



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe Encuestas Satisfacción Octubre 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 octubre 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
Evento del mes	7
Aspectos Generales	8
Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?	8
Pregunta No. 2. ¿El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue?	9
Pregunta No. 3. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue	10
Pregunta No. 4. ¿Cómo valora el servicio prestado?	11
Pregunta No. 5 ¿Su solicitud fue solucionada?.....	12
Pregunta No. 6 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?	13
Pregunta No. 7 ¿Cómo valora la información recibida?	14
Encuestas realizadas por el canal telefónico.....	15
Pregunta No. 1 ¿Su solicitud fue solucionada?.....	16
Pregunta No. 2. El tiempo de espera para ser atendido fue.....	17
Pregunta No. 3. Percepción del Servicio prestado.....	18
Conclusiones.....	19-20

Índice de gráficas

Gráfica 1 Canal de Atención	9
Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario	10
Gráfica 3 Actitud del Funcionario	11
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado	12
Gráfica 5 Peticiones Solucionadas	13
Gráfica 6 Valoración del Funcionario	14
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida	15
Gráfica 8 Peticiones solucionadas	17
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta	18
Gráfica 10 Percepción del Servicio.....	19

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **octubre 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 **octubre 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 octubre 2022.

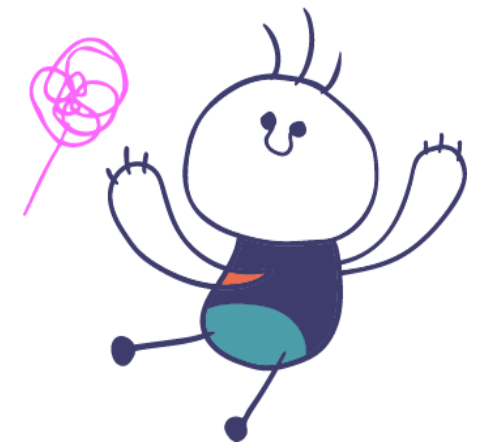
A continuación, se presenta la información sobre la programación y agenda cultural, del BIAPI- I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá y el XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, telefónico, chat y correo electrónico, durante el mes de octubre 2022.

“BIAPI- I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Programa Nidos, presenta la I Bienal Internacional de Arte para la Primera Infancia de Bogotá - BIAPI del 8 al 31 de octubre de 2022, una iniciativa que reúne lo mejor de la música, el teatro, las artes plásticas, el espacio público y la academia para los niños y las niñas en sus primeros años de vida, sus cuidadores, los artistas y demás interesados en el tema. Investigación, talleres, conciertos, obras e invitados de Italia, España, Argentina, Chile, México y más, además del regreso del festival Bebés al Parque, que este año contó con la participación especial de una nueva versión del Pícnic Literario, fueron parte de esos 23 días de programación especial para grandes y pequeños.

“Tenemos una apuesta social y educativa con este evento. Estamos seguros de que el arte es una vía privilegiada para el desarrollo integral del ser humano, por eso queremos que en este evento participen los cuidadores, los agentes educativos, la ciudadanía y todos los adultos que hacemos parte de la cotidianidad de las niñas y los niños para que podamos conocer de cerca sus deseos, inquietudes, sus historias, imaginarios y las formas en las que conocen el mundo... nuestro mundo”, comenta Liliana Martín, responsable general del Programa Nidos.



[Mas Información](#)



“XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá”



“Quisimos que en esta edición el teatro y el circo se convirtieran en un vehículo para recorrer Bogotá y, sobre todo, para animar a las personas a asistir a los espacios que existen para disfrutar del arte y la cultura a lo largo y ancho de la ciudad. Por eso, diseñamos una programación que pasó por las 20 localidades”, dice Mauricio Galeano, director del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

La oferta artística para el XVII Festival de Teatro y Circo de Bogotá está compuesta en su gran mayoría por talento local, con destacadas propuestas escénicas de las agrupaciones, colectivos y artistas de los diferentes géneros y disciplinas del teatro y circo de la ciudad.

“Muchas de estas agrupaciones van a poder llegar a públicos diferentes gracias a este Festival que, poco a poco, ha ido expandiendo su alcance en la ciudad. El año pasado estuvimos en 7 localidades y ahora el teatro y el circo abarcarán desde Usaquén y Suba hasta Usme y Sumapaz, y desde La Candelaria hasta Bosa y Fontibón”, dice Maira Salamanca, subdirectora de las Artes de Idartes.

“Estos grupos por primera vez estarán brillando con grandes montajes en los diferentes escenarios de la ciudad, que se sumarán a la programación de importantes escenarios de las artes escénicas de la ciudad como el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, la Sala Gaitán y el Teatro El Ensueño. Una oportunidad para que Bogotá se convierta en un escenario asombroso”, dice Eva Díaz, gerente de Arte Dramático del Idartes.

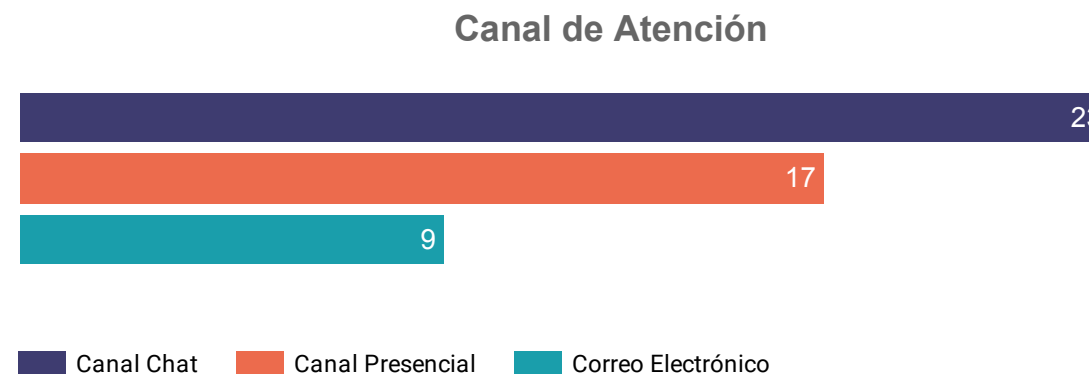
[Mas Información](#)

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 49 encuestas.

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

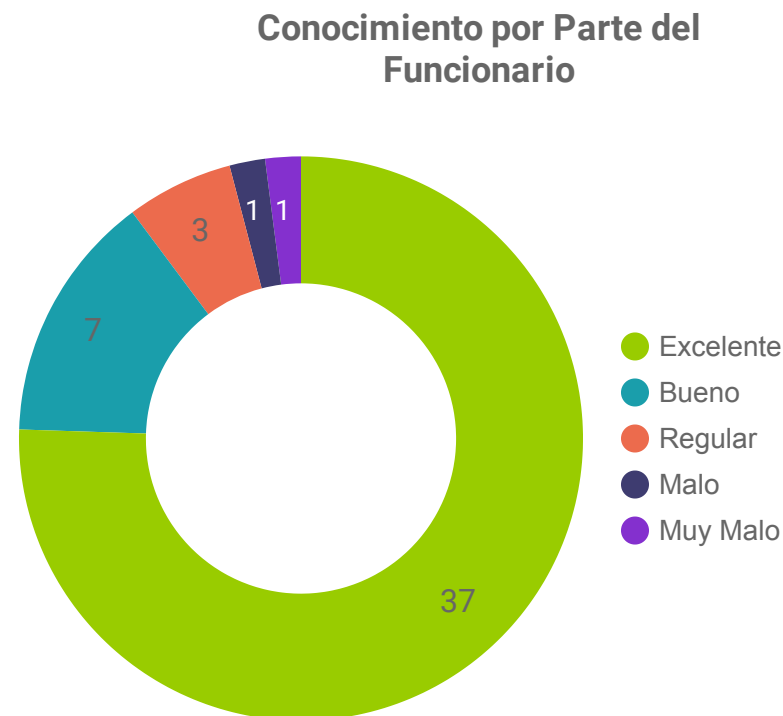
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio en el Instituto Distrital de las Artes por los diferentes canales de atención dispuestos en la Entidad. La gráfica muestra que en octubre fueron registradas 49 encuestas, del total de encuestas, el mayor registro se realizó a través del chat con 23 encuestas las cuales representan el 47% del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubican las encuestas realizadas presencialmente con 17 registros que representan un 35% y en la tercera posición se ubican las encuestas realizadas a través de correo electrónico con 9 registros que representan el 18% del total registrado en el mes en el Idartes. Frente al mes anterior se observa que las encuestas realizadas por el canal presencial se vieron disminuidas debido a que los funcionarios no realizaron la correspondiente encuesta al finalizar la atención prestada por que se anuaron esfuerzos por parte del área para subir el numero del encuestados en el mes de noviembre.



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 octubre la grafica evidencia que del 100% de los encuestados, el 76% representados en 37 ciudadanos evalúan como excelente el conocimiento y dominio de la información de la entidad, el 14% representados en 7 encuestados como bueno, el 6% correspondientes a 7 ciudadanos lo califican como regular y finalmente el 4% con 2 ciudadanos lo califican como malo y muy malo. Frente al mes anterior los resultados obtenidos se mantiene el rango satisfactorio en cuanto a la evaluación de la ciudadanía sobre el conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios del área, siendo bueno y excelente alrededor del 90%, se continuará mejorando la intención para tener la información actualizada de la entidad.



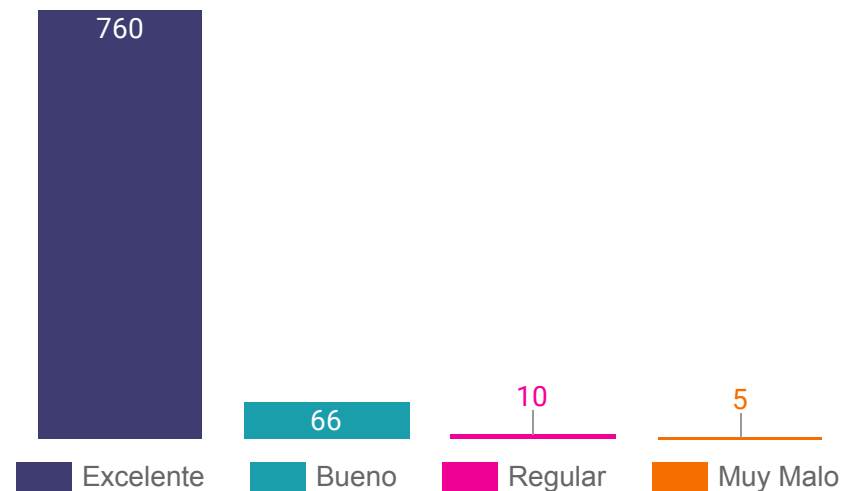
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, 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 82% de los encuestados que equivalen a 40 ciudadanos calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, en segunda posición el 10%

que corresponde a 5 ciudadanos la calificaron como buena, y finalmente el 8% correspondientes a 4 ciudadanos lo califican como regular. Frente al mes anterior se redujo un 5% la percepción de excelencia por parte de la ciudadanía, por lo que se tomaran acciones preventivas con el fin de contribuir a la mejora continua del proceso de atención al ciudadano, con respecto a la actitud positiva y disposición.

Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

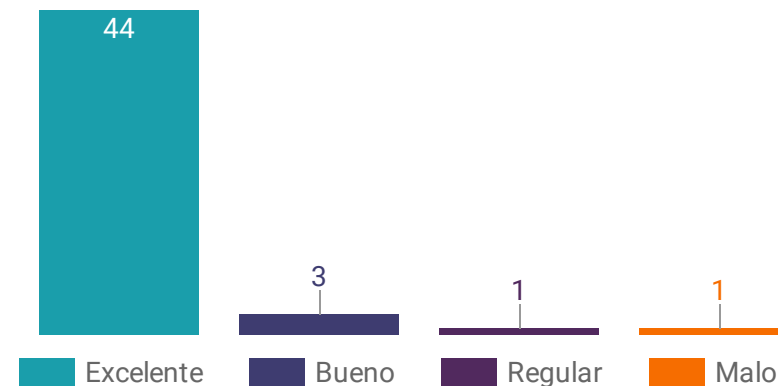
¿Cómo valora el servicio prestado?



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 90% correspondiente a 44 encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio, en segundo lugar el 6% que equivale a 3 ciudadanos la consideran *bueno*, en tercer lugar el 2% correspondiente a 1 ciudadano lo considera *regular* y finalmente solo el 2% correspondiente a 1 ciudadano lo califican como *malo*.

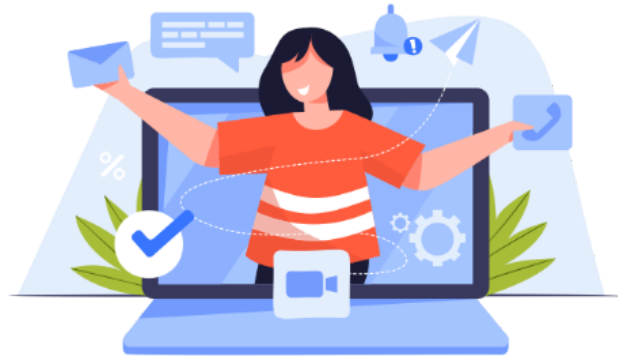
Frente al mes anterior, el porcentaje de excelencia aumento en un 5%, teniendo en cuenta el número de encuestados (49) del mes vigente. Por lo cual el área de relacionamiento con la ciudadanía seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea del 100%, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes entre las mejores entidades distritales.

Valoración del Servicio Prestado



Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

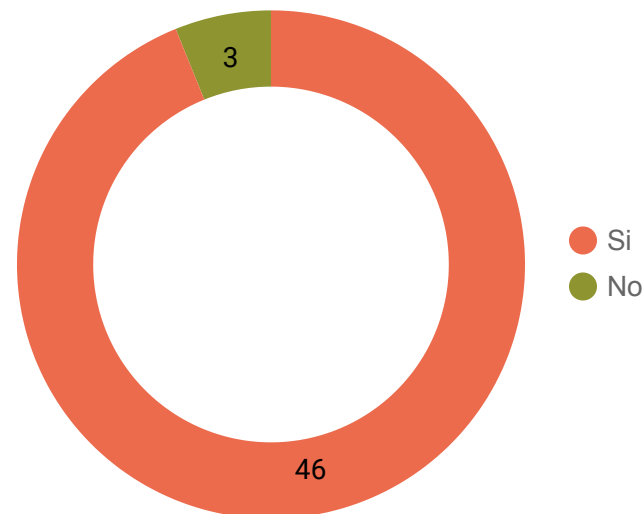
¿Su solicitud fue solucionada?



En la gráfica No. 5 se presenta la información de las solicitud solucionadas donde el 49 encuestados en el mes de octubre 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 46 ciudadanos y solo el 6% equivalente a 3 personas determinan que su petición no fue solucionada de

manera oportuna y eficaz. Frente al mes anterior se mantiene la percepción por lo que se debe continuar integrando esfuerzos con las diferentes áreas (convocatorias, crea, gerencias) para mejorar llevar al 100% de satisfacción a la solución de peticiones.

Solicitud Solucionada



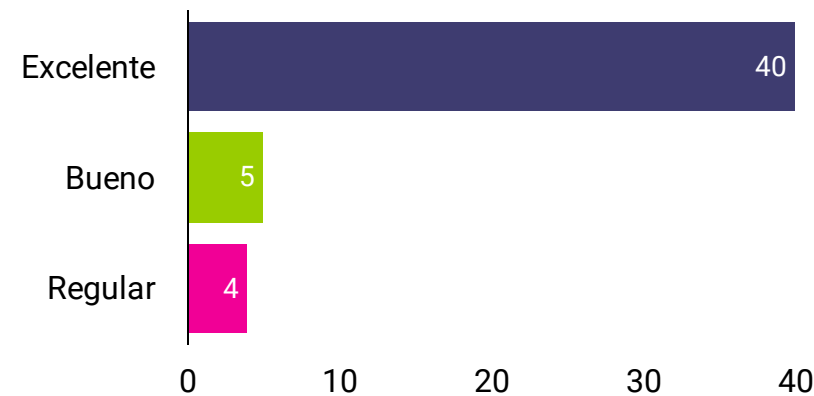
Gráfica 5 Peticiones Solucionadas

¿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*. Según la percepción del ciudadano, la actitud por parte de los funcionarios se redujo en un 7% en comparación al mes de septiembre. Gracias a esta apreciación por parte de los y las ciudadanos/as, el área de Relacionamiento con la ciudadanía considera la importancia fortalecer los principios y atributos del servicio.

El Funcionario es respetuoso



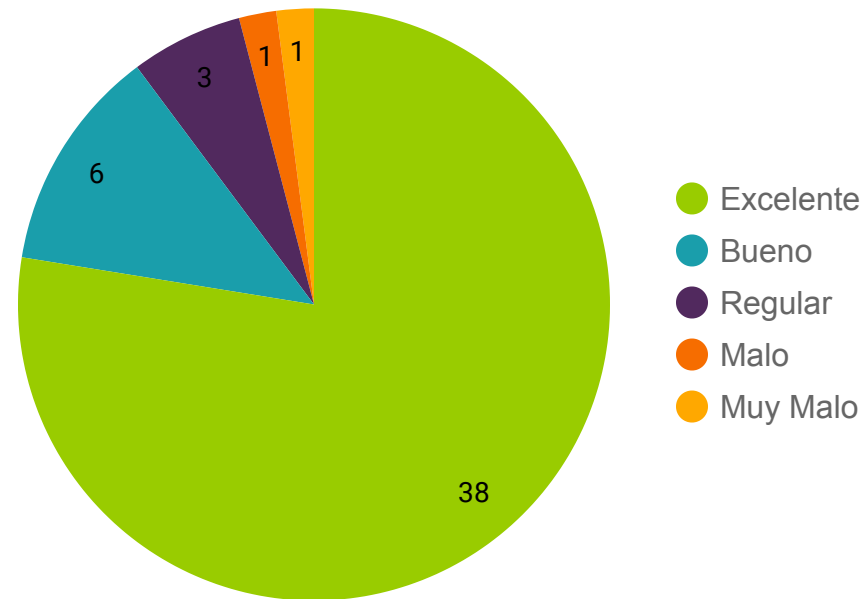
Gráfica 6 Valoración del Funcionario

¿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 una reducción del 6% en comparación del mes anterior en cuanto a calidad de la información recibida por parte de la ciudadanía. 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 recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



A partir del mes de octubre 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

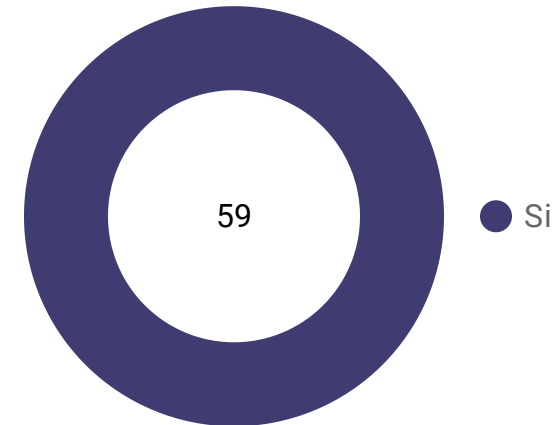
Durante el mes de octubre se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; aumentando el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el decimo mes del año 59 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, 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 octubre la implementación de la encuesta telefónica, se obtuvo 59 respuestas, con los siguientes resultados:

¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de octubre, se realizaron 59 encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el 100% correspondientes a 59 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 al mes anterior donde no fueron solucionadas el 100% de las solicitudes, siendo posible este resultado por la articulación entre las áreas.

Solicitudes Solucionada



Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas

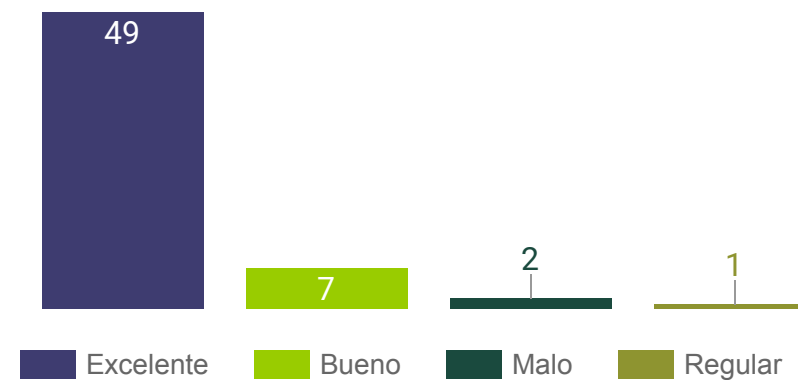


El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de octubre del 2022 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la grafica No. 9 el 85% de los encuestados equivalentes a 49 ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área, el 12% que corresponde a 7 ciudadanos calificaron como *bueno*, el 3% equivalente a 2 ciudadanos lo califica como malo y finalmente el 2% correspondiente a 1 ciudadano como *regular*. En comparación al mes anterior se muestra una reducción del 4% en la calificación excelente del tiempo de espera para ser atendido. 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 para ser atendido

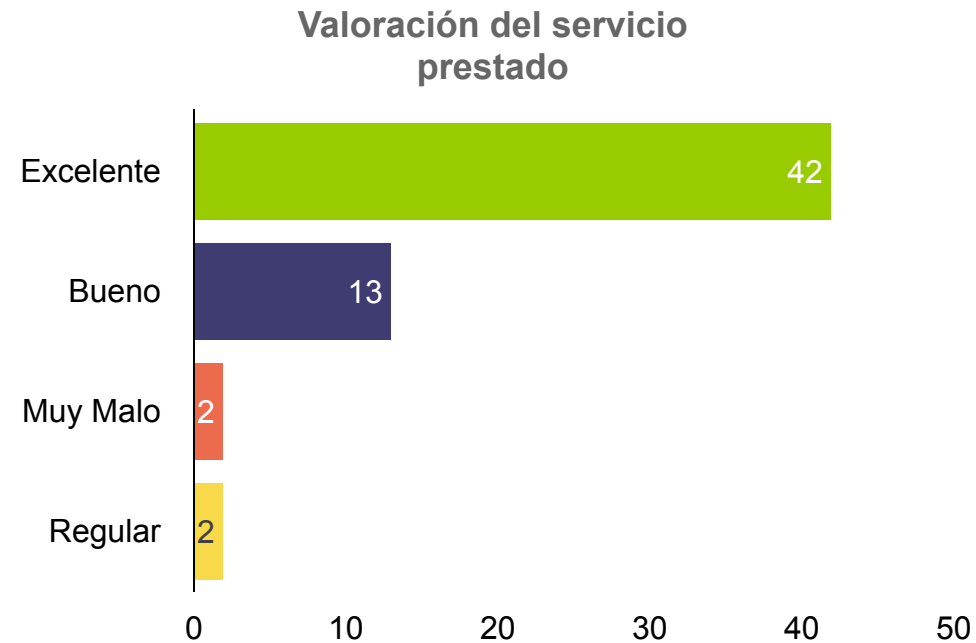


Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

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 octubre evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 13 ciudadanos/as correspondientes al 22% como *bueno*, en tercer lugar el 3% que equivale a 2 como *regular* y finalmente 2 personas correspondiente al 3% lo valoro como *muy malo*. Según el análisis comparativo con el mes anterior se evidencia el aumento del 28% en la calificación buena en la encuesta telefónica.



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 octubre 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 octubre de los 49 encuestados, 17 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, 23 ciudadanos por el canal chat y solo 9 ingresaron por medio del correo electrónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de Idartes, el 76 % de los ciudadanos lo califican como *excelente* y el 14% como *bueno*.
3. El 82% de los encuestados califica como *excelente* y el 10% como buena la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.
4. El 90% de los ciudadanos valora como *excelente* el servicio prestado por el funcionario.

6. En comparación al mes anterior disminuye en un 7% la valoración de la información recibida, debido al escalamiento de las peticiones al área de Convocatorias.

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.

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

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

