

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

Informe
Octubre
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 **octubre** del año 2021.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos, nuestro chat institucional y los ciudadanos que consultaron nuestros servicios 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.

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **octubre 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 **octubre 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 **octubre 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 **octubre 2021**.



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



El Festival Danza en la Ciudad es un evento del Instituto Distrital de las Artes – Idartes que tiene como propósito acercar a los artistas a sus públicos y permitir espacios para la circulación artística en escenarios convencionales y no convencionales de la ciudad, para llevar el arte y la cultura a la vida cotidiana de los ciudadanos.

Cada año, el Festival propone una programación virtual y presencial con una serie de experiencias artísticas y estéticas de pequeños y medianos formatos que permiten visibilizar a los danzantes de Bogotá y presentar a la ciudad múltiples formas de encuentro alrededor del cuerpo y el movimiento.

Además, este evento orienta todo su esfuerzo hacia el apoyo de los artistas locales, ofertando una parrilla de programación incluyente y de calidad para que los ciudadanos puedan disfrutar de espectáculos virtuales, obras grabadas, videodanza, talleres y actividades de formación para todo tipo de público.

Cada versión del Festival también incorpora una programación presencial con actividades de circulación en escenarios y equipamientos de la ciudad, así como presentaciones en el espacio público de varias localidades para ofrecer a los bogotanos nuevas experiencias y reflexiones que permiten modos distintos de encuentro y disfrute a través de la danza.

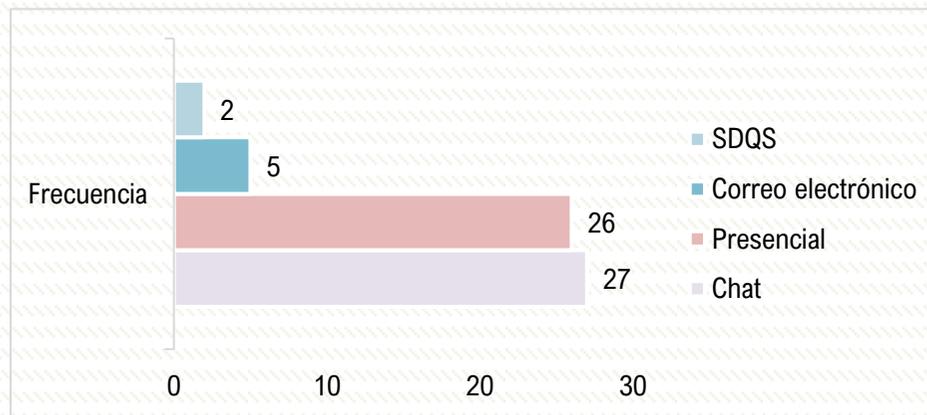
[Más Información](#)



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 60 encuestas.

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

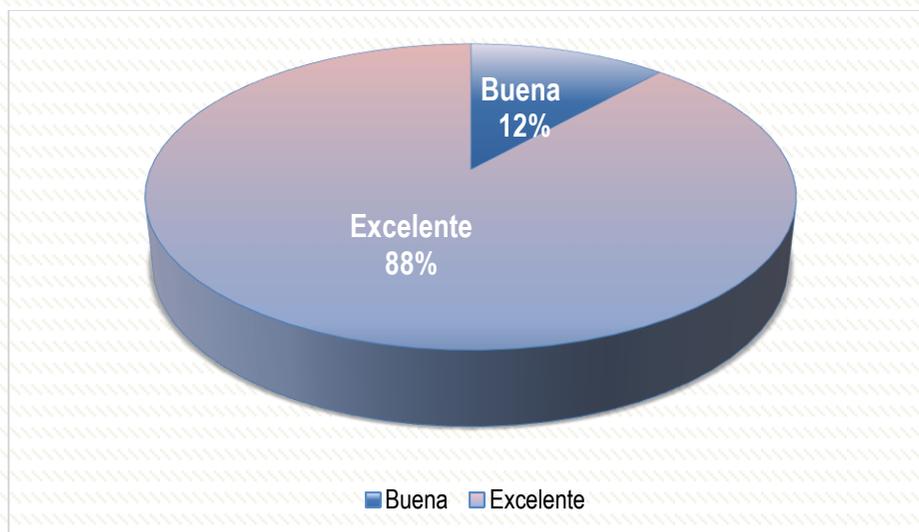


Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **octubre 2021**, se evidencia que se realizaron 60 encuestas de percepción del servicio donde 27 ciudadanos indicaron que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del *chat*, 26 registros en el canal *presencial*, 5 por *correo electrónico* y 2 ciudadanos fueron atendidos por *SDQS (Bogotá te Escucha)*.

Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

De acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado en la gráfica se evidencia que la preferencia por los ciudadanos es la realización encuesta de satisfacción presencialmente y por el canal 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:

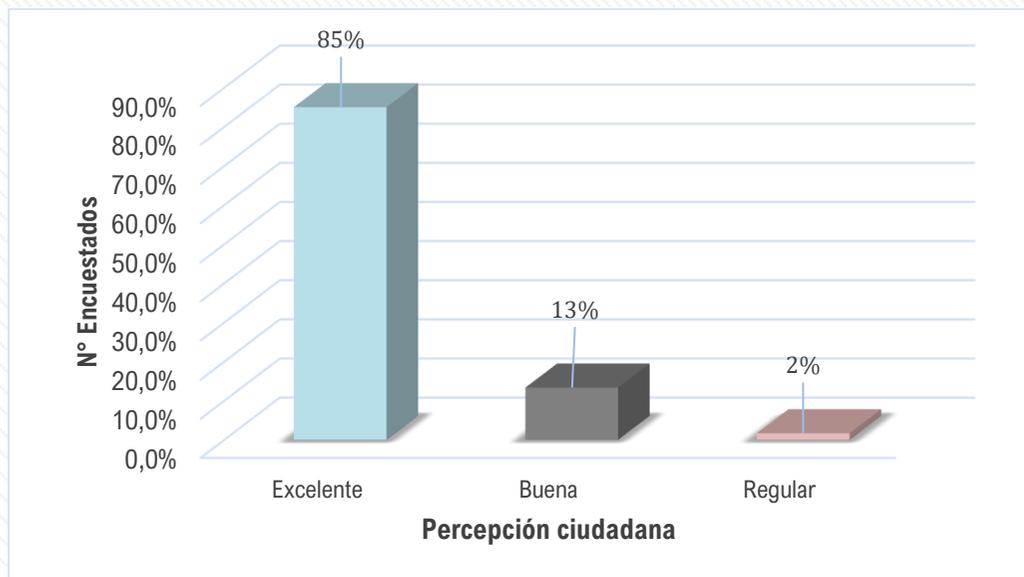


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



El tiempo de espera durante el mes de **octubre de 2021** sigue siendo muy favorable para los ciudadanos, ya que de los 60 encuestados, el 88% de ciudadanos evaluaron como **excelente** el tiempo de espera y solo un 12% de los ciudadanos calificaron como **buena**. 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:

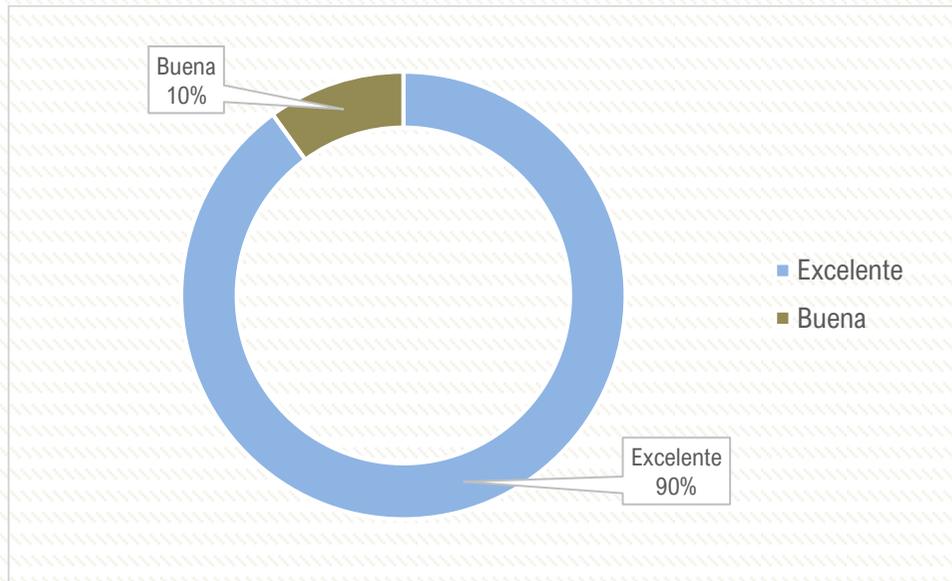


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de octubre de **100%** de los encuestados, el **85%** correspondiente a 51 ciudadanos encuestados califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **13%** correspondientes a 8 ciudadanos lo califican como **bueno** y solo el **2%** correspondiente a 1 ciudadano lo califica como **regular**.

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 a las peticiones ciudadanas y garantizar el acceso a la información.

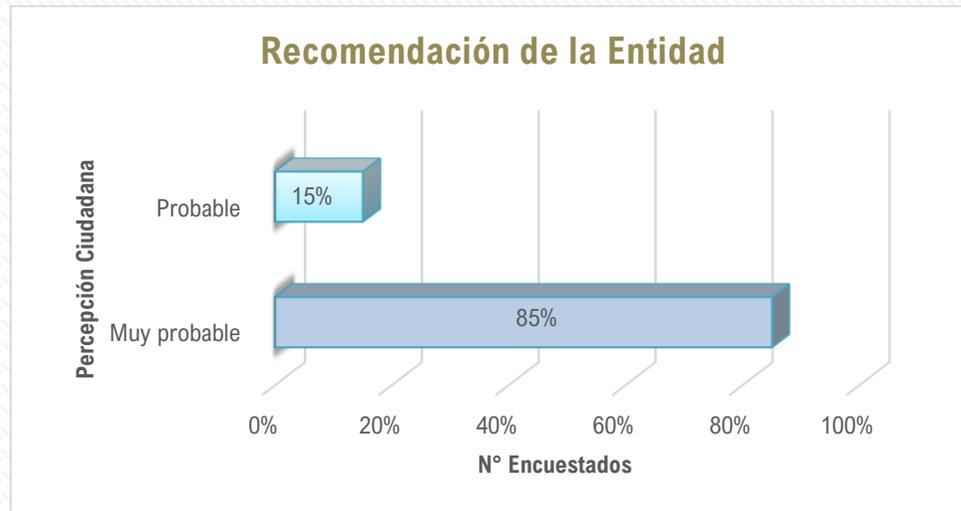


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



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 **90%** de los encuestados calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió y solo el **10%** 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.

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

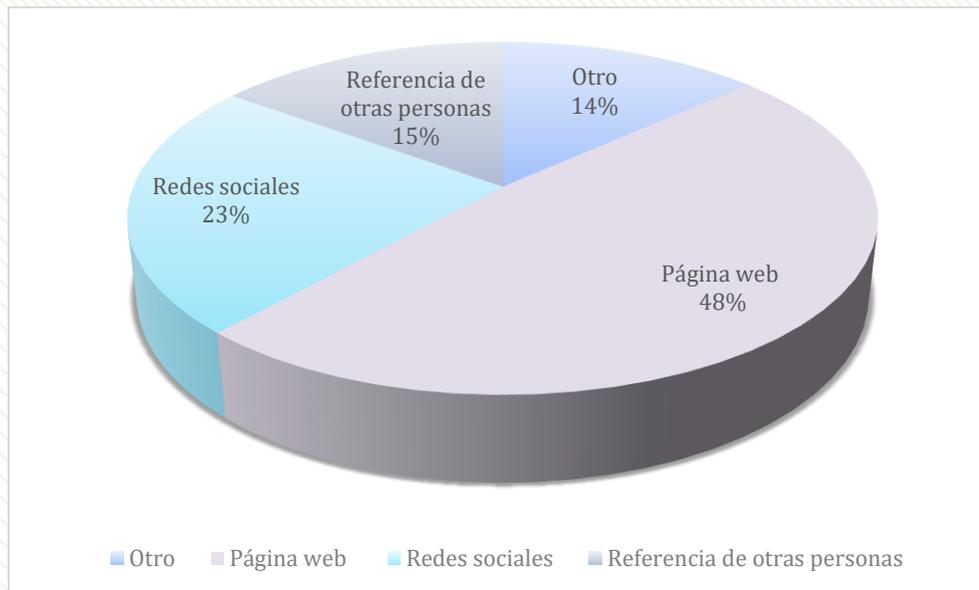


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



La 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. Es por esto, que el **85%** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendar a la entidad y solo el **15%** de los ciudadanos lo considera ***probable***. 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 muy probable su percepción.

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



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía; identificar aquellos que son de menor influencia se muestra como una oportunidad para seguir fortaleciendo el servicio y su difusión por medio de los diferentes canales de comunicación. Durante el mes de **octubre 2021**, el **48%** de los ciudadanos ingreso a través de la **Página Web**, el **28%** por **Redes Sociales**, el **15%** a través de **Referencia de otras personas** y el **14%** ingreso por **Otro** medio.

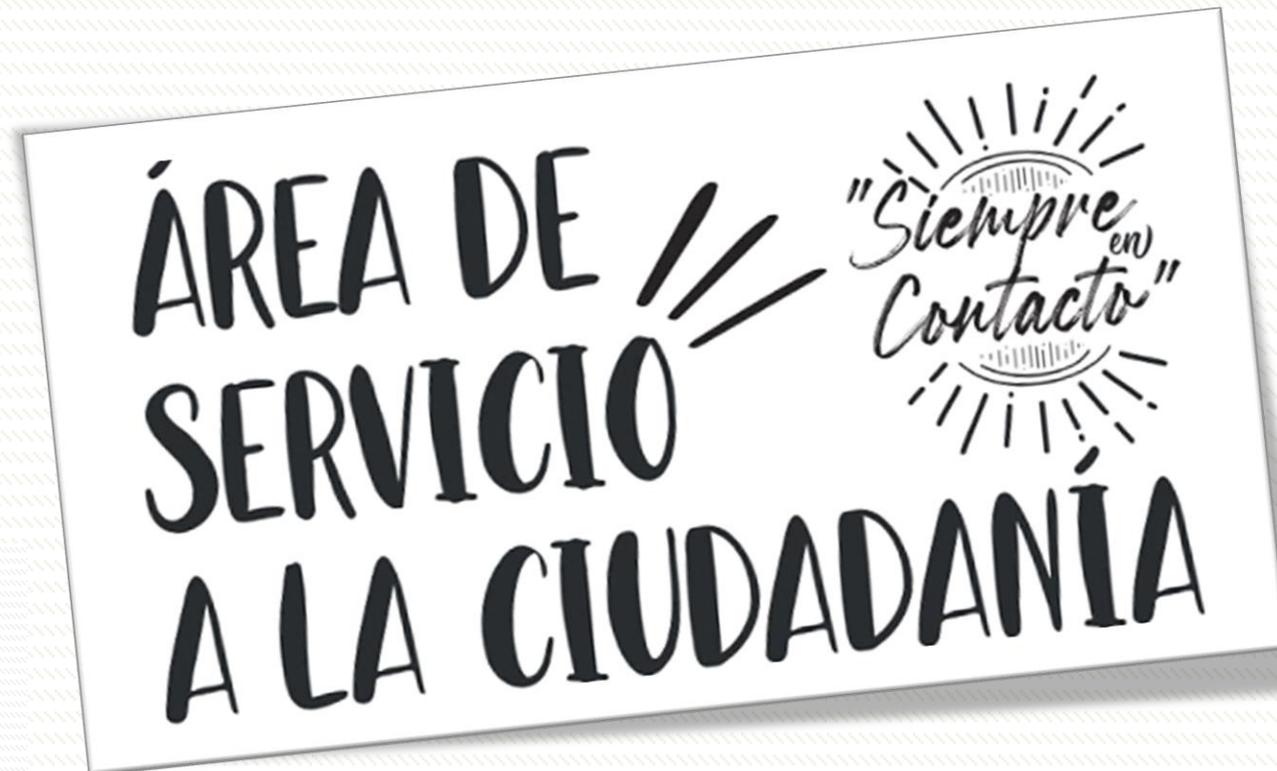
Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de octubre 2021

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 **octubre 2021**, 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, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de octubre 27 ciudadanos del número total de encuestados diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal chat, 26 ciudadanos por el canal presencial y dos entraron por medio del sistema de Bogotá te Escucha.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del 88% como excelente y el 12% como buena.
3. Para el 85% de los ciudadanos los funcionarios de Idartes tienen un excelente conocimiento y dominio del tema.
4. El 90% de los encuestados califica como excelente la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.
5. El 85% de los ciudadanos muy probablemente recomendaría a Idartes con sus familiares y conocidos.
6. La mayoría de los ciudadanos se enteran de nuestros servicios por medio de los canales digitales (Pagina Web y Redes Sociales)





Elaboró

Juan Felipe Villamil

juan.villamil@idartes.gov.co

3795750 ext. 4502

Cristina Restrepo

Isabel.restrepo@idartes.gov.co

3795750 ext. 4501

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4500