

INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN IDARTES PRIMER SEMESTRE 2020



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

contactenos@idartes.gov.co

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

Presentación

El *Instituto Distrital de las Artes – Idartes*, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la *diferencia*, aportando a la construcción de una ciudad *incluyente* y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; es así, como se establece la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el primer semestre del año 2020.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios y de manera presencial, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso o la ficha para el caso de la encuesta presencial.

1. Objetivo general

- Presentar el informe general de los resultados de las encuestas de satisfacción, del primer semestre de 2020, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

1.2. Objetivos específicos

- Presentar la información sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la calidez, dominio, penitencia y empatía del servicio prestado por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

- Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2019, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen.

2. Alcance del informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por la Oficina de Atención a la Ciudadanía, durante el primer semestre de 2020, los insumos para el análisis se recibieron mediante encuesta de satisfacción, llevada a cabo una vez finalizada la atención, a través de nuestros diferentes canales de atención.

3. Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

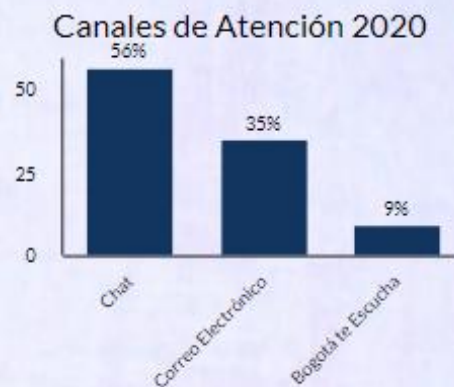
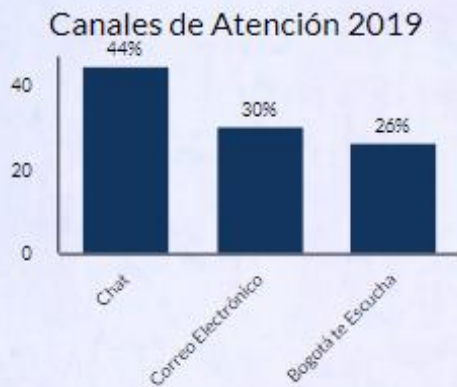
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2020.

4. Aspectos generales

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del área de Atención a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2020, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

En esta primera parte de la encuesta se pretende medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta, en cuanto a la segunda parte, se mide la calidad en el servicio, conocimiento y dominio de los funcionarios que atendieron la solicitud ciudadana, su actitud y disposición.

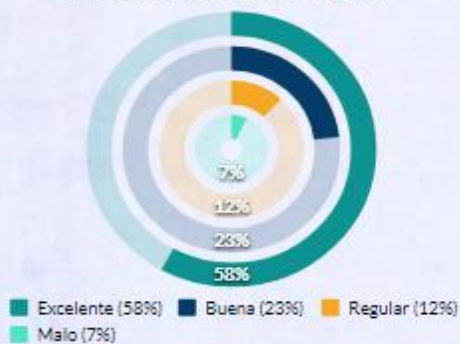
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



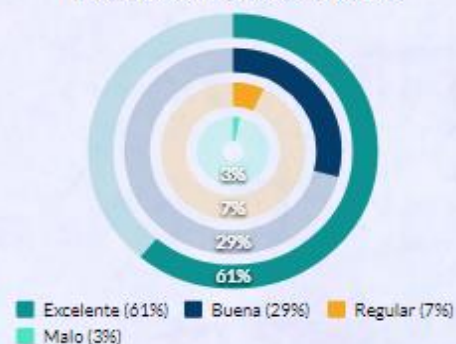
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre de **2020**, se evidencia que el 56% representado en 220 ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del *chat*, el 35% con 138 ciudadanos fueron atendidos por *correo electrónico* y el 9% representado por 33 ciudadanos fue atendido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones *Bogotá Te Escucha*. Con relación al año **2019** se evidencia un incremento en la utilización de los canales virtuales, lo cual se debe en parte a la situación coyuntural que se atraviesa en la actualidad.

El tiempo de espera para ser atendido fue:

Tiempo de espera 2019



Tiempo de espera 2020



En cuanto al tiempo de espera durante el primer semestre de **2020** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 61% de los encuestados equivalentes a 238 ciudadanos, lo evalúa como *excelente*, el 29% con 113 ciudadanos califica como *buena*, y el 7% con 26 ciudadanos como *regular* y finalmente el 3% con 14 ciudadanos como *malo*. En contraste con el año **2019** se refleja una leve diferencia en esta variable, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna.



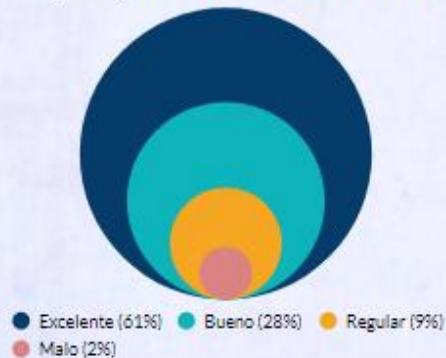
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



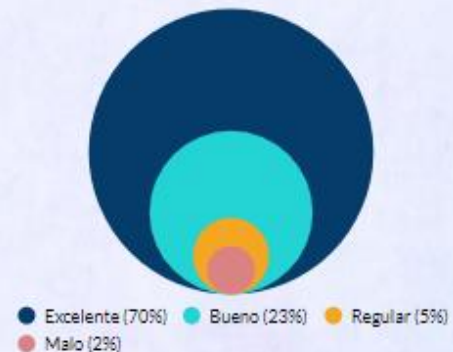
El conocimiento y dominio del personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el primer periodo de 2020 el 57% de los encuestados representados por 224 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema, el 32% con 123 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 7% como **regular** representado en 27 ciudadanos y el 4% en 17 ciudadanos como **malo**. Con relación al 2019, no varía significativamente el resultado, sin embargo, es una oportunidad para articulación la información general de la entidad para brindar así información pertinente y oportuna.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

Actitud y disposición en la atención 2019



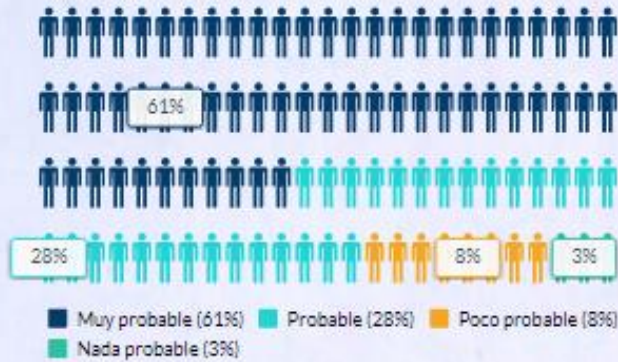
Actitud y disposición en la atención 2020



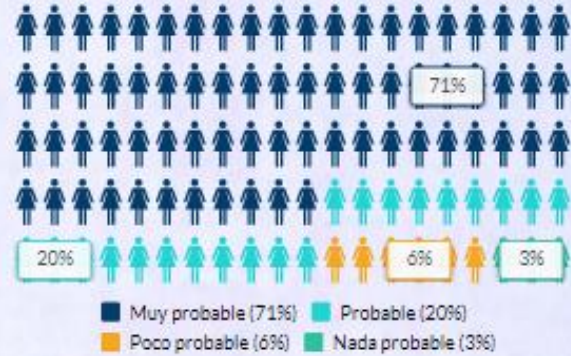
Para la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Idartes la empatía es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un factor diferenciador que es bien percibido, ya que el 70% de los encuestados representados con 273 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 23% con 89 ciudadanos la calificaron como **bueno**, el 5% con 18 ciudadanos como **regular** y el 2% con 11 ciudadanos como **malo**. En contraste con el año 2019, se evidencia un incremento positivo, lo cual ratifica nuestro compromiso con la ciudadanía y la entidad.

¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

Qué tan probable es que nos recomiende 2019



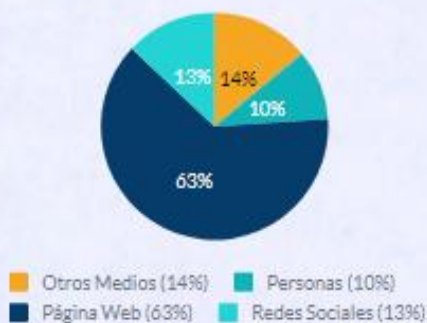
Qué tan probable es que nos recomiende 2020



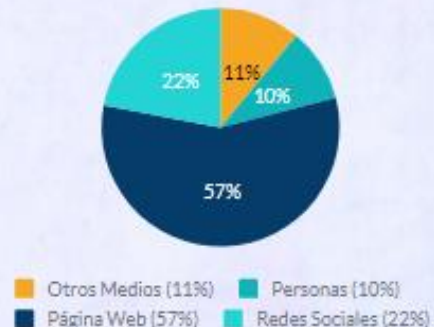
El voz a voz siempre será la mejor carta de presentación, por esta razón encontramos en esta variable la oportunidad de llegar a más ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia, de esta manera logramos durante el primer periodo de 2020 que El 71% de los encuestados representados por 278 ciudadanos, consideran **muy probable** el recomendarnos, el 20% con 77 ciudadanos lo consideran **probable**, el 6% con 23 ciudadanos lo consideran **poco probable** y el 3% con 13 ciudadanos **nada probable**. Con relación al periodo de 2019, se evidencia un crecimiento de la expectativa ciudadana, seguiremos aunando esfuerzo para que seamos 100% recomendables.

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?

Medios de difusión 2019



Medios de difusión 2020



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar el aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguirlo fortaleciendo, durante el primer periodo de 2020 el 57% ingreso a través de la *página web*, el 10% por recomendación de *personas* el 22% *Redes Sociales* y el 11% *Otros Medios*. En comparación con primer semestre de 2019, se evidencia un incremento de los canales virtuales, como respuesta a la coyuntura que ha generado la situación de confinamiento.

Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial y virtual de la *Oficina de Atención a la Ciudadanía*, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del periodo comprendido entre enero a junio del primer semestre de 2020 y los resultados del primer semestre de 2019, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este primer periodo y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir, que las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los funcionarios, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, e incluso se observaron cambios de leve incremento de manera satisfactoria, en comparación con el primer periodo de 2019, siendo una oportunidad para ser mejores, de acuerdo con en el avance de nuestra operación, centrándonos en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.

Cabe destacar que en este primer periodo, se han fortalecido los canales virtuales de atención, por la coyuntura que atravesamos, y que pone en evidencia la necesidad de adaptarnos a estos cambios, respondiendo de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; lo anterior considerando que la atención presencial no se ha llevado a cabo, más continuamos brindando nuestro servicio a través de los demás canales con los que cuenta la entidad, lo que permite tener un contacto directo con la ciudadanía.

De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, frente a las variables se refleja un alto grado de favorabilidad, lo cual, es en consecuencia, producto del seguimiento continuo para el cumplimiento de los objetivos de nuestra política de atención. Seguiremos trabajando para responder a los retos coyunturales del COVID-19, donde se privilegia el teletrabajo y el uso de herramientas tecnológicas, para mitigar y adaptarnos a los efectos del confinamiento, garantizando la atención oportuna, para lo cual aunamos esfuerzos y ser servidores respetuosos y siempre dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestro principal objetivo.

Elaboro:

Oficina de Atención al Ciudadano

Reviso

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500

Julio 23 2020



"Aunamos esfuerzos para mantener nuestra empatía con la ciudadanía, a través de un trato respetuoso y siempre dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud"
