



Radicado: 20265100148243

Fecha: 06-08-2026

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 JUNIO DE 2026

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de junio.....	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de junio.....	3
2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas.....	3
Grado de satisfacción:.....	4
2.2 Caracterización de la ciudadanía.....	5
3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes.....	7
Para el periodo valorado no fueron aplicadas encuestas dirigidas a niñas, niños y adolescentes.....	8
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.....	8



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 junio 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 junio

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 junio.

2.1.1 Personas atendidas y encuestas respondidas

- **Total de personas atendidas:** 1334
- **Variación respecto al mes anterior:** disminución de 101 personas
- **Encuestas respondidas:** 213
- **Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior:** se presentó una disminución de las encuestas respondidas de -101 (-32%)

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1334	100%
Encuestas respondidas	213	15,97%



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 junio la ciudadanía calificó la satisfacción en la atención prestada por el Instituto de la siguiente manera:

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	190	89,20%
Buena	19	8,92%
Regular	3	1%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
No responde	1	0,47%
Total	213	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 98,12% de los encuestados calificando la atención como excelente o buena.

2.2 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 junio, la caracterización arrojó los siguientes resultados:



Radicado: 20265100148243

Fecha: 06-08-2026

Pág. 5 de 9

a) Grupo etario**Tabla 3.**

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0%
Adolescencia 13 a 18	37	17,4%
Juventud 19 a 28	44	20,7%
Adulthood 29 a 59	101	47,4%
Persona mayo a 60 o más	20	9,4%
No responden	11	5,2%
Total	213	100%

b) Género**Tabla 4.**

Género	Personas	%
Femenino	96	45,07%
Masculino	103	48,36%
Transgénero	1	0,47%
No sé	1	0,47%
Otro	2	0,94%
No responden	10	4,69%
Total	213	100%

c) Grupo étnico**Tabla 5.**

Grupo étnico	Personas	%
Negro-Afro Palenquero	2	0,9%
Raizal	0	0%
Gitano Rrom	0	0%

Radicado: **20265100148243**

Fecha: 06-08-2026

Pág. 6 de 9

Indígena o mestizo	4	1,9%
Ninguno	187	87,8%
Otro	3	1,4%
No sé	1	0,5%
No responden	16	7,5%
Total	213	100%

d) Población a la que pertenece

Tabla 6.

Discapacidad	Personas	%
Víctima del conflicto armado	5	2,3%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,5%
Mujeres	43	20,2%
LGTBI	10	4,7%
Otra	1	0,5%
Ninguna	131	61,5%
No sé	5	2,3%
No responden	17	8%
Total	213	100%

e) Discapacidad

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
Física	1	0,5%
Cognitiva	0	0%
Múltiple	0	0%



Radicado: **20265100148243**

Fecha: 06-08-2026

Pág. 7 de 9

Psicosocial	2	0,9%
Otra	0	0%
Ninguna	187	87,8%
No sé	4	1,9%
No responden	19	8,9%
Total	213	91%

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, PQRSD, Buzones ubicados en cada sede)

En cuanto a la Autorización de anteproyectos se recibieron las siguientes observaciones:

- i. Debe existir un espacio antes de iniciar proyectos de las condiciones de desarrollo del mismo
- ii. Al principio nos informaron tiempo estimado 4 meses, ha transcurrido más de un año y aun no hay claridad de la finalización del tramite

De Equiparación de tarifas de servicios públicos se recibieron las siguientes observaciones:

- i. “No me ha llegado ninguna comunicación sobre mi solicitud”



Radicado: **20265100148243**

Fecha: 06-08-2026

Pág. 8 de 9

- ii. “He pasado la equiparación de servicios varias veces a pesar de que he investigado no dan una respuesta favorable”

Licencias de intervención y ocupación del espacio público recibió la siguiente observación:

- i. “La información brindada por la arquitecta Paula Castellanos fue clara y eficaz”

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

En relación con las acciones y recomendaciones del Defensor sobre las calificaciones bajas, se procedió a enviar correos electrónicos a la Subdirección responsable. Esto con el fin de generar acciones de mejora frente a las observaciones y/o sugerencias de la ciudadanía.

Asimismo, se invitó a los usuarios a ampliar sus comentarios para comprender mejor las necesidades no resueltas o insatisfechas.

Adicionalmente, se solicitó a las dependencias evaluar los casos particulares presentados para detectar posibles desviaciones en la prestación del servicio.

Documento 20265100148243 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CAROLINA FLOREZ GUTIERREZ	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 11-08-2026 16:14:50
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 11-08-2026 07:02:11
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia



Radicado: **20265100148243**

Fecha: 06-08-2026

Pág. 9 de 9

Fecha firma: 06-08-2026 10:54:19	
 1e02847f04b19d021a9028b9576fee966123ab1a2a2462d16678218f276934a6 Codigo de Verificación CV: b8324	