



Radicado: **20265100102153**

Fecha: 25-05-2026

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 ABRIL DE 2026*

Contenido

1. Presentación	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de abril.	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de abril.	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: **20265100102153**

Fecha: 25-05-2026

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 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 abril 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 abril.

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 abril.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1698
- **Variación respecto al mes anterior:** aumento de 155 personas (16,0%)
- **Encuestas respondidas:** 214, lo que representa un 12,60% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** aumento de 5 encuestas (3,4%)

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1698	100%
Encuestas respondidas	214	12,60%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	190	88,79%
Buena	18	8,41%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	0	0,00%
No responde	6	3,00%
Total	214	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 97,2% 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 abril, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

a) Grupo etario:

Tabla 3.

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



Radicado: **20265100102153**

Fecha: 25-05-2026

Pág. 5 de 10

Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	4	1,9%
Juventud 19 a 28	54	25,2%
Adulthood 29 a 59	105	49,1%
Persona mayor a 60 o más	16	7,5%
No responden	35	16,4%
Total	214	100%

b) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	102	47,66%
Masculino	84	39,25%
Transgénero	0	0,00%
No sé	1	0,47%
Otro	1	0,47%
No responden	26	12,15%
Total	214	100%

c) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	2	0,9%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	169	79,0%
Otro	5	2,3%
No sé	3	1,4%



Radicado: 20265100102153

Fecha: 25-05-2026

Pág. 6 de 10

No responden	35	16,4%
Total	214	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	2	0,9%
Mujeres	36	16,8%
LGTBI	3	1,4%
Otra	13	6,1%
Ninguna	116	54,2%
No sé	1	0,5%
No responden	43	20,1%
Total	214	100%

e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,5%
Cognitiva	55	25,7%
Múltiple	6	2,8%
Psicosocial	2	0,9%
Otra	13	6,1%
Ninguna	90	42,1%
No sé	9	4,2%
No responden	38	17,8%



Radicado: 20265100102153

Fecha: 25-05-2026

Pág. 7 de 10

Total	214	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)

- Porque subsanó y orientó en todas las dudas
- Fueron respondidas con claridad mis inquietudes
- Falta de información
- Es necesario esperar la actualización del PEM
- Diligente con la información
- Todas las dudas quedaron resueltas
- Esta toda la información desde 2008
- Encontré información de la plaza de las cruces
- Me ubicaron un predio que contiene la información suficiente para mi proyecto académicas
- Busco la historia de la casa
- Estaba toda la información patrimonial, que necesitaba para una investigación de la universidad
- Los baños se encuentran muy sucios, nada que ver con un establecimiento cultural (Museo Bogotá – Casa Sámano)



Radicado: 20265100102153

Fecha: 25-05-2026

Pág. 8 de 10

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 (155), la cantidad de encuestas respondidas presentó un aumento de 5 encuestas, equivalente al (3,4%) respecto al mes anterior.

Alto nivel de satisfacción: Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 97,2% 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 implementó acciones para garantizar un seguimiento más preciso a los casos de ciudadanos que expresaron su inconformidad en el mes de abril a través de las encuestas de satisfacción de Atención a la Ciudadanía.

Protocolos de Servicio a la ciudadanía: El 06 de mayo de 2026, con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública participó como Cuidadores de la Confianza en los Entrenamientos en Habilidades para el Servicio. En este espacio se socializaron herramientas, recomendaciones y casos prácticos orientados a fortalecer la confianza ciudadana mediante un servicio incluyente, cercano y libre de barreras en las entidades del Distrito.

Mesa Sector Cultura – Veeduría Distrital: El 09 de abril de 2026, con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública participó en la mesa sectorial INCIDE, liderada por la Veeduría Distrital.



Radicado: **20265100102153**

Fecha: 25-05-2026

Pág. 9 de 10

Durante la sesión se abordaron temas clave como:

- Visión y articulación del sector.
- Modelos de relacionamiento y brechas sectoriales.
- Indicadores de desempeño y acompañamiento prioritario a entidades.
- Acceso a la información pública y hallazgos sectoriales.
- Acceso a bienes y servicios.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Reflexiones sobre el comportamiento del sector.

Sesión Servicio a la Ciudadanía protocolos y enfoque diferencial: El 22 de abril de 2026, con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública participó en la sesión sobre Protocolos y Enfoque Diferencial en el Servicio a la Ciudadanía, articulada con la Dirección de Calidad del Servicio. La jornada estuvo orientada a fortalecer la incorporación del Modelo de Relacionamiento en la gestión institucional y consolidar el componente de Servicio a la Ciudadanía.

Feria a Tu Servicio Mártires: El 24 de abril de 2026, con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública participó con un stand en la feria “A Tu Servicio”, organizada y liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el parque Santa Fe de la localidad Mártires.

Se promocionó la oferta institucional y se socializaron lineamientos patrimoniales —norma urbana, sistema de gobernanza y estrategias de divulgación— definidos en el Plan Especial de Manejo y Protección (PEMP) del Centro Histórico de Bogotá, aprobado mediante Resolución 092 de 2023, considerando que parte de la localidad se encuentra dentro de su ámbito de aplicación.

Durante la jornada se atendieron 24 adultos, se entregaron 20 cajas de jugos y galletas, además de afiches y cartillas del IDPC, se brindó información a la ciudadanía y se recibieron dos solicitudes de trámite.

La actividad contó con el acompañamiento de profesionales de la Subdirección Territorial y de la Subdirección de Protección e Intervención.



Radicado: 20265100102153

Fecha: 25-05-2026

Pág. 10 de 10

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.

Consolidar protocolos de servicio incluyente: realizar habilidades de servicio y enfoque diferencial, asegurando que los equipos adopten prácticas de atención cercanas, sin barreras y con perspectiva de inclusión.

Ampliar la participación ciudadana: diseñar estrategias de divulgación que incrementen el número de encuestas respondidas y fortalezcan la interacción con distintos grupos poblacionales, especialmente jóvenes y personas mayores.

Mejorar condiciones de infraestructura cultural: atender observaciones sobre espacios físicos (ej. baños en Museo Bogotá – Casa Sámano) como parte de la experiencia integral de servicio, articulando acciones con áreas de mantenimiento y gestión cultural.

Documento 20265100102153 firmado electrónicamente por:	
LUIS GABRIEL BARRIGA BERNAL	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 28-05-2026 17:37:47 Fecha firma: 28-05-2026 17:37:47
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 26-05-2026 15:03:06
ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 25-05-2026 16:14:54
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 27-05-2026 10:23:52
 472a9988cda79c7fb14745b78533e81f37ee8ab7ac54c9ea9d13a078fddbba66 Código de Verificación CV: a4d6e	