



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe Encuestas Satisfacción Mayo 2022

Informe de encuestas de satisfacción, de los canales de atención dispuestos por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá.

## **Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Carrera 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

## **Área de Relacionamiento** con la Ciudadanía

---

## 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 un informe de *encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción ciudadana*, producto del servicio durante el mes de **mayo 2022**.

Dichas encuestas se comparten con la ciudadanía a través de todos nuestros canales de atención, logrando consolidar la percepción de todos nuestros grupos de valor, lo que a su vez incide en el ajuste permanente de protocolos para lograr un servicio de calidad.



## Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **mayo 2022**, 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 **mayo 2022**, 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 gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **mayo 2022**.



A continuación, se presenta la información sobre la programación y agenda cultural, de la FILBo FERIA INTERNACIONAL DEL LIBRO”, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, telefónico, chat y correo electrónico, durante el mes de **mayo 2022**.

## Noche de los museos- “El poder de los museos”



El pasado 18 de mayo se llevó a cabo en Bogotá la segunda edición de la Noche de Museos, un evento de ciudad en el que participaron cerca de 50 museos y alrededor de diez entidades no museales, en 10 localidades del Distrito, con una programación especial que se extendió hasta la media noche y que, en algunos sectores, estuvo acompañada por activaciones en el espacio público.

De esta manera, la ciudad se unió a la celebración del Día Internacional de los Museos con una agenda cultural que, bajo el lema “*El poder de los museos*”, buscó destacar la capacidad transformadora de los museos en la construcción de la ciudad y del país.

En esta ocasión el evento se desarrolló en la conmemoración del Día Internacional de los Museos, que este año se alineó con el mensaje “El poder de los museos”, con el que se buscó reflexionar sobre la capacidad e incidencia de estos espacios para promover la transformación social, mediante el posicionamiento de ideas como la sostenibilidad, la innovación y la accesibilidad tecnológica.

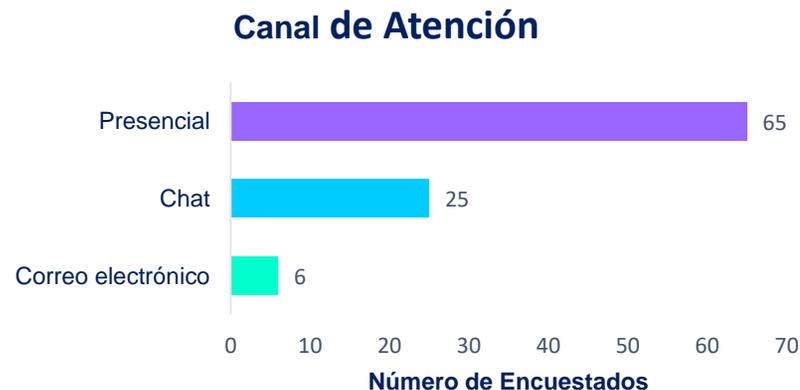
Más información

## 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 **59 encuestas**.

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

Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de mayo 2022, se evidencia que se realizaron **96** encuestas de percepción del servicio a través de nuestros tres canales de atención, donde **25** ciudadanos indicaron que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, **6** ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y **65** ciudadanos fueron atendidos por el canal presencial. De acuerdo con el aumento de las actividades (portafolio distrital y la reactivación de las actividades en el sector cultura), se evidencia un aumento en los requerimientos del mes de abril por los canales chat y presencial, es importante recordar que las encuestas generadas por el correo electrónico se realizaron a través los mensajes enviados a través de [contactenos@dartes.gov.co](mailto:contactenos@dartes.gov.co)

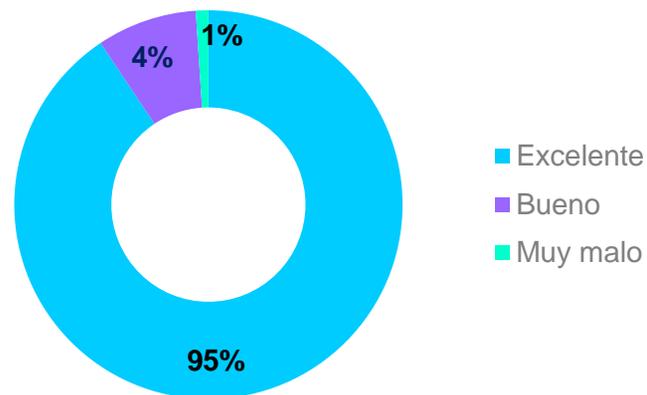


## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de mayo del 2022 sigue siendo muy favorable para los ciudadanos, ya que de los 96 encuestados, el 95% correspondiente a 91 ciudadanos evaluaron como *excelente* el tiempo de espera, el 4% de los ciudadanos que corresponden a 4 lo calificaron como *bueno* y solo el 1% que corresponde a 1 ciudadano lo califica como *regular*. Es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, oportuna, eficaz y pertinente.



Tiempo de Espera

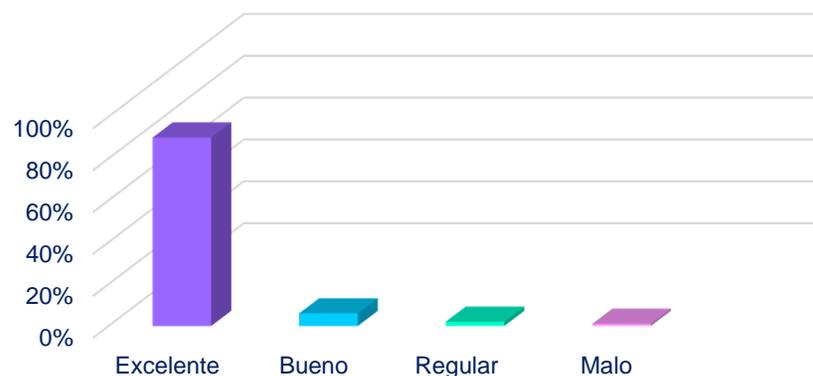


## El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de mayo del 100% de los encuestados, el 90% correspondiente a 87 ciudadanos encuestados califican como excelente el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el 6% correspondiente a 6 encuestados como bueno y el 2% correspondientes a 2 ciudadanos lo califican como regular y el 1% correspondientes a 1 ciudadanos lo califican como malo. Con relación a los resultados obtenidos, en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva con las diferentes áreas de la entidad, para lograr respuesta oportuna, rápida y eficiente a las solicitudes ciudadanas, garantizando el acceso a la información.



Conocimiento y Dominio del Tema



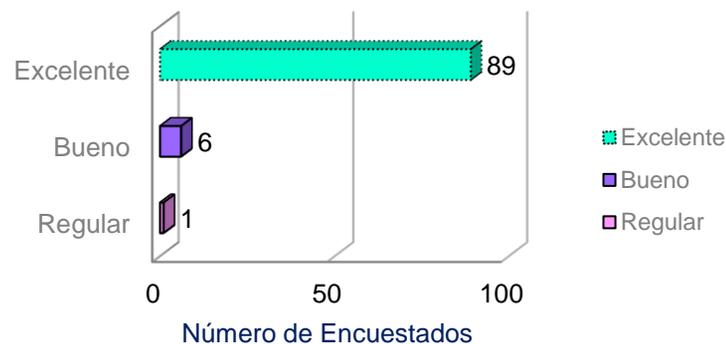
## La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamiento con 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 **93%** de los encuestados que equivalen a **89** ciudadanos calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, el **6%** que corresponde a **6** ciudadanos la calificaron como *bueno* y el **1%** correspondiente a **1**. De acuerdo a lo anterior se evidencia el compromiso por parte del área en brindar un excelente servicio. Es importante continuar fomentando una 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.

**Actitud del Funcionario**

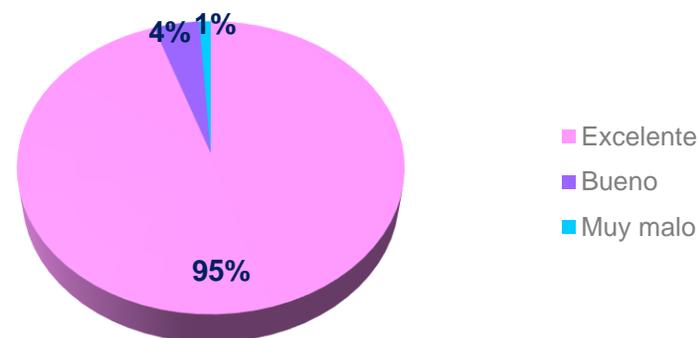


## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el área de relacionamiento con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía desde la empatía, la calidez y la pertinencia. Es por esto, que el **95%** correspondiente a **91** encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio el **4%** que equivale a **4** ciudadanos la consideran *bueno* y solo el **1%** que corresponde a **1** ciudadano lo califican como *malo*. Por lo cual el área de relacionamiento con la ciudadanía seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea del **100%**, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes entre las mejores entidades distritales.



Valoración del Servicios Prestado

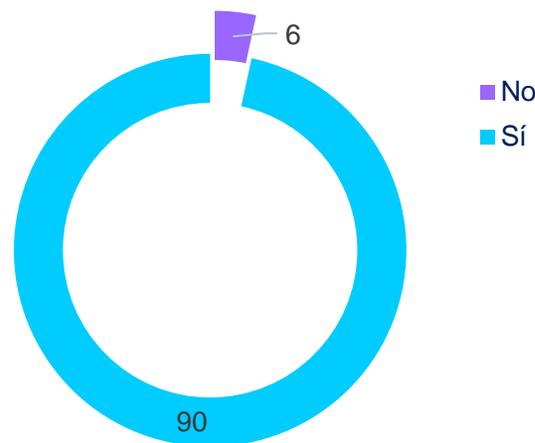


## ¿Su solicitud fue solucionada?

De los **96** encuestados en el mes de mayo en los canales chat, correo electrónico y presencial por parte de los funcionarios y contratistas del área de relacionamiento con la ciudadanía, considera que su solicitud se solucionó con satisfacción el **94%** correspondientes a **90** ciudadanos y solo el **6%** equivalente a **6** personas determinan que su petición no fue solucionada de manera oportuna y eficaz, por lo que se debe integrar esfuerzos con las diferentes áreas (convocatorias, crea, gerencias) para mejorar llevar al **100%** de satisfacción a la solución de peticiones.



Peticiones Solucionadas

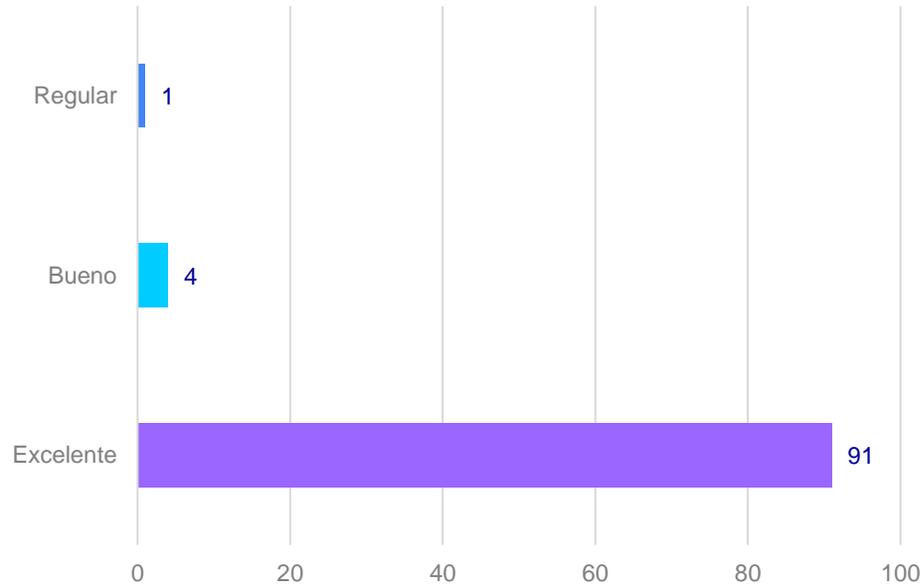


## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?

El **95%** correspondiente a **91** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente* el **4%** equivalente a **4** lo evaluó como *bueno* y el **1%** correspondiente a **1** ciudadano lo calificó como *regular*. Gracias a esta apreciación por parte de los ciudadanos, el área de Relacionamiento con la ciudadanía considera la importancia de la amabilidad, calidez y calidad demostradas en el servicio ofrecido.



### El funcionario fue respetuoso

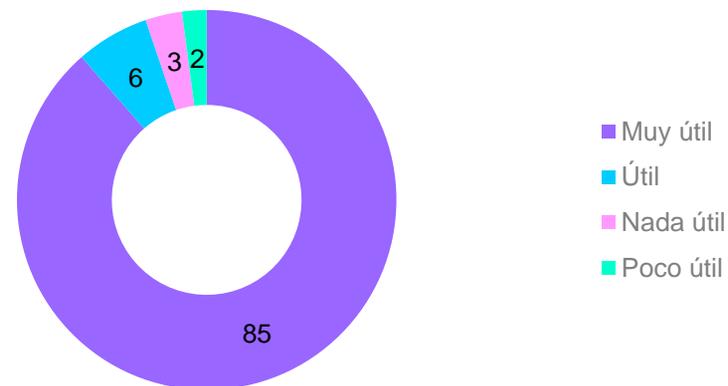


## ¿Cómo valora la información recibida?



De los **96** encuestados en el mes de mayo, la calidad de la información recibida para **85** encuestados que es **el 88%** la califican *muy útil*, **6** ciudadanos que corresponden al **6%** fue *útil*, para **2%** equivalente a **2** ciudadanos *poco útil* y el **3%** correspondiente a **3** ciudadanos, el área apuesta a la mejora continua con la articulación constante con las diferentes áreas para que la información sea cada día más acertada y de fondo.

Calidad de la Información



## Encuestas realizadas por el canal telefónico.

A partir del mes de mayo y de acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del área de Relacionamiento con la Ciudadanía de nuestra entidad; se seguirá apostando a la mejora continua en todos los canales de servicio, aunando esfuerzos con la empresa telefónica de Bogotá ETB, se seguirá implementando la encuesta telefónica inmediatamente se finaliza la atención al ciudadano.



Durante el mes de mayo se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; aumentando el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el quinto mes del año **78** encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejorar continua y la toma de decisiones frente a los protocolos establecidos para la atención del servicio por medio telefónico. Lo que permitirá mejorar la percepción ciudadana y garantizar un servicio de calidad y pertinencia.

Este seguimiento, nos permite fortalecer los procedimientos a través de un ejercicio de mejora continua, que resulta importante para la gestión y operación del área, la voz de la ciudadanía siempre será nuestra prioridad, por tanto, implementar esta encuesta se suma al seguimiento que se hace también de los canales virtuales y presenciales. Finalmente, durante el mes de mayo la implementación de la encuesta telefónica, se obtuvo **78** respuestas, con los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de mayo, se realizaron **78** encuestas por el canal telefónico por medio de la extensión **9002**, donde el **99%** correspondientes a **98** ciudadanos de los encuestados determinan que su petición fue solucionada por este canal y solo el **1%** equivalente a **1** ciudadano no fueron solucionadas, siendo Idartes una de las entidades Distritales donde la articulación entre las áreas es fundamental para la solución eficaz de las solicitudes ciudadanas.

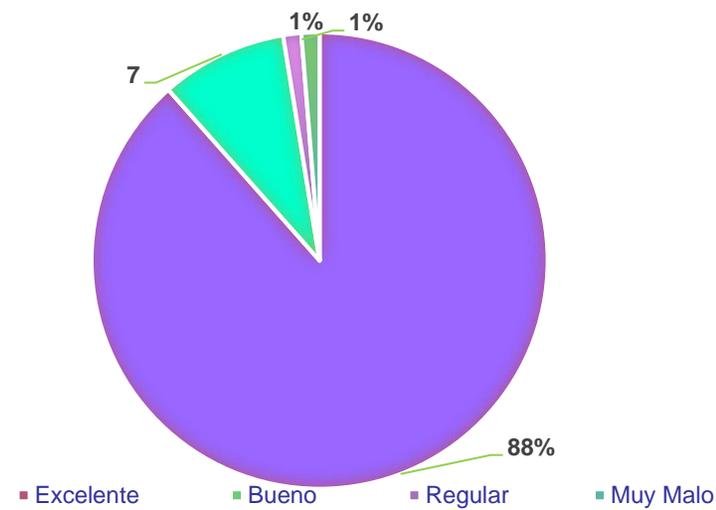


## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de mayo del 2022 en la encuesta telefónica se mostró favorable debido a que el **88%** de los encuestados equivalentes a **69** ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área, el **7%** que corresponde a **7** ciudadanos calificaron como bueno, solo el **1%** equivalente a **1** ciudadano lo califica como *regular* el tiempo de espera y el **1%** equivalente a **1** ciudadano lo califica como *malo*. Por lo anterior, es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, haciendo el área más oportuna y eficiente en el tiempo de respuesta sin descuidar, la respuesta de fondo.



Tiempo de Espera



## Percepción del servicio prestado



El **83%** correspondiente a **65** ciudadanos encuestados en el mes de **mayo del 2022** evaluó como **excelente** el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, **6** correspondiente al **8%** como **bueno**, el **8%** que equivale a **6** ciudadanos lo califican como regular y **1** ciudadano correspondientes al **1%** como **malo**. Posiblemente la percepción se generó por la apertura de las convocatorias y la agenda cultural de Idartes donde los diferentes ciudadanos requerían información en el menor tiempo posibles lo que dificultó los protocolos internos de entre las áreas; por lo que se debe establecer cómo mejorar la articulación con las diferentes áreas para obtener la información

solicitada, más rápida y precisa que garantice una percepción ciudadana excelente.

### Percepción del Servicio



## Conclusiones:

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **mayo 2022**, 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 mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de mayo de los **96** encuestados **65** ciudadanos diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **25** ciudadanos por el canal chat y solo **6** entraron por medio del correo electrónico.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del **95%** como excelente, el **4%** como buena y **1%** como regular.
3. Para el **90%** de los ciudadanos los funcionarios de Idartes tienen un excelente, el **6%** como bueno y el **2%**

como regular y el **1%** califica como malo el conocimiento y dominio del tema.

4. Se aumentó el número de encuestas presenciales durante el mes de mayo en un **15%**
5. El **93%** de los encuestados califica como excelente la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.

6. El **95%** de los ciudadanos valora como excelente el servicio prestado por el funcionario.
7. Durante el mes de mayo se dio solución al más del **99%** de las peticiones ciudadanas.
8. El **95%** de los ciudadanos valora al funcionario como excelente y a la información recibida.
9. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva en el mes de mayo

obteniendo valoraciones por arriba del **90%** en el tiempo y en la percepción del servicio prestado por la entidad.

Como área de Relacionamiento con la Ciudadanía nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de contribuir en la eficacia, eficiencia y buen servicio con nuestros ciudadanos.

**Elaboró**

Yuri Yamile Téllez  
[yuri.tellez@idartes.gov.co](mailto:yuri.tellez@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext : 450 3

Juan Felipe Villamil  
[juan.villamil@idartes.gov.co](mailto:juan.villamil@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4502

Cristina Restrepo  
[isabel.restrepo@idartes.gov.co](mailto:isabel.restrepo@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4504

**Revisó y aprobó**

Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4500

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**

