Cuentas, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este espacio permite a la ciudadanía conocer de primera mano los avances, desafíos y resultados de la gestión pública de la ciudad, así como interactuar directamente con los responsables de las políticas distritales.

Sesión de transferencia metodológica del Modelo de Seguimiento: El equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información pública del IDPC, participó en la Sesión de transferencia metodológica del Modelo de Seguimiento y en la capacitación sobre el uso de herramienta tecnológica para implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación 2.0 (sesión virtual). El modelo de seguimiento tiene como objeto Implementar y gestionar un sistema integral de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, que permita medir de manera sistemática la satisfacción y experiencia ciudadana, así como la calidad del servicio prestado.



Radicado: **20265100085993**

Fecha: 27-04-2026


Pág. 11 de 11

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.

Protocolos de Atención a la Ciudadanía: Actualizar los protocolos de atención a la Ciudadanía del IDPC conforme al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs 3, con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Documento 20265100085993 firmado electrónicamente por:	
LUZ PATRICIA QUINTANILLA PARRA	Subdirectora de Gestión Corporativa (E) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 29-04-2026 19:17:48
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
 c193cd809b2ff53181bb59fc6fb20596f52bb3cf4a5a8362188ac31a5d59c129 Codigo de Verificación CV: 239e2	