



Radicado: 20265100197123

Fecha: 22-10-2026

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 SEPTIEMBRE DE 2026

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. Resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos en el IDPC en el mes de septiembre.....	3
2.1 Resultados totales del IDPC para el mes de septiembre.....	4
2.2.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:.....	4
2.2 Grado de satisfacción.....	5
2.3 Caracterización de la ciudadanía.....	5
3. Resultados encuesta 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.....	9



Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

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 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 septiembre 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 septiembre

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 septiembre.

2.2.1 Personas atendidas y encuestas respondidas:

- Total de personas atendidas: 1438
- Variación respecto al mes anterior: 618
- Encuestas respondidas: 248
- Variación en encuestas respondidas respecto al mes anterior: - 232

Durante el periodo analizado se atendió a un total de 1.438 personas, lo que representó un incremento de 618 usuarios frente al mes de agosto. En contraste, se registraron 248 encuestas de satisfacción diligenciadas, evidenciando una disminución de 232 respuestas respecto al periodo anterior. El análisis detallado de estas variables permitirá determinar las causas asociadas a dicho comportamiento. Cabe señalar que el diligenciamiento del instrumento es voluntario; no obstante, desde el Proceso de Atención a la Ciudadanía se adelantan acciones para incentivar la participación ciudadana y robustecer la muestra en los diferentes canales de atención de la entidad.

Tabla 1

	Número	%
Personas atendidas	1438	100 %

Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 4 de 10

Encuestas respondidas	248	17,25 %
------------------------------	------------	----------------

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

Tabla 2.

Calificación	Personas	Porcentaje
Excelente	221	89,11%
Buena	25	10,08%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Muy mala	1	0,40%
No responde	1	0,40%
Total	248	100%

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, con un porcentaje correspondiente al 99% 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 diferentes grupos de interés que accede a la oferta institucional de 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.

Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 5 de 10

En el mes de septiembre, la caracterización arrojó los siguientes resultados:

i) Grupo etario:

Tabla 3.

Grupo etario	Personas	%
Infancia 7 a 12	0	0%
Adolescencia 13 a 18	1	0,4%
Juventud 19 a 28	58	23,4%
Adultez 29 a 59	71	28,6%
Persona mayo a 60 o más	34	13,7%
No responden	84	33,9%
Total	248	100%

ii) Género:

Tabla 4.

Género	Personas	%
Femenino	85	34,27%
Masculino	90	36,29%
Transgénero	1	0,40%
No sé	0	0,00%
Otro	1	0,40%
No responden	71	28,63%
Total	248	100%

iii) Grupo étnico:

Tabla 5.

Grupo étnico	Personas	%
---------------------	-----------------	----------

Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 6 de 10

Negro-Afro Palenquero	2	0,8%
Raizal	0	0,0%
Gitano Rrom	0	0,0%
Indígena o mestizo	0	0,0%
Ninguno	157	63,3%
Otro	4	1,6%
No sé	5	2,0%
No responden	80	32,3%
Total	248	100%

iv) **Población a la que pertenece:**

Tabla 6.

Población	Personas	%
Víctima del conflicto armado	0	0,0%
Comunidades rurales y campesinas	1	0,4%
Mujeres	46	18,5%
LGTBI	6	2,4%
Otra	3	1,2%
Ninguna	107	43,1%
No sé	1	0,4%
No responden	84	33,9%
Total	248	100%

v) **Discapacidad:**

Tabla 7.

Discapacidad	Personas	%
---------------------	-----------------	----------



Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 7 de 10

Física	2	0,8%
Cognitiva	2	0,8%
Múltiple	0	0,0%
Psicosocial	1	0,4%
Otra	3	1,2%
Ninguna	151	60,9%
No sé	5	2,0%
No responden	84	33,9%
Total	248	100%

3. Resultados encuesta Niñas, Niños y Adolescentes

Durante el mes de septiembre no se registraron encuestas diligenciadas por niñas, niños y adolescentes.

4. Observaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía.

La ciudadanía se expresó sobre la atención recibida así:

- Solicitud de mejorar el personal del Museo de Bogotá. Esta sugerencia fue recibida a través del buzón de sugerencias ubicado en el Museo de Bogotá y se dio la respectiva respuesta solicitando ampliación de la situación puntual y/o la (s) persona (s) que motivaron la sugerencia con el fin de dar respuesta de fondo a dicha manifestación ciudadana. El Instituto se encuentra a la espera de la ampliación de esta información para poder emitir una respuesta definitiva y realizar los ajustes si corresponden.



Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 8 de 10

- A través de la Subdirección de Protección e Intervención se recibieron las siguientes observaciones y comentarios de parte de la ciudadanía que se expresaron frente a la respuesta positiva a su trámite:

“Todo bien”

“La respuesta fue precisa frente al estudio del proyecto a evaluar”

“El enfoque y la trazabilidad para la agilización de la gestión”

“Nos presentó marco normativo”

“Voy a insistir con la empresa Lime”



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

Desde la perspectiva del Defensor de la Ciudadanía y tras revisar detenidamente el informe de satisfacción ciudadana del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) correspondiente al mes de septiembre de 2026, resulta fundamental implementar un plan de choque que atienda la discrepancia entre el aumento de personas atendidas las cuales subieron a 1.438 y la importante caída en el número de encuestas diligenciadas, que disminuyeron a 248. Esta reducción sitúa la tasa de respuesta en apenas un 17,25%, por lo que se hace imperativo rediseñar la estrategia de recolección en los canales presencial, telefónico y virtual para hacerlo más accesible e intuitivo, garantizando así una muestra verdaderamente representativa de la experiencia ciudadana.

Asimismo, preocupa el alto porcentaje de abstención registrado en el módulo de caracterización, donde entre un 28% y un 34% de los encuestados prefirió no responder preguntas sobre grupo etario, género, pertenencia étnica o discapacidad. Para contrarrestar esta falta de información, es prioritario sensibilizar a la comunidad mediante mensajes pedagógicos breves que expliquen de forma clara la confidencialidad en el tratamiento de datos y cómo este componente permite al Instituto adaptar su infraestructura, trámites y canales a las necesidades reales de cada población.

En materia de inclusión y enfoque diferencial, llama la atención la nula participación de niños, niñas y adolescentes en las mediciones del mes. El IDPC debe adoptar instrumentos de evaluación amigables e inclusivos, especialmente en escenarios de alta concurrencia infantil como el Museo de Bogotá, además de revisar de manera continua sus condiciones de accesibilidad física y comunicativa en todas las sedes para asegurar el pleno ejercicio de los derechos de toda la ciudadanía.

En cuanto a la gestión de peticiones, quejas y sugerencias, se debe hacer un seguimiento activo y riguroso a casos particulares como la recomendación recibida en el buzón del Museo de Bogotá sobre la atención del personal. Se sugiere una postura activa para el logro de la información.



Radicado: **20265100197123**

Fecha: 22-10-2026

Pág. 10 de 10

Finalmente, se reconoce y valora el destacado 99,19% de percepción positiva obtenido entre las calificaciones de excelente y buena, apoyado en aspectos como la agilidad en la gestión y la claridad en los marcos normativos prestados por la Subdirección de Protección e Intervención. Desde la Defensoría de la Ciudadanía se insta a sistematizar estos aciertos y replicar las mejores prácticas operativas en todas las dependencias de la entidad, asegurando un servicio que responda con la misma excelencia, transparencia y equidad en cada punto de contacto.

Documento 20265100197123 firmado electrónicamente por:	
SANDRA CAROLINA FLOREZ GUTIERREZ	Subdirectora de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 23-10-2026 14:17:14
SANDRA CATALINA BUSTOS GONZALEZ	Contratista Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 23-10-2026 14:08:28
LILIBETH SERRANO VILLAMIL	PROFESIONAL ESPECIALIZADA COD 222 GRADO 3 Atención a la Ciudadanía y Transparencia Fecha firma: 22-10-2026 19:06:57
 e15578cb246a257a148a63e5b9689392c8eede38b8274457b738bea51ffb387f Codigo de Verificación CV: 071b3	

Anexos: 1 folios