



Radicado: **20265100157253**

Fecha: 25-08-2026

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 JULIO DE 2026*

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de julio.....	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de julio.....	3
2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas.....	3
2.2 Grado de satisfacción.....	4
2.3 Caracterización de la ciudadanía.....	4
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....	7
4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.....	7
5. Recomendaciones desde Atención a la Ciudadanía con el apoyo del Defensor de la Ciudadanía.....	7



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 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 julio 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 julio.

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 julio.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas

- Total de personas atendidas: 820
- Variación respecto al mes anterior: - 514
- Encuestas respondidas: 139
- Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior: - 74

Se presentó una disminución de las encuestas respondidas de - 74 (-34,74%)

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	820	100%
Encuestas respondidas	139	16,95%

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	135	97,12%
Buena	4	2,88%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
No responde	0	0%
Total	139	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 100% de los encuestados calificando la atención como excelente y buena.

2.3 Caracterización de la ciudadanía

El 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 julio, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

a) Grupo etario:

Tabla 3.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0%
Adolescencia 13 a 18	1	0,7%
Juventud 19 a 28	21	15,1%

Radicado: **20265100157253**

Fecha: 25-08-2026

Pág. 5 de 9

Adultez 29 a 59	73	52,5%
Persona mayo a 60 o más	30	21,6%
No responden	14	10,1%
Total	139	100%

b) Género:**Tabla 4.**

Género	Personas	%
Femenino	56	40,29%
Masculino	69	49,64%
Transgénero	0	0%
No sé	1	0,72%
Otro	0	0%
No responden	13	9,35%
Total	139	100%

c) Grupo étnico:**Tabla 5.**

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	0	0%
Raizal	2	1,4%
Gitano Rrom	0	0%
Indígena o mestizo	58	41,7%
Ninguno	58	41,7%
Otro	3	2,2%
No sé	3	2,2%
No responden	15	10,8%
Total	139	100%

**d) Población a la que pertenece:****Tabla 6.**

Discapacidad	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0%
Comunidades rurales y campesinas	0	0%
Mujeres	17	12,2%
LGTBI	2	1,4%
Otra	2	1,4%
Ninguna	101	72,7%
No sé	1	0,7%
No responden	16	11,5%
Total	139	100%

e) Discapacidad:**Tabla 7.**

Discapacidad	Personas	%
Física	2	1,4%
Cognitiva	0	0%
Múltiple	0	0%
Psicosocial	0	0%
Otra	0	0%
Ninguna	119	85,6%
No sé	1	0,7%
No responden	17	12,2%
Total	139	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.

Durante el mes no se registraron observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía con respecto a la atención recibida.

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

Durante el mes, el 97,12% de las personas encuestadas calificó como excelente la atención prestada por el Instituto, mientras que el 2,88% restante la valoró como buena. Estas cifras evidencian que el servicio brindado se mantiene bajo estándares de alta calidad y supera las expectativas de la ciudadanía; por lo tanto, se dará continuidad a las buenas prácticas de atención implementadas, las cuales consolidan la percepción positiva y la confianza de la ciudadanía en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

En este sentido, se continuará el seguimiento mensual a la experiencia de la ciudadanía, priorizando el análisis de aquellos comentarios que apunten a oportunidades de mejora, en el marco del ciclo de mejoramiento continuo. Asimismo, se seguirá promoviendo que la ciudadanía detalle cualitativamente su experiencia, lo que permitirá identificar con precisión los atributos del servicio y las prácticas con mayor impacto positivo.

Por otra parte, se fortalecerán los procesos de cualificación del talento humano para asegurar la apropiación de los protocolos de atención con enfoque diferencial (género, étnico, curso de vida, discapacidad y psicosocial), además de robustecer



sus competencias para la resolución de situaciones complejas en atención a la ciudadanía. Finalmente, se mantendrá con las subdirecciones la estrategia mensual de sensibilización sobre la importancia del registro de la percepción ciudadana, orientando los esfuerzos hacia una meta del 100% de cobertura en la aplicación de la encuesta.

Como Defensor de la Ciudadanía del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) y con el propósito de fortalecer la transparencia, el ciclo de mejoramiento continuo y la garantía de los derechos ciudadanos en la gestión pública, es importante destacar que la totalidad de los usuarios que diligenciaron la encuesta otorgaron una calificación favorable a la atención prestada por la entidad, distribuida en un 97,12% en la categoría de excelente y un 2,88% en buena. Estos resultados confirman la calidad del servicio brindado por el talento humano del Instituto y consolidan la confianza institucional. Sin embargo, la labor de esta Defensoría exige realizar una lectura crítica y rigurosa de los datos para identificar brechas en la cobertura, barreras de acceso y oportunidades de mejora estratégica en beneficio de toda la ciudadanía.

En primer lugar, se observa una reducción en el volumen de personas atendidas (820 usuarios) y una disminución del 34,74% en las encuestas respondidas frente al mes anterior, situando la tasa de respuesta en un 16,95%. Esta representatividad muestral acotada fundamenta la recomendación al proceso de Atención a la Ciudadanía de fortalecer e implementar mecanismos de captura activa al cierre de cada interacción presencial, telefónica y virtual, diversificando los canales mediante herramientas digitales accesibles que faciliten el registro de la percepción de un universo más amplio de usuarios.

En segundo lugar, el reporte evidencia la ausencia de aplicación de instrumentos de evaluación a la población de niños, niñas y adolescentes (0% en infancia y 0,7% en adolescencia). Dado que la apropiación del patrimonio cultural es un derecho de carácter intergeneracional, se encomienda a la dependencia competente el diseño y la adopción inmediata de la versión amigable del instrumento de satisfacción para esta población, asegurando su aplicación sistemática en los recorridos, talleres y actividades pedagógicas que desarrolla el IDPC.

En tercer lugar, en relación con la caracterización poblacional y el enfoque diferencial, se identifica la necesidad de profundizar en la inclusión de grupos de especial protección constitucional. Si bien el 41,7% de los encuestados se autorreconoce en la categoría de indígena o mestizo, no se registró participación de comunidades afrodescendientes, palenqueras, Rrom, población transgénero, víctimas del conflicto armado ni comunidades rurales, al tiempo que la representación de personas con discapacidad alcanzó únicamente el 1,4%. Por lo anterior, se recomienda realizar procesos de cualificación al personal de atención para sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia de la caracterización y



Radicado: **20265100157253**

Fecha: 25-08-2026

Pág. 9 de 9

auditar de forma permanente la accesibilidad física, comunicacional y digital de los canales de la entidad.

Finalmente, la ausencia de registros cualitativos de quejas, felicitaciones o sugerencias durante el período evaluado motiva a esta Defensoría a proponer la apertura de canales de retroalimentación cualitativa más dinámicos e itinerantes.

El IDPC reitera su compromiso con el mantenimiento de los altos estándares de satisfacción alcanzados, orientando sus esfuerzos hacia una gestión transparente, incluyente y centrada en el servicio efectivo a la ciudadanía de Bogotá D.C.

Documento 20265100157253 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CAROLINA FLOREZ GUTIERREZ	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 25-08-2026 17:21:22
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 25-08-2026 02:08:40
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 25-08-2026 16:59:46
 52f6c2a620537d5ec0047360c16d346b2c032e270c88c52169c9a96380d7a049 Codigo de Verificación CV: b015a	

Anexos: 2 folios