

Informe de encuestas de satisfacción canales de atención
Área de Servicio a la Ciudadanía

Informe
Noviembre
2021
Encuestas
Satisfacción
Servicio a la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

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

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 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 mes de **noviembre** del año 2021.

Esta encuesta ha fue actualizada a partir de las políticas públicas y los criterios establecidos por veeduría distrital la cual fue implementada desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, la atención inmediata por el chat y de manera presencial, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención, se compartiera el enlace de acceso o formulario para el caso de la encuesta presencial.

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **noviembre 2021**, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen, para lograr una experiencia de servicio aún más satisfactorio desde nuestra área para la ciudadanía.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el mes de **noviembre de 2021**, 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.



Normatividad

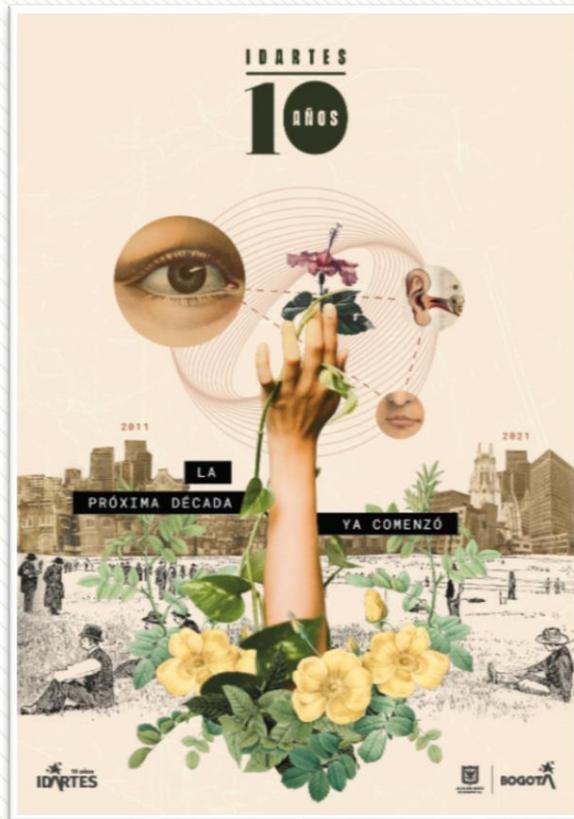
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 del Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **noviembre 2021**.

A continuación, se presenta la información sobre las particularidades demográficas, en relación con género, geolocalización y condición de la población que se contactó, además de los canales de atención más usados por la ciudadanía y los temas más recurrentes recibidos por: el Área de Servicio a la Ciudadanía en la sede Centro, Convocatorias y Centros de Formación Artística CREA, durante el mes de **noviembre 2021**.



Área de Servicio a la Ciudadanía Informe encuestas de satisfacción Evento del mes



Durante 10 años, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, como gestor de las prácticas artísticas, constructor de memoria y afirmador de identidades diversas, ha hecho del disfrute de las artes y la cultura una política pública en la ciudad, a través de los 34 equipamientos culturales a su cargo y con una oferta de más de 187 mil eventos y actividades en una programación artística permanente, que lo hacen el mayor circulador de artistas locales, nacionales e internacionales en Bogotá.

A lo largo de su historia, Idartes ha impactado a más de 25 millones de personas, ha abierto 18 Centros de Formación Artística debidamente equipados para brindar educación artística de calidad e invertido más de \$85 mil millones en grandes proyectos de infraestructura, como la restauración del Teatro San Jorge en el centro, la construcción de la Galería Santa Fe en la Plaza de la Concordia y del Teatro El Ensueño en Ciudad Bolívar, además de la adecuación del Teatro El Parque en el Parque Nacional y la inauguración del Escenario Móvil María Mercedes Carranza.

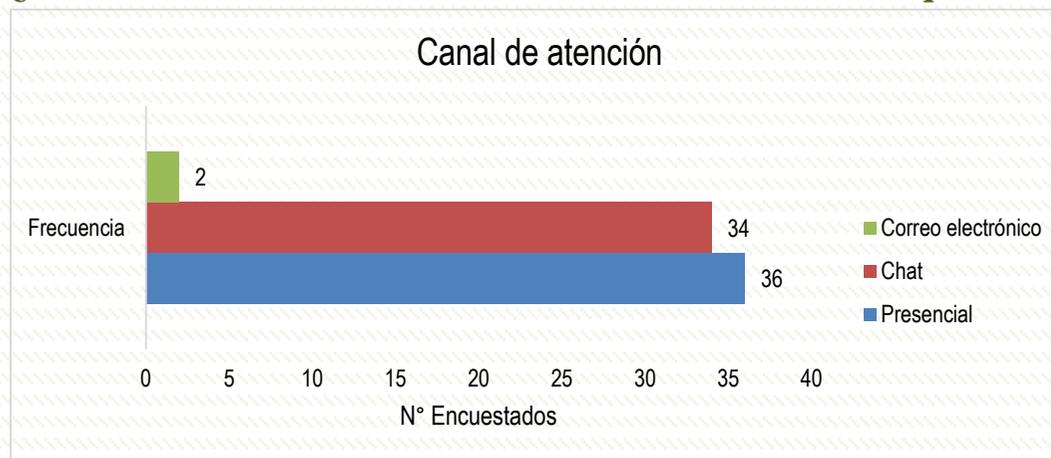
“En noviembre celebraremos la implementación de una política pública que en estos 10 años ha permitido fomentar la innegable capacidad creadora de generaciones de artistas y habitantes en Bogotá y la apropiación de los derechos culturales de los ciudadanos. Lo haremos con el Festival Idartes 10, un espacio de convivencia y goce de las artes, que se realizará en distintos escenarios, parques, y territorios de la ciudad, del 20 al 30 de noviembre”, señala Catalina Valencia Tobón, directora del Idartes.

Más Información

Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de 72 encuestas.

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

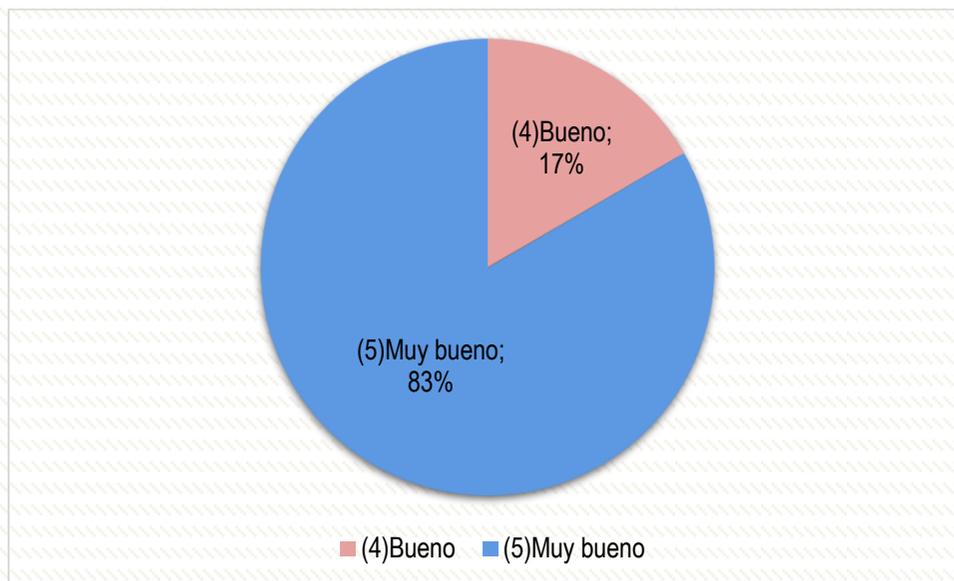


Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio



Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **noviembre 2021**, se evidencia que se realizaron 72 encuestas de percepción del servicio donde 36 ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del canal *presencial*, 34 ciudadanos fueron atendidos por *chat* y 2 ciudadanos fueron atendidos por el *correo electrónico*. De acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado en la gráfica se evidencia que la particularidad es que los ciudadanos realicen la encuesta de satisfacción presencialmente y por la atención recibida en el chat, por lo que se evidencia un incremento del número de visitantes al área de servicio a la ciudadanía, es importante recordar que las encuestas generadas por el correo electrónico se realizara a través los mensajes enviados a través de contactenos@dartes.gov.co

El tiempo de espera para ser atendido fue:

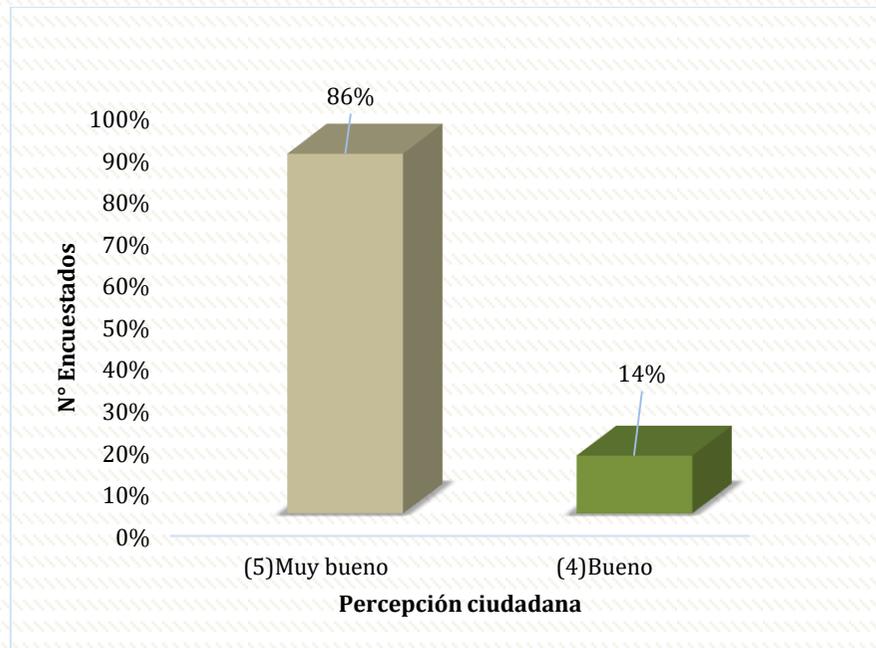


Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio



El tiempo de espera durante el mes de **noviembre de 2021** sigue siendo muy favorable para los ciudadanos, ya que de los 72 encuestados, el 83% de ciudadanos evaluaron como **muy bueno** el tiempo de espera y solo un 17% de los ciudadanos calificaron como **bueno**. Por lo que el resultado refleja que el tiempo en dar respuesta de los funcionarios del área de atención es inmediata lo que favorece la percepción de la ciudadanía en cuanto al tiempo de espera. Es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, oportuna, eficaz y pertinente.

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



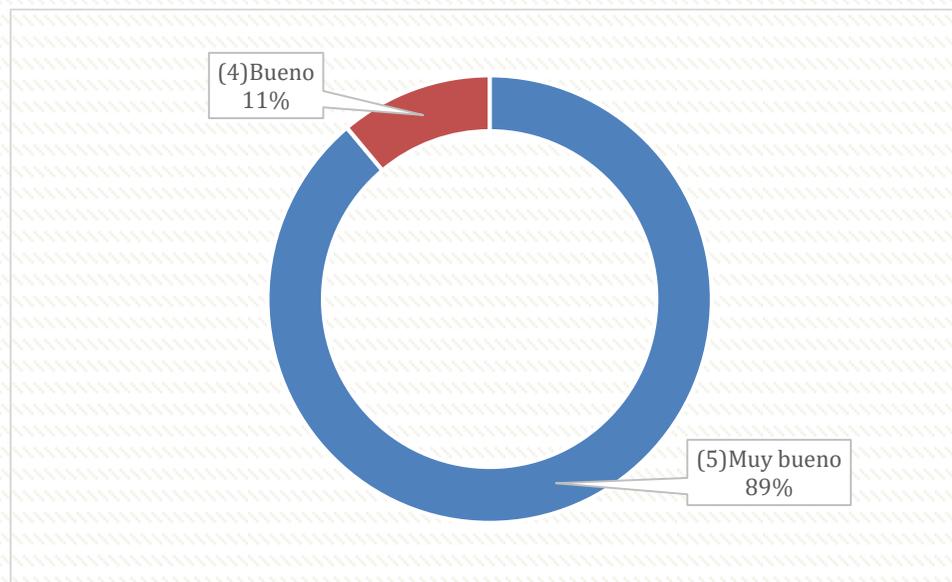
Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de noviembre de **100%** de los encuestados, el **86%** correspondiente a 62 ciudadanos encuestados califican como **muy bueno** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área y el **14%** correspondientes a 10 ciudadanos lo califican como **bueno**.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva con las diferentes áreas y departamento de la entidad, para lograr respuesta oportuna y rápida a las peticiones ciudadanas, garantizando el acceso a la información.

La amabilidad de la respuesta y disposición del personal que lo atendió fue:



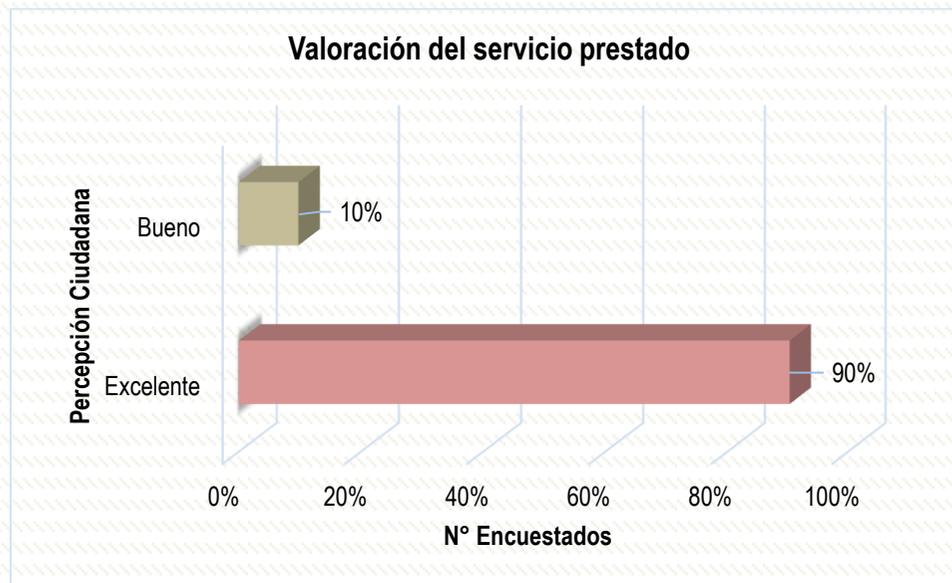
Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio



Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **89%** de los encuestados calificaron como *muy bueno* la actitud y disposición del personal que les atendió y solo el **11%** de los ciudadanos

la calificaron como **buena**. Por lo que, se debe continuar con la actitud positiva por parte de los funcionarios del área de servicio, gestionando procesos de mejora continua en el seguimiento de los protocolos en la prestación del servicio.

¿Cómo valora nuestro servicio?

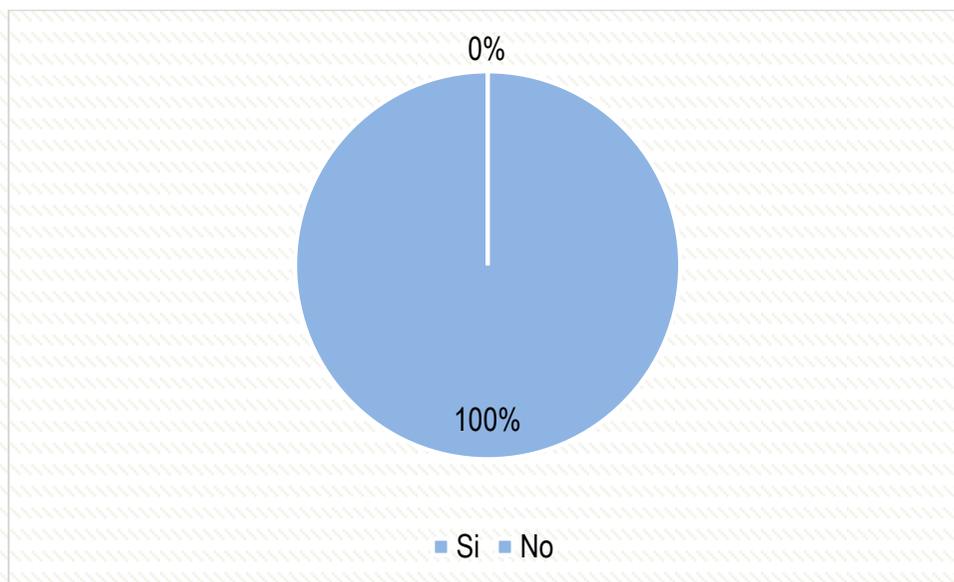


Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio



Para el área del servicio a la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía desde la empatía, la calidez y la pertinencia. Es por esto, que el **90%** de los encuestados consideran **excelente** la prestación del servicio y solo el **10%** de los ciudadanos lo considera **buena**. Por lo cual el área de servicio a la ciudadanía seguirá mejorando en su gestión, posicionando a Idartes como una de las mejores entidades distritales, logrando que el total de los encuestados califique como excelente la atención recibida.

¿Su solicitud fue solucionada?



Fuente: Nueva base de datos registro formulario de percepción del servicio

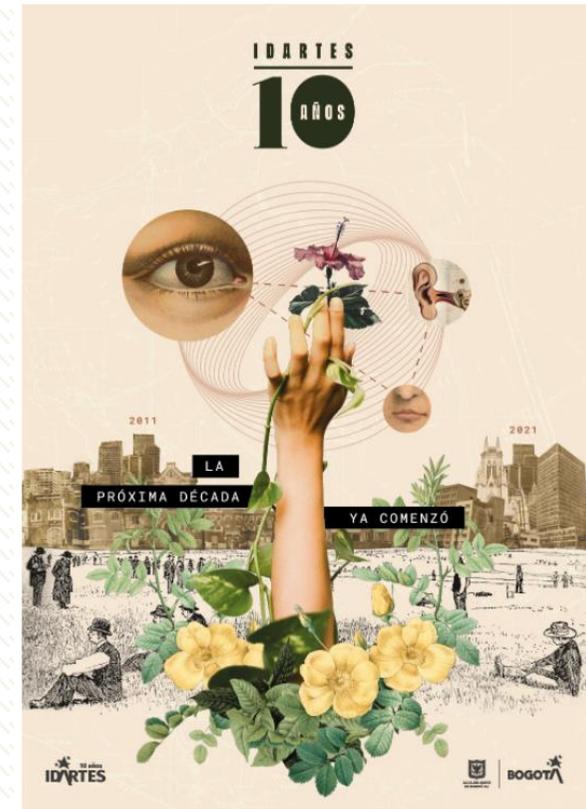


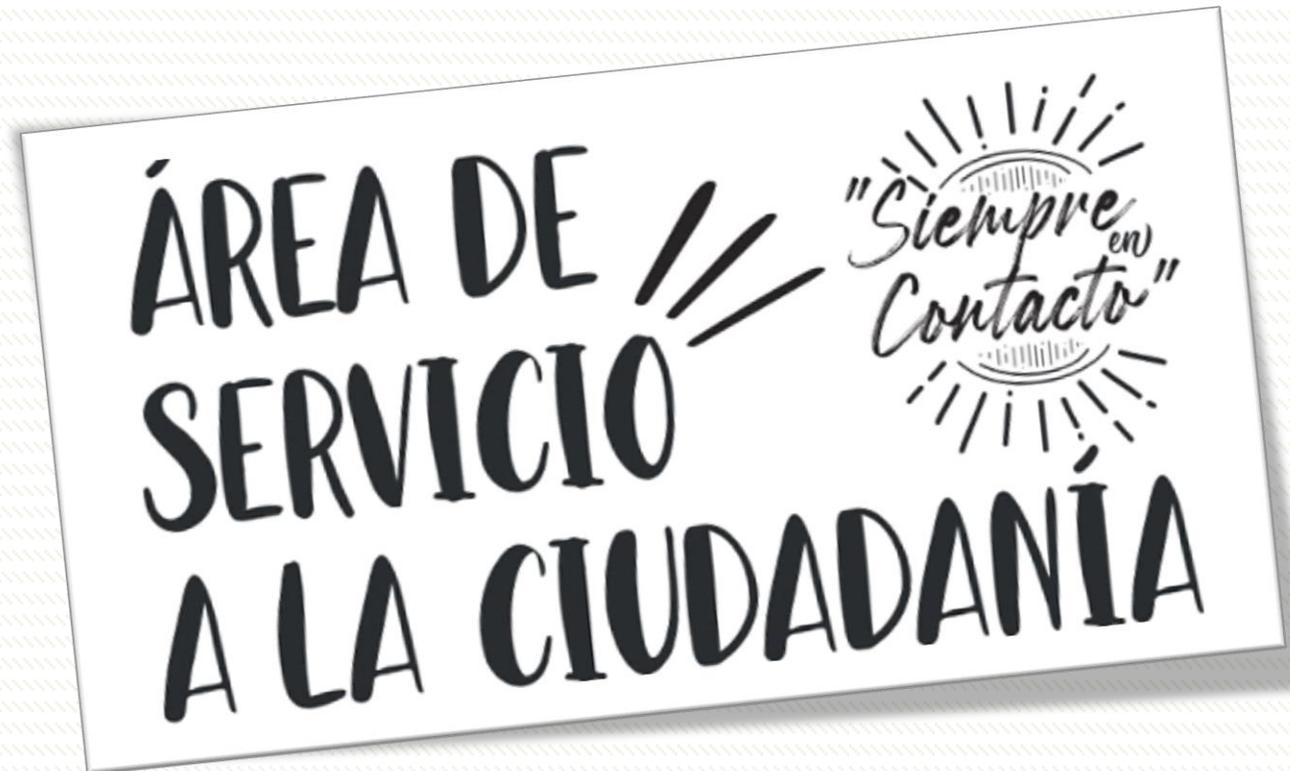
De los 72 encuestados en el mes de **noviembre**, el área de servicio a la ciudadanía tiene el privilegio de determinar que el 100% de las peticiones recibidas por la ciudadanía fueron solucionadas de manera oportuna y eficaz, por lo que se debe integrar esfuerzos con las diferentes áreas para mantener mes a mes este porcentaje de satisfacción.

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 en el Área de Servicio a la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **noviembre 2021**, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad, conocimiento y eficacia de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de noviembre 34 ciudadanos del número total de encuestados diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal chat, 36 ciudadanos por el canal presencial y dos entraron por medio del correo electrónico.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del 83% como excelente y el 17% como buena.
3. Para el 86% de los ciudadanos los funcionarios de Idartes tienen un excelente conocimiento y dominio del tema.
4. El 89% de los encuestados califica como excelente la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.
5. El 90% de los ciudadanos valora la prestación de servicio por parte del funcionario como excelente.
6. De acuerdo a los 72 encuestados el 100% de las solicitudes ciudadanas fueron solucionadas de manera satisfactoria.





Elaboró

Juan Felipe Villamil
juan.villamil@idartes.gov.co
3795750 ext. 4502

Cristina Restrepo
Isabel.restrepo@idartes.gov.co
3795750 ext. 4501

Yecxy Salas
yecxy.salas@idartes.gov.co
3795750 ext. 4503

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz
Viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 ext. 4500