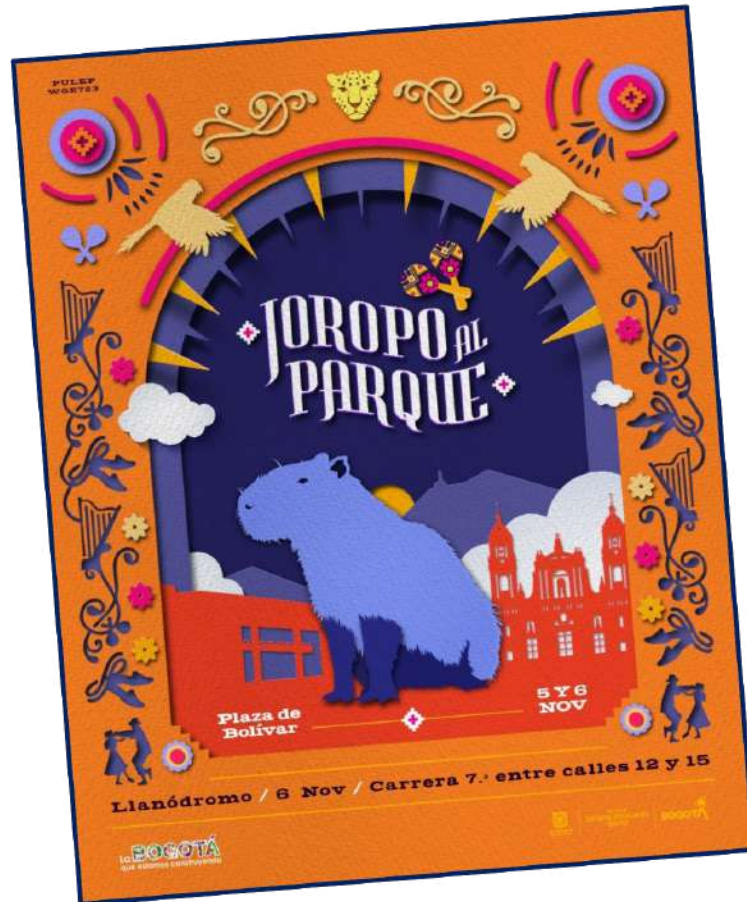




INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



### 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

# Informe Encuestas Satisfacción Noviembre 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

## 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 noviembre 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.

# Índice

|   |       |
|---|-------|
| Objetivo .....  | 5     |
| Alcance del Informe .....   | 5     |
| Normatividad.....   | 6     |
| Eventos del mes .....   | 7-10  |
| Aspectos Generales .....  | 11    |
| Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento? ..... | 11    |
| Pregunta No. 2. ¿El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue? .....  | 12    |
| Pregunta No. 3. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue .....              | 13    |
| Pregunta No. 4. ¿Cómo valora el servicio prestado? .....                                    | 14    |
| Pregunta No. 5 ¿Su solicitud fue solucionada?.....  | 15    |
| Pregunta No. 6 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió? .....                   | 16    |
| Pregunta No. 7 ¿Cómo valora la información recibida? .....                                  | 17    |
| Encuestas realizadas por el canal telefónico.....   | 18    |
| Pregunta No. 1 ¿Su solicitud fue solucionada?.....  | 19    |
| Pregunta No. 2. El tiempo de espera para ser atendido fue.....                              | 20    |
| Pregunta No. 3. Percepción del Servicio prestado.....                                       | 21    |
| Conclusiones.....   | 22-23 |

## Índice de gráficas

|  |    |
|--|----|
| Gráfica 1 Canal de Atención .....                  | 11 |
| Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario .....       | 12 |
| Gráfica 3 Actitud del Funcionario.....             | 13 |
| Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado .....   | 14 |
| Gráfica 5 Peticiones Solucionadas .....            | 15 |
| Gráfica 6 Valoración del Funcionario .....         | 16 |
| Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida ..... | 17 |
| Gráfica 8 Peticiones solucionadas .....            | 19 |
| Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta .....        | 20 |
| Gráfica 10 Percepción del Servicio.....            | 21 |

## Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **noviembre 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.

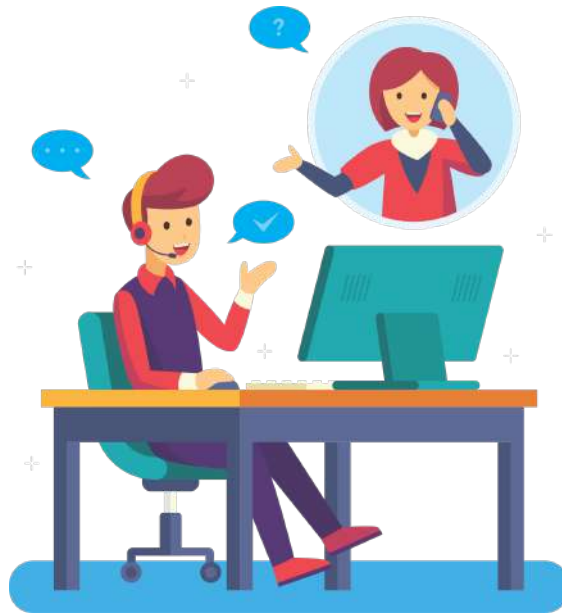


## Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el mes de **noviembre 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 noviembre 2022.

A continuación, se presenta la información sobre la programación y agenda cultural, Joropo al Parque, Festival Danza en la Ciudad, la Noche de los museos, Cinemateca al parque en la localidad de Sumapaz y el Festival Rock al Parque, 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 noviembre 2022.

## “Festival Joropo al Parque”



La Plaza de Bolívar fue el punto de encuentro de la cultura llanera en la capital el 5 y 6 de noviembre, se realizó Joropo al Parque, un nuevo evento que reunió las diversas expresiones artísticas de los Llanos Orientales y se unió a la movida musical de la capital. Fueron dos jornadas que mostraron el talento de bailarines, escuelas y compañías dancísticas de joropo y danza llanera y a maestros, cultores, agrupaciones y compañías musicales, además de reconocidos artistas nacionales de talla internacional.

Joropo al Parque fue un espacio de acercamiento entre lo clásico y lo contemporáneo del joropo, con actuaciones especiales de los casanareños Aries Vigoth ‘El romántico del Llano’ y Walter Silva, una de las figuras más representativas de la voz recia; y de Cimarrón, el conjunto liderado por Ana Veydó que ha llevado la cultura de esta región colombo venezolana a los cinco continentes, entre otros músicos como de The Criollos y Milena Benites.

El domingo 6 de noviembre, en paralelo a la tarima de la Plaza de Bolívar, por la Carrera Séptima, entre calles 12 y 15 se dio lugar para el Llanódromo, que albergo a diferentes exponentes de la danza llanera tradicional y académica.

[Mas Información](#)



## “Festival Danza en la Ciudad - Bogotá como escenario”



Como una oportunidad para ver en escena distintos universos creativos que habitan en Bogotá, así como creaciones de artistas nacionales y obras de invitados internacionales, del 10 al 20 de noviembre llegó el Festival Danza en la Ciudad, un evento del Instituto Distrital de las Artes - Idartes que en este 2022 celebra sus 15 años con propuestas escénicas que van más allá de los escenarios convencionales para permitir que la ciudadanía conozca la diversidad dancística en calles, parques, plazas, centros comerciales, barrios y otros lugares susceptibles a ser bailados.

“Esta es una apuesta para activar a Bogotá y su espacio público con una diversidad de corporalidades, formatos, estilos y prácticas de la danza. Será un encuentro que invita a la ciudadanía a vivir en vivo diferentes puestas en escena que estarán en salas, calles, plazas, plazoletas, parques, centros comerciales y polideportivos, entre otros. Estaremos en 15 escenarios y en 15 lugares no convencionales para celebrar los 15 años de nuestro festival, un festival que invita a bailar a la gente”, señala Paula Atuesta, gerente de Danza del Idartes..

[Mas Información](#)



## Eventos del mes

### “La Noche de los museos”



Este viernes 11 de noviembre regresa a Bogotá la Noche de Museos. Serán 46 espacios culturales, de 10 localidades, los que se unirán para ofrecer una agenda diversa que invita a los y las habitantes de la ciudad a apropiarse de la noche a través de la cultura y la celebración. A la oferta cultural de los museos se suma la participación de distintas entidades que ocuparán diversos lugares de la ciudad con activaciones y espectáculos en el espacio público.

El Museo del Espacio es un lugar que invita a la indagación y la exploración sobre temas relacionados con la astronomía y la observación del cielo. Se compone de salas, con experiencias visuales, audiovisuales e interactivas, en donde a través de un recorrido acompañado por Mediadores, nuestros visitantes conocerán sobre diversos temas relacionados con la estructura del Universo, el estudio de las Ciencias del Espacio y resolverán sus inquietudes de manera didáctica y entretenida..

[Mas Información](#)

## “Festival Rock al Parque”



El Festival de Bogotá regresa con cuatro días de programación en el Parque Metropolitano Simón Bolívar, el 26 y 27 de noviembre y el 3 y 4 de diciembre. Un total de 87 agrupaciones participarán en la edición 2022 del Festival.

La imagen de este año representa sus cuatro días de programación y está ligada al significado de esta edición que, más allá de ser el regreso, es la reafirmación de lo que el festival ha sido desde sus inicios: un espacio para la diversidad, una fiesta latinoamericana y un punto de encuentro para las distintas identidades musicales de los habitantes de Bogotá, reconocido por ser un festival democrático, con libre acceso para el público y por una curaduría única que se centra en una oferta artística de la mejor calidad musical e interpretativa y diferencial de otros festivales de su tipo. Así, por primera vez son cuatro y no una las imágenes oficiales y son personificadas por cuatro deidades de la región, Chía, Malegua, Bachué y Pitao Bezelao, en el contexto del rock, sus diferentes matices y su relación con la programación de cada uno de los días

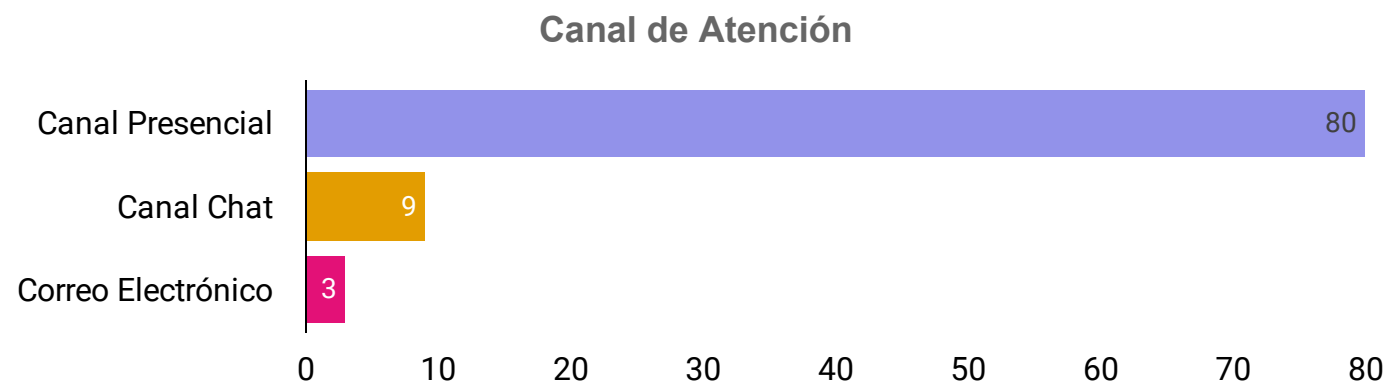


## Aspectos Generales

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 92 encuestas.

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

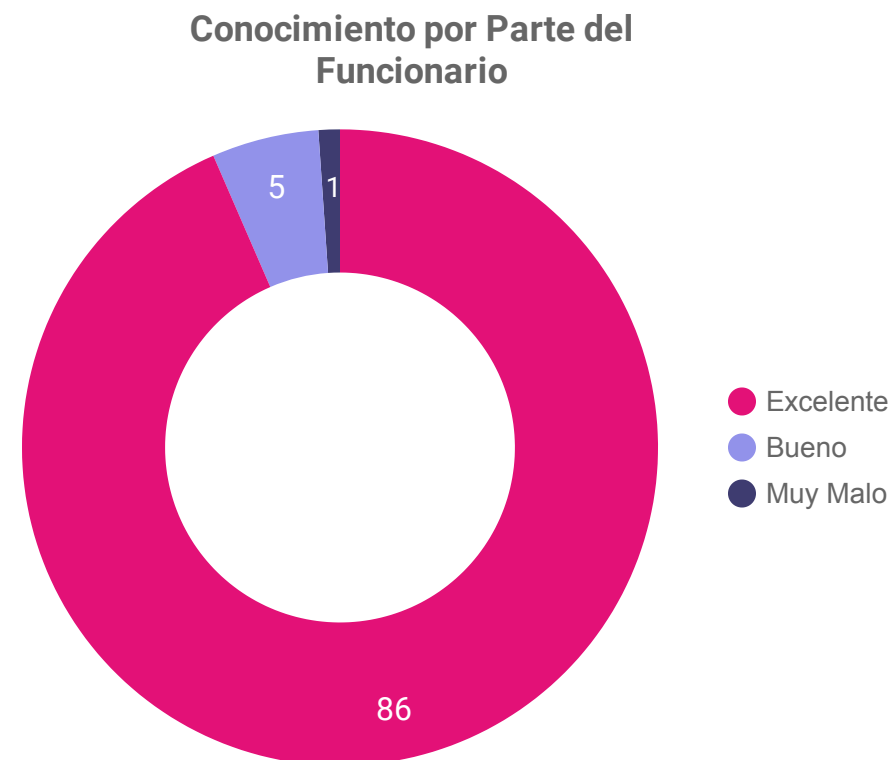
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio en el Instituto Distrital de las Artes por los diferentes canales de atención dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en noviembre fueron registradas 92 encuestas, del total de encuestas, el mayor registro se realizó a través del canal presencial con 80 encuestas las cuales representan el 87% del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubican las encuestas realizadas por el chat con 9 registros que representan un 10% y en la tercera posición se ubican las encuestas realizadas a través de correo electrónico con 3 registros que representan el 3% del total registrado en el mes en el Idartes. Frente al mes anterior se evidencia un aumento en la participación del canal de atención "presencial" pasando del 35% de participación en el mes de octubre equivalente a 17 ciudadanos de 49 encuestados a 87% de participación en el mes de noviembre equivalente a 80 ciudadanos de 92 encuestados.



Gráfica 1 Canal de Atención

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

En la gráfica No. 2 se presenta la información del conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, donde la entidad goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de noviembre la gráfica evidencia que del 100% de los encuestados, el 94% representados en 86 ciudadanos evalúan como excelente el conocimiento y dominio de la información de la entidad, el 5% representados en 5 encuestados como bueno y el 1% correspondientes a 1 ciudadano lo califican como muy malo. Frente al mes anterior se evidencia un aumento en la calificación "excelente" en el conocimiento y dominio del tema del personal pasando del 76% el mes de octubre equivalente a 37 ciudadanos de 49 del total encuestado, al 93% de calificación "excelente" en el mes de noviembre equivalente a 86 ciudadanos de 92 encuestados.



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

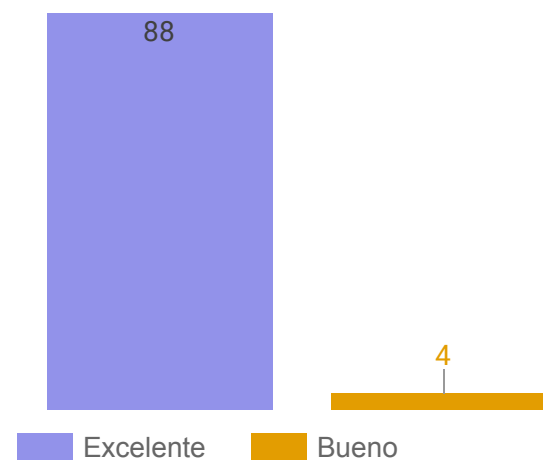
## La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, donde la gráfica No. 3 evidencia la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, es un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que en la primera posición el 96% de los encuestados que equivalen a 88 ciudadanos calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, en segunda posición el 4% que corresponde a 4 ciudadanos la calificaron como buena.

Frente al mes anterior se aumento la percepción de excelencia por parte de la ciudadanía, pasando del 82% de calificación "excelente" el mes de octubre equivalente a 40 ciudadanos de 49 encuestados al 96% de calificación "excelente" en el mes de noviembre equivalente a 88 ciudadanos de 92 encuestados. Así mismo se observa una reducción en la calificación "bueno" pasando del 10% en el mes de octubre equivalente a 5 ciudadanos de 49 encuestados al 4% en el mes de noviembre equivalente a 4 ciudadanos de 92 encuestados.

### Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

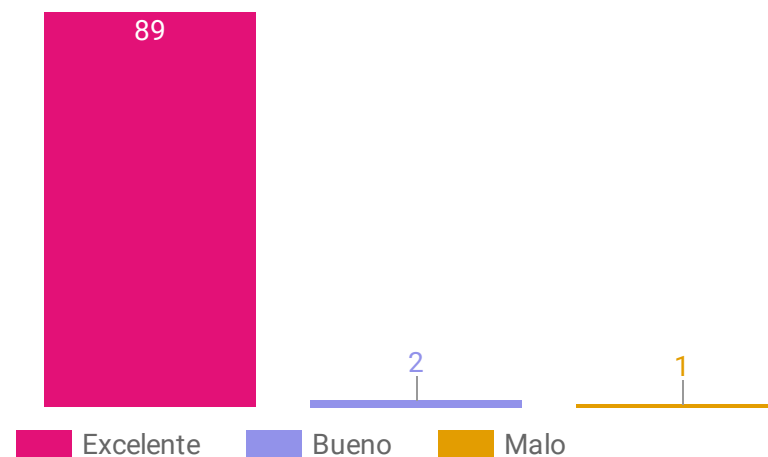
## ¿Cómo valora el servicio prestado?



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 la grafica No. 4, evidencia que el 97% correspondiente a 89 encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio, en segundo lugar el 2% que equivale a 2 ciudadanos la consideran *bueno* y en tercer lugar el 1% correspondiente a 1 ciudadano lo considera como *malo*.

Frente al mes anterior, se observa un aumento en la calificación "excelente" en la valoración del servicio prestado pasando del 89% en el mes de octubre equivalente a 44 ciudadanos de 49 encuestados al 97% de calificación "excelente" en el mes de noviembre equivalente a 89 ciudadanos de 92 encuestados, aumentando en un 8%.

### Valoración del Servicio Prestado



Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado



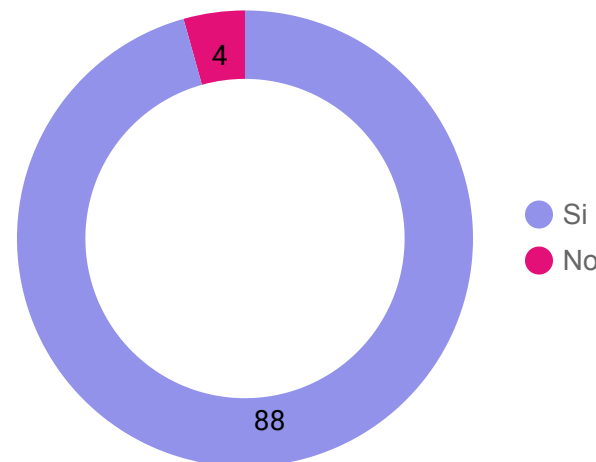
## ¿Su solicitud fue solucionada?



En la gráfica No. 5 se presenta la información de las solicitud solucionadas donde el 92 encuestados en el mes de noviembre 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 en el 94% correspondientes a 88 ciudadanos y solo el 6% equivalente a 4 personas determinan que su petición no fue solucionada de manera oportuna y eficaz.

Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas de forma eficiente, se aumenta el nivel de respuesta en un 1%, de 94% de solicitudes solucionadas en el mes de octubre equivalentes a 46 solicitudes de 49 presentadas, a dar solución de 95% el mes de noviembre equivalentes a 88 solicitudes de 92 presentadas.

**Solicitud Solucionada**



Gráfica 5 Peticiones Solucionadas

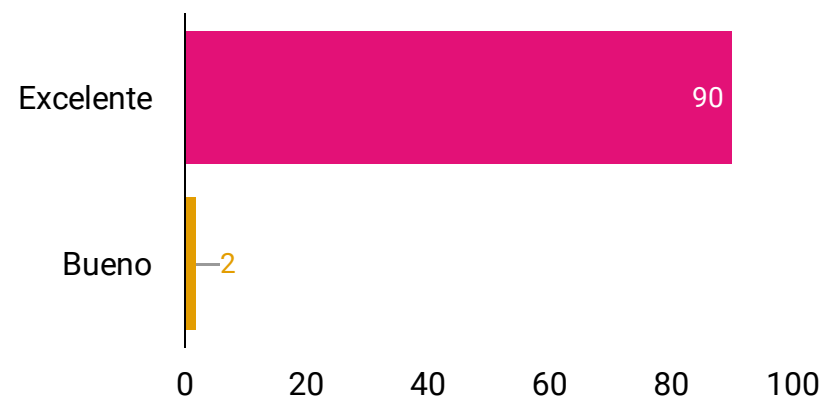


## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



En la gráfica No. 6 se evidencia que 82% de los ciudadanos correspondiente a 40 encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente*, en segundo lugar el 10% equivalente a 5 ciudadanos lo evaluó como *bueno* y finalmente el 4 ciudadanos correspondientes al 8% lo califican como regular. Se observa un aumento en la calificación "excelente" en la actitud de los funcionarios pasando del 81% de calificación "excelente" en el mes de octubre equivalente a 40 ciudadanos de 49 encuestados al 98% de calificación "excelente" en el mes de noviembre equivalente a 90 ciudadanos de 92 encuestados. Según la percepción del ciudadano, la actitud por parte de los funcionarios aumento en un 17% en comparación al mes de octubre.

### El Funcionario es respetuoso



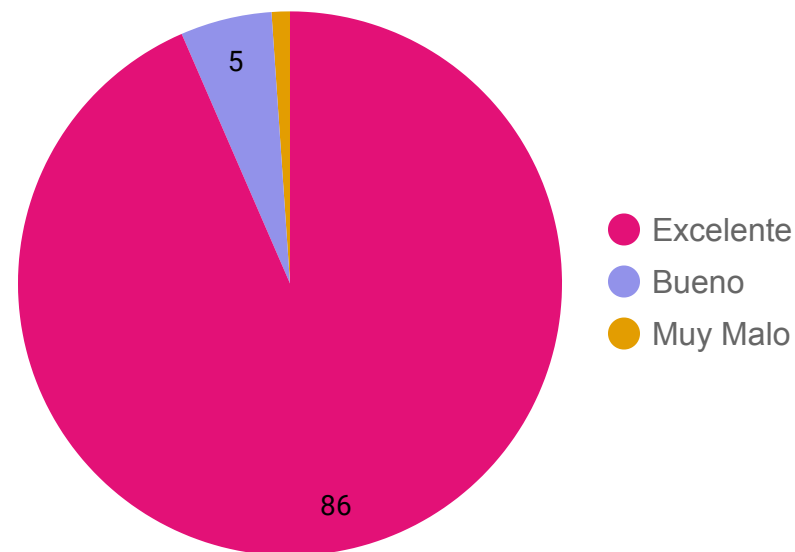
Gráfica 6 Valoración del Funcionario

## ¿Cómo valora la información recibida?

En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde el primer lugar 38 encuestados que corresponde al 78% valora la información recibida como *excelente*, en segundo lugar el 6 ciudadanos que corresponden al 12% califican la información recibida como *buena*, en tercer lugar el 6% equivalentes a 3 ciudadanos la definen como regular y finalmente solo 2 ciudadanos determinan como mala y muy mala la calidad de la información con un 4%, En este ítem se evidencia un aumento en la calificación "excelente" en la valoración de la información recibida pasando del 81% en el mes de octubre equivalente a 40 ciudadanos de 49 encuestados a 93% en el mes de noviembre equivalente a 86 ciudadanos de 92 encuestados.



Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de noviembre 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, implementando la encuesta telefónica inmediatamente se finaliza la atención al ciudadano

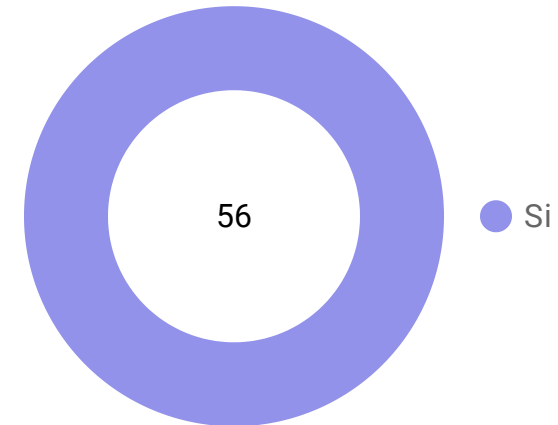
Durante el mes de noviembre se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; aumentando el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el undécimo mes del año 56 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo 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 noviembre la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de noviembre, se realizaron 56 encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el 100% correspondientes a 56 ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal. Es importante destacar el esfuerzo y la eficacia del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía ante la gestión en el trámite de los requerimientos por parte de los y las ciudadanos/as en comparación se mantuvo el 100% de las solicitudes solucionadas, siendo posible este resultado por la articulación entre las áreas.

### Solicitudes Solucionada



Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas

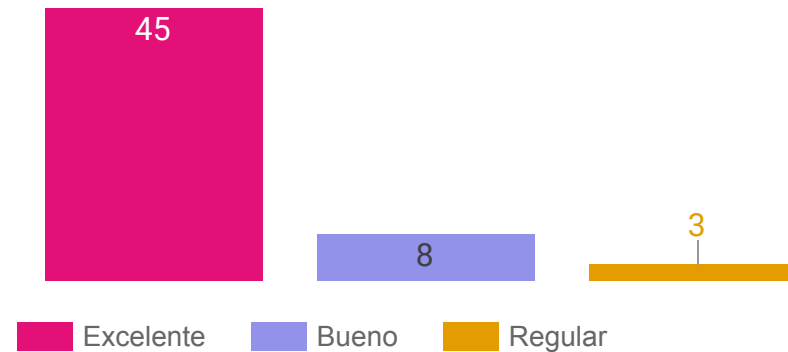


## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de noviembre del 2022 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el 80% de los encuestados equivalentes a 45 ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área, el 14% que corresponde a 8 ciudadanos calificaron como *bueno*, el 6% equivalente a 3 ciudadanos lo califica como *regular*. En comparación al mes anterior se evidencia que se mantiene los resultados en cada una de las calificaciones dadas por la ciudadanía, cabe resaltar que se redujo la calificación de "malo" pasando del 4% en el mes de octubre equivalente a 2 ciudadanos de 49 encuestados al 0% en el mes de noviembre equivalente a 0 ciudadanos de 56 encuestados



### Tiempo para ser atendido

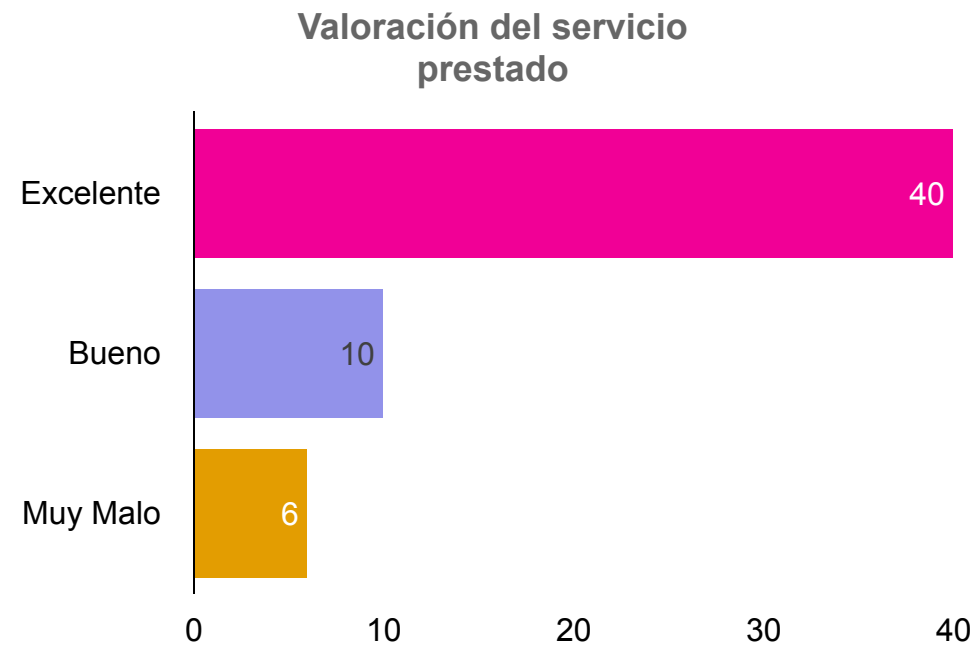


Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

## Percepción del servicio prestado



En la gráfica No. 10 se presenta la información de la percepción del servicio donde en primer lugar el 72% correspondiente a 42 ciudadanos encuestados en el mes de noviembre evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 10 ciudadanos/as correspondientes al 18% como *bueno* y en tercer lugar el 10% que equivale a 6 como *muy malo*. Según el análisis comparativo con el mes anterior se evidencia una reducción del 4% en la calificación buena en la encuesta telefónica, por lo que se anuara esfuerzos para mejorar la percepción del servicio en el mes de diciembre.



Gráfica 10. 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 noviembre 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 noviembre de los 92 encuestados, 80 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, 9 ciudadanos por el canal chat y solo 3 ingresaron por medio del correo electrónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de Idartes, el 93% de los ciudadanos lo califican como *excelente* lo que demuestra la preparación de los funcionarios del área para responder a las solicitudes ciudadanas.
3. El 96% de los encuestados califica como *excelente* y solo el 4% como buena la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que los funcionarios del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El 97% de los ciudadanos valora como *excelente* el servicio prestado por el funcionario, en los distintos canales de atención.



6. En comparación al mes anterior se aumenta en un 12% la valoración de la información recibida, debido a la articulación con las diferentes áreas de la entidad.

7. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, en el mes de octubre, se evidencia el cumplimiento del 100% en la calificación de las peticiones solucionadas.

8. 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  
601 3795750 Ext. 4503

#### **Elaboró y apoyo en la gestión de datos**

Juan Felipe Villamil  
juan.villamil@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

#### **Diseño Gráfico**

Isabel Cristina Restrepo  
isabel.restrepo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4504

#### **Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz  
viviana.ortiz@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4500

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

