



Radicado: **20265100119243**

Fecha: 26-06-2026

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 MAYO DE 2026*

---

<b>1. Presentación.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de mayo.....</b>	<b>3</b>
<b>a. Resultados totales del IDPC para el mes de mayo.....</b>	<b>3</b>
<b>a) Grupo etario:.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.....</b>	<b>7</b>



Radicado: **20265100119243**

Fecha: 26-06-2026

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 mayo 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 mayo.

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.

### a. Resultados totales del IDPC para el mes de mayo.

#### i. Personas atendidas y encuestas respondidas:

- **Total de personas atendidas:** 1691
- **Variación respecto al mes anterior:** disminución de 7 personas (-0,7%)
- **Encuestas respondidas:** 314, lo que representa un 18,57% de los Ciudadanos atendidos.
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** aumento de 100 encuestas (67,1%)

Tabla 1

	Número	%
<b>Personas atendidas</b>	<b>1691</b>	<b>100%</b>
<b>Encuestas respondidas</b>	<b>314</b>	<b>18,57%</b>

### b. 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 mayo la ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

**Tabla 2.**

<b>Calificación</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelente	272	86,62%
Buena	40	12,74%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
Muy malo	1	0,32%
No responde	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 99,36% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

### **c. 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 la Entidad. 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 mayo, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

#### **a) Grupo etario:**

**Tabla 3.**

<b>Grupo etario</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Infancia 7 a 12	0	0,0%
Adolescencia 13 a 18	15	4,8%
Juventud 19 a 28	92	29,3%



Radicado: 20265100119243

Fecha: 26-06-2026

Pág. 5 de 10

Adultez 29 a 59	108	34,4%
Persona mayor a 60 o más	25	8,0%
No responden	74	23,6%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**b) Género:****Tabla 4.**

<b>Género</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Femenino	125	39,81%
Masculino	106	33,76%
Transgénero	1	0,32%
No sé	2	0,64%
Otro	4	1,27%
No responden	76	24,20%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**c) Grupo étnico:****Tabla 5.**

<b>Grupo étnico</b>	<b>Personas</b>	<b>%</b>
Negro-Afro Palenquero	1	0,3%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rom	1	0,3%
Indígena o mestizo	1	0,3%
Ninguno	198	63,1%
Otro	9	2,9%
No sé	3	1,0%
No responden	101	32,2%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**d) Población a la que pertenece:**



Tabla 6.

Población a la que pertenezco	Personas	%
Víctima del conflicto armado	7	2,2%
Comunidades rurales y campesinas	2	0,6%
Mujeres	48	15,3%
LGTBI	13	4,1%
Otra	4	1,3%
Ninguna	147	46,8%
No sé	9	2,9%
No responden	84	26,8%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

## e) Discapacidad:

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	2	0,6%
Cognitiva	1	0,3%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	0	0,0%
Otra	13	4,1%
Ninguna	218	69,4%
No sé	9	2,9%
No responden	71	22,6%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

### 3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes



Radicado: 20265100119243

Fecha: 26-06-2026

Pág. 7 de 10

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)

## **5. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.**

Tras el proceso de revisión y análisis realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía y el Defensor del Ciudadano, se recopilaron las siguientes manifestaciones del público, clasificadas según su naturaleza:

### **Comentarios positivos y de satisfacción:**

*"Todo me pareció de excelencia y efectividad. Muchas gracias".*

*"Todo muy bien".*

*"Claro y puntual".*

*"Resolvió las dudas correctamente".*

*"Me guió, me contestó y solucionó todas mis inquietudes".*

*"Es clara y completa".*

### **Gestión del trámite:**

*"Dieron pronta respuesta al proceso, aunque no fue favorable".*

*"Se inició el trámite requerido".*

### **Oportunidades de mejora y reclamos:**



Radicado: **20265100119243**

Fecha: 26-06-2026

Pág. 8 de 10

*"Debe existir un espacio antes de iniciar proyectos para conocer las condiciones de desarrollo del mismo".*

*"Al principio nos informaron un tiempo estimado de 4 meses; ha transcurrido más de un año y aún no hay claridad sobre la finalización del trámite".*

En este sentido se presentan las siguientes consideraciones:

**Aumento en la participación ciudadana:** Se registró disminución en el número de personas atendidas (-7), la cantidad de encuestas respondidas presentó un aumento significativo de 100 encuestas, equivalente al (18,57%) respecto al mes anterior.

**Alto nivel de satisfacción:** Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 99,36% de los encuestados calificando la atención como "Excelente" o "Buena".

Como acciones implementadas se precisan las siguientes:

Participación en jornadas de capacitación y actividades institucionales: Con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía, el equipo de Atención a la Ciudadanía y Transparencia participó tanto de forma presencial como virtual en las siguientes actividades organizadas por la Oficina Asesora de Planeación y la Alcaldía Mayor de Bogotá durante el año 2026:

- i. 1 de mayo: Primera Graduación de Cuidadores de la Confianza 2026, realizada en el marco del evento "Expertos del Servicio: Experiencia Ciudadana".
- ii. 13 de mayo: Entrenamiento virtual "Tendencias de servicio a la ciudadanía: Gobernanza colaborativa", organizado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- iii. 15 de mayo: Presentación del lineamiento para el registro de datos de usuarios(as), asistentes y participantes, liderado por la Oficina Asesora de Planeación.
- iv. 15 de mayo: Taller de formulación y seguimiento de estrategias de racionalización de trámites.



Finalmente, el Defensor de la Ciudadanía formula las siguientes recomendaciones orientadas a la mejora continua del servicio:

- i. 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 enfoques diferenciales.
- ii. Optimizar la aplicación y caracterización de las encuestas: Implementar directrices con las subdirecciones para promover el diligenciamiento completo de las encuestas. Se sugiere enfocar esfuerzos en reducir el porcentaje de la opción “no responde” en los campos sociodemográficos mediante estrategias de motivación y acompañamiento, asegurando así datos más robustos para los análisis diferenciales.
- iii. Ampliar la difusión de la encuesta en canales virtuales: Aprovechar ferias, actividades institucionales y trámites digitales para invitar activamente a la ciudadanía a responder las encuestas, aumentando la cobertura y representatividad de la muestra.
- iv. Reforzar la comunicación sobre tiempos de trámite: Atender de manera prioritaria las inquietudes ciudadanas relacionadas con demoras, garantizando información clara, transparente y actualizada sobre los plazos reales de cada proceso.

Con la implementación de estas acciones y el acatamiento de las recomendaciones emitidas, la entidad reafirma su compromiso con la excelencia en el servicio, la transparencia y la participación ciudadana. El fortalecimiento de estos procesos no solo permitirá optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de la atención, sino también consolidar un canal de comunicación cada vez más humano, accesible y eficiente con la ciudadanía.

<b>Documento 20265100119243 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>LUIS GABRIEL BARRIGA BERNAL</b>	Subdirector de Gestión Corporativa (E) SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 30-06-2026 15:26:15
<b>SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ</b>	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 26-06-2026 14:28:51
<b>ZUANNY ANGELICA BELLO GARCIA</b>	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 26-06-2026 11:27:06
<b>LILIBETH SERRANO VILLAMIL</b>	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 26-06-2026 13:33:31
 04c11d12fd532e6d60bf4cc0c843ad47af9c700bf2e939eb039ebffd63321c	



Radicado: **20265100119243**

Fecha: 26-06-2026

Pág. 10 de 10

Codigo de Verificación CV: 4e2a9