



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



Informe Encuestas Satisfacción

Mayo 2023

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

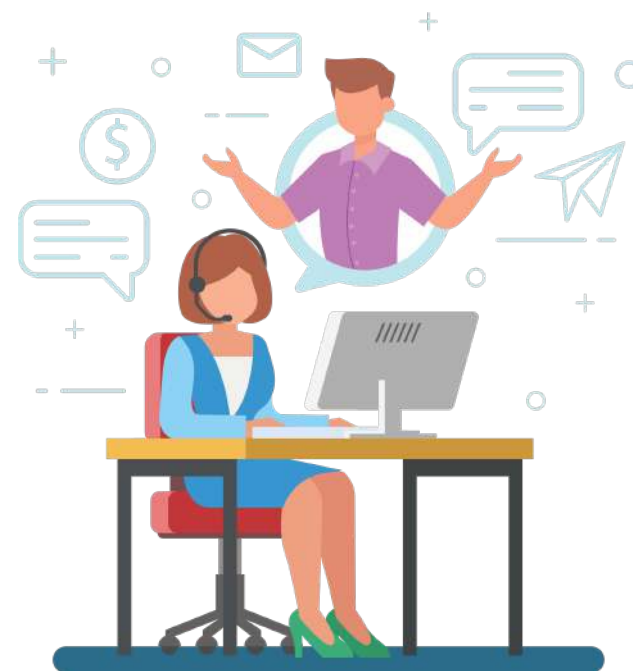
Presentación

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 2023.

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
Aspectos Generales	8
Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?	9
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 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?.....	12
Pregunta No. 6 ¿Su solicitud fue solucionada?	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

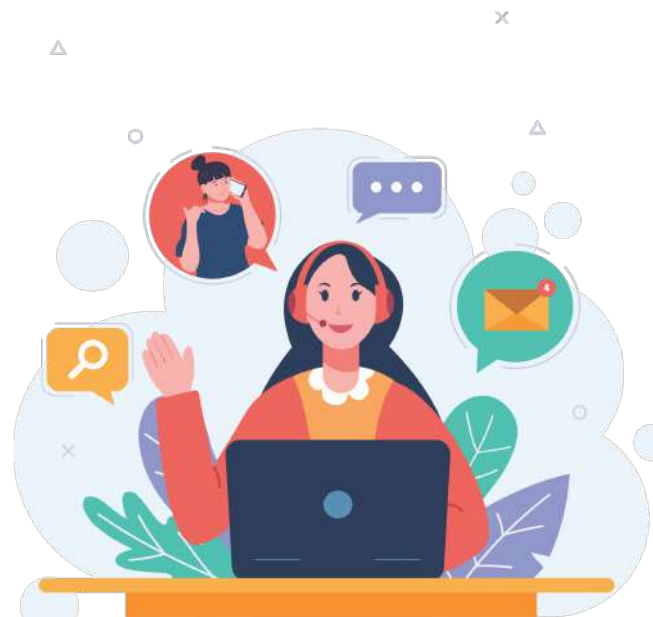
Gráfica 1 Canal de Atención	8
Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario	9
Gráfica 3 Actitud del Funcionario.....	10
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado	11
Gráfica 5 Valoración del Funcionario.....	12
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas	13
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida	14
Gráfica 8 Peticiones solucionadas	16
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta	17
Gráfica 10 Percepción del Servicio.....	18

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **mayo 2023**, 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 Relacionamento con la Ciudadanía, durante el mes de **mayo 2023**, 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 de resultado de encuestas de satisfacción del mes de **mayo 2023**, elaborado por el área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



“Cuéntame al Oído 2023”



Cuéntame al Oído es una iniciativa del Teatro Jorge Eliécer Gaitán, que nació en 2020 para llevar cuentos, relatos, poesías y crónicas, de la colección Libro al Viento del IDARTES. Hemos llegado a los corazones de más de 6000 personas en todos los rincones de nuestro país y a colombianos que viven en diferentes lugares del mundo, quienes a través de una llamada telefónica se han conectado con la literatura de una manera única y diferente.

Esta estrategia telefónica se ha unido a la URAI-Unidad de Reacción Artística Inmediata para crear la modalidad “DesConectado” Queremos que las palabras, los cuentos y la poesía lleguen directamente a tus oídos. Por eso, te llamamos para compartir historias e invitarte a crear nuevos mundos.

Espera la llamada de Idartes y conéctate con la literatura, vuelve: “Cuéntame al oído”. bit.ly/CuéntameAlOído2023

[Mas Información](#)

7

Aspectos Generales

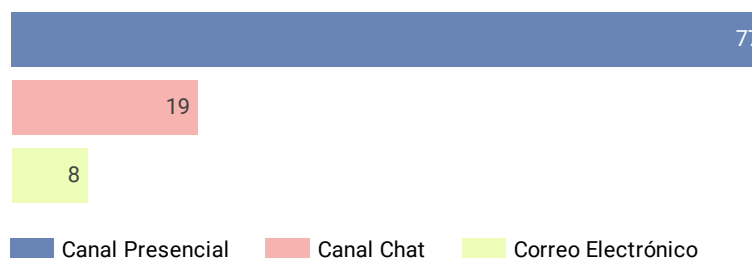
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana con respecto a la presentación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico y presencial, con un total de **104** encuestas.

¿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 prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los diferentes canales de atención dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en mayo fueron registradas un total de **104** encuestas, en la cual se evidencia que el canal con mayor registro fue el presencial con **77** encuestas, lo que representa el **74.03%** del total registrado; en segundo lugar se encuentra el canal chat con **19** registros, lo que representan un **18.26%** de las encuestas y finalmente se encuentran las encuestas realizadas a través del correo electrónico con **8** registros, que representan el **7.6%** del total.

En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución de las encuestas a través del canal presencial, pasando de un total de **93** en el mes de abril del 2023 a **77** ciudadanos encuestados en el mes de mayo de 2023, resultado que nos invita a implementar una estrategia de mejora continua para prestar un servicio de calidad.

Canal de Atención

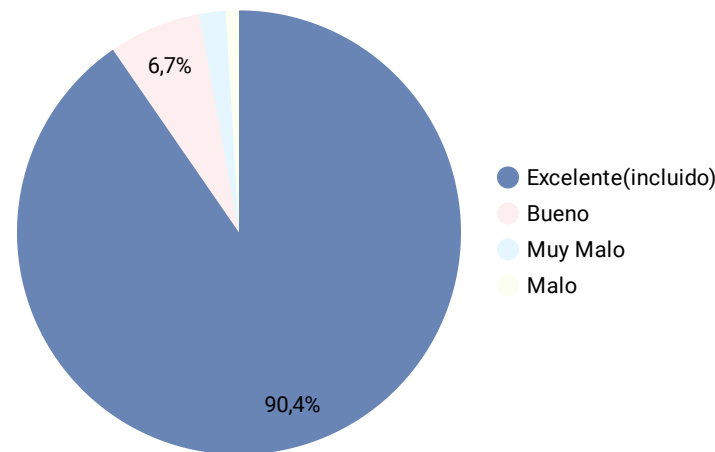


Gráfica 1 Canal de Atención

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

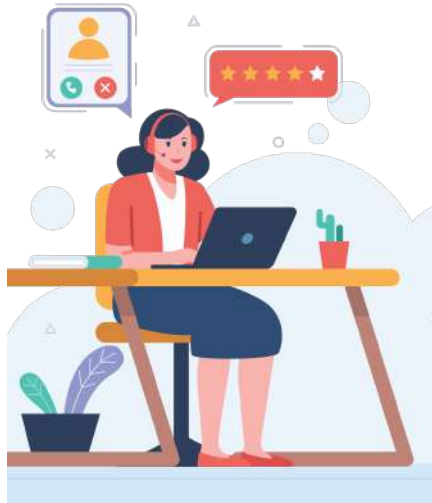
En la gráfica No. 2 se presenta la información del conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, en la cual se evidencia que el **97.1%** de los encuestados representados en **101** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada por las y los colaboradores del área sobre la entidad, y solo el **2.9%** que corresponde a **3** encuestados percibe falencias en el proceso de atención. Con base en el resultado del mes anterior, se puede observar que el tamaño de la muestra tomada en el mes de mayo disminuyó en el número de encuestados, pero, la valoración se mantiene alta en cuanto al ítem de excelencia con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, lo que evidencia la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes.

Conocimiento por Parte del Funcionario



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

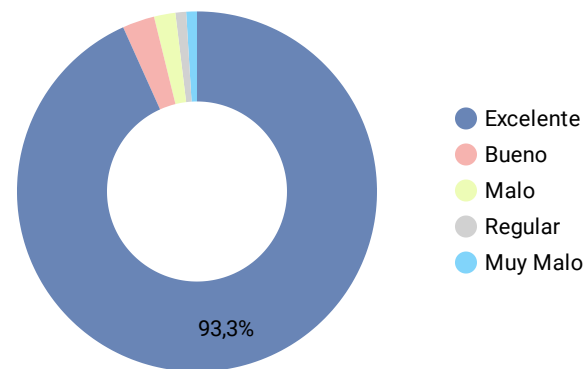
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante para el acompañamiento de la ciudadanía, lo cual se evidencia en los resultados de la gráfica No. 3 El **96.2%** de los encuestados que equivalen a **100** ciudadanos calificaron como excelente y bueno respectivamente la actitud disposición de las y los colaboradores que les atendió, en segundo lugar se observa que solo el **3.8%** que corresponde a 4 ciudadanos tienen apreciaciones de mejora en torno a la atención recibida.

De acuerdo a la información obtenida frente al mes anterior, la percepción de excelencia por parte de la ciudadanía, se mantiene por encima del 90% de satisfacción. La actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna. Así mismo, se observa la poca proporción de la valoración de “malo”, *significante para el área en cuanto a su servicio en la atención*

Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

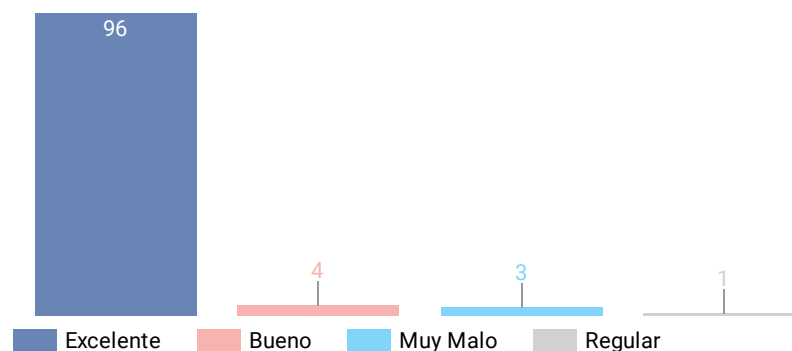
¿Cómo valora el servicio prestado?



Para el Área de Relacionamento 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 **92.3%** correspondiente a 96 encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio y en segundo lugar el **3.8%** que equivale a 4 ciudadanos la consideran *bueno*, el servicio prestado por la entidad.

Finalmente, frente al mes anterior, se evidencian una estabilidad en la calificación de la valoración del servicio prestado en ítem “*excelente*” debido al compromiso de los colaboradores del área de Relacionamento. Se presentó una disminución en la participación del **10.3%** pasando de 116 encuestados en el mes de abril a 104 encuestados en el mes de mayo.

Valoración del Servicio Prestado

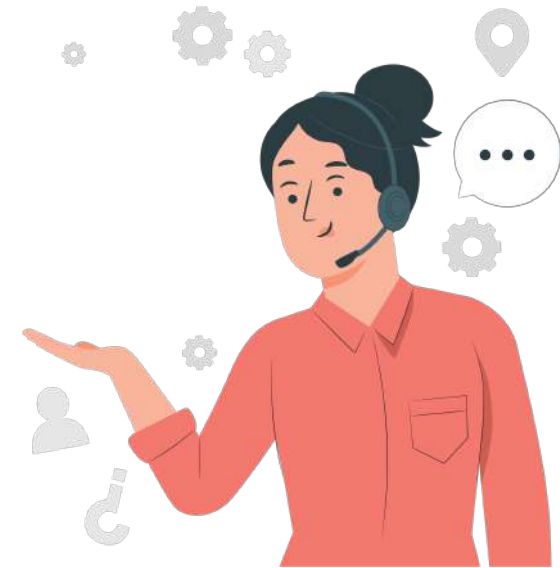


Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

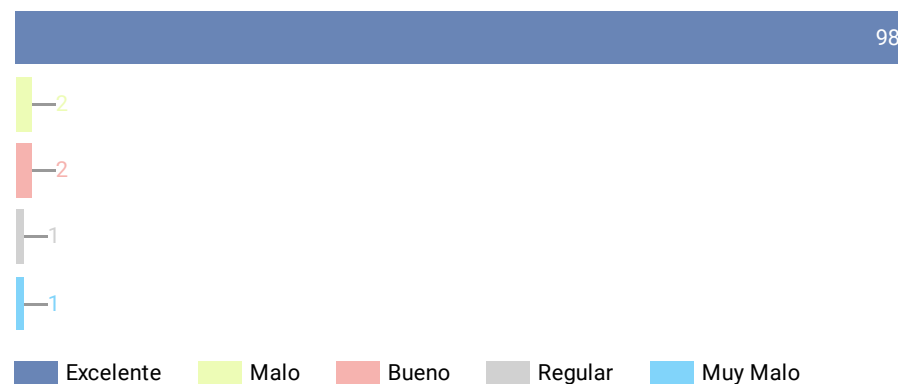
¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?

En la gráfica No. 5 se evidencia que **94.2%** de los ciudadanos correspondiente a **98** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente* y en segundo lugar el **1.9%** equivalente a **2** ciudadanos lo evaluó como *bueno*, del mismo el **0.9%** que corresponde a **1** ciudadano la calificaron como *regular*.

Se observa que se mantiene en la calificación porcentual de “*excelente*” en la actitud de los funcionarios, según la percepción ciudadana.



El Funcionario es respetuoso



Gráfica 5 Valoración del Funcionario

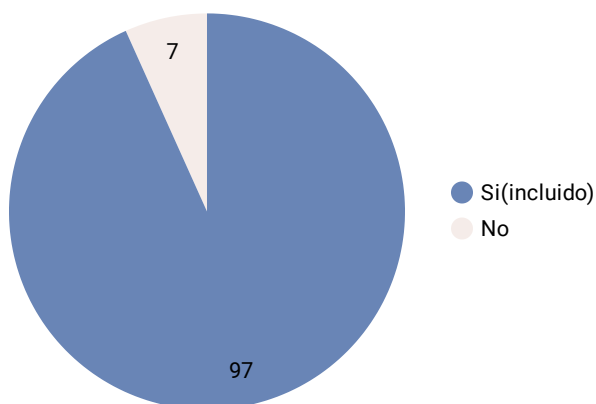
¿Su solicitud fue solucionada?

En la gráfica No. 6 se presenta la información de las solicitudes solucionadas a través de los diferentes canales como: chat, correo electrónico y presencial, en la cual el **93.3%** de las y los ciudadanos encuestados representado en **97** personas, de un total de **104** consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción; mientras que **7** ciudadanos equivalentes al **6.7%** del total consideró que la solicitud no fue solucionada, lo anterior evidencia la importancia de seguir aunando esfuerzos para lograr respuestas con criterios de claros y de oportunidad que sigan fortaleciendo la imagen institucional.



Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas, pero no todas fueron solucionadas de manera eficiente debido al aumento de las peticiones ciudadanas, lo que generó mayores tiempos de trámite y/o escalamientos de las solicitudes ciudadanas, pero, aun así, se pasó del **95%** de abril al **96%** para mayo del año en curso.

Solicitud Solucionada



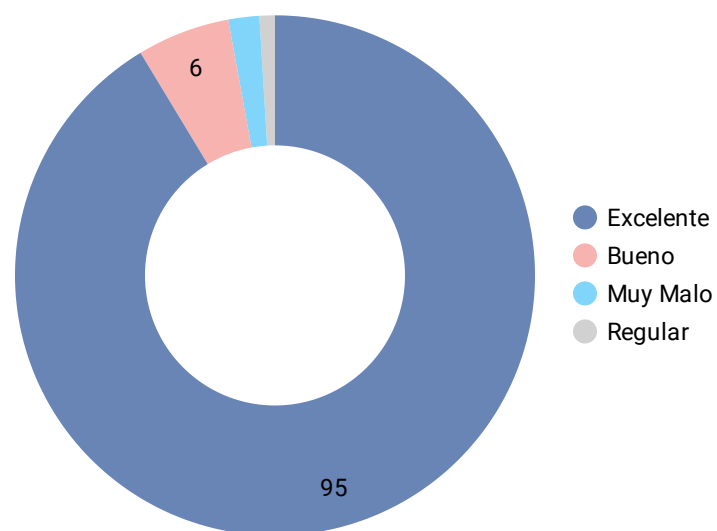
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

¿Cómo valora la información recibida?

En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde el primer lugar **95** encuestados que corresponde al **91%** valora la información recibida como *excelente*, en segundo lugar **6** ciudadanos que corresponden al **5.8%** califican la información recibida como *buena*. En este ítem se evidencia una constante en la valoración de *excelente*, manteniéndose por encima del **90%**.



Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de mayo 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 al finalizar 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, esto debido al inicio de actividades del año 2023, se recibió durante el cuarto mes del año **71** encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejora 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.

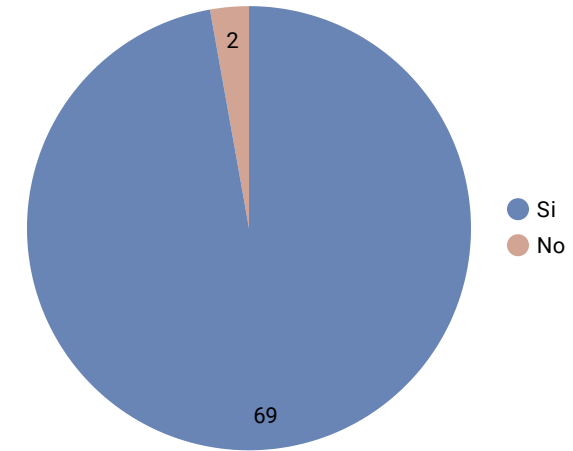
Este seguimiento nos permite fortalecer los procedimientos a través de un ejercicio de mejora continua, que resulta importante para la gestión y operación del área, la voz de la ciudadanía siempre será nuestra prioridad, por tanto, implementar esta encuesta se suma al seguimiento que se hace también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

15

¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de mayo, se realizaron **71** encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el **97.2%** correspondientes a **69** ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal y solo el **2.8%** correspondientes a **2** personas dice que no. 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, por lo que se reanudarán esfuerzos con las diferentes áreas de la entidad para lograr el **100%** de las solicitudes solucionadas.

Solicitudes Solucionada



Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas

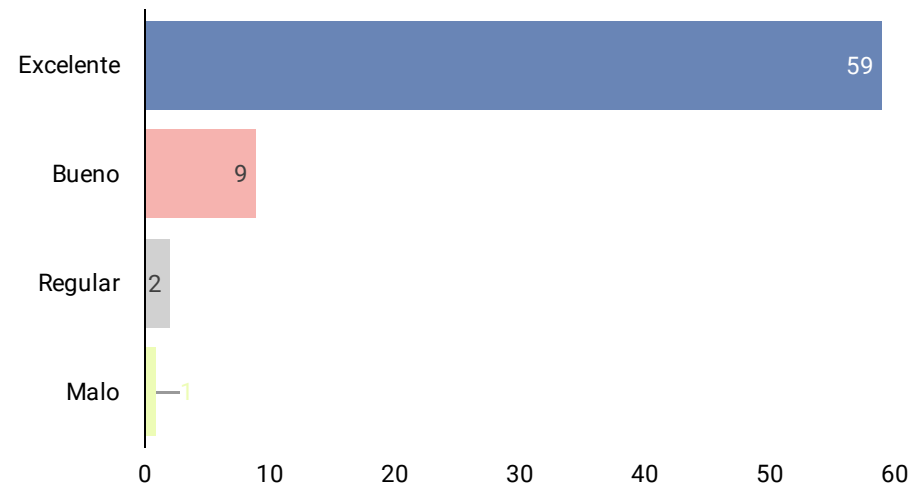


El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de mayo del 2023 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el **83.1%** de los encuestados equivalentes a **59** ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área y el **12.6%** que corresponde a **9** ciudadanos calificaron como *bueno*. Del mismo modo el **4.2%** correspondiente a **3** ciudadanos tiene apreciaciones de mejora en torno a los tiempos de espera para el canal de atención telefónico.



Tiempo para ser atendido



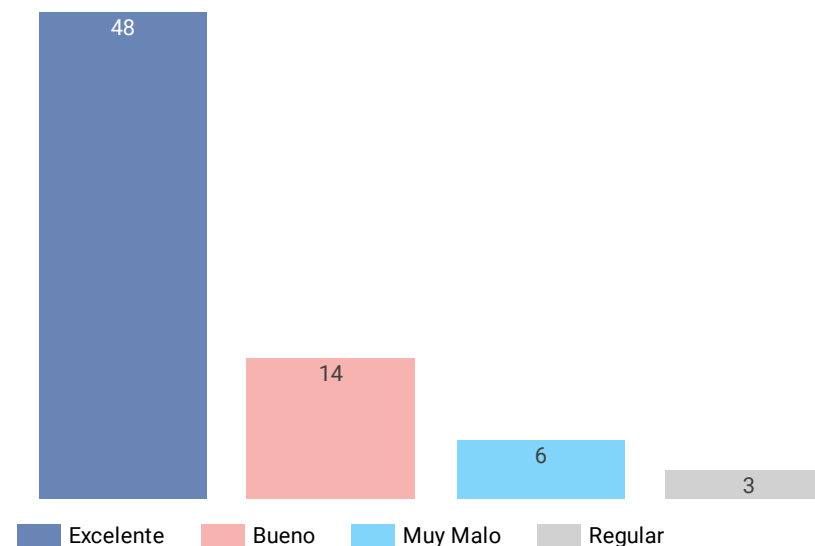
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

Percepción del servicio prestado



En la gráfica No. 10 se presenta la información de la percepción del servicio, donde en primer lugar el **87.3%** correspondiente a **62** ciudadanos encuestados en el mes de mayo evaluó como *excelente* y *bueno* y en tercer lugar el **4.23%** que equivale a **3 ciudadanos** como *regular* y el **8.4%** que corresponde a **6 ciudadanos** *muy malo*. Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas en dentro de la encuesta telefónica, del mismo modo y teniendo en cuenta las percepciones que prevén acciones de mejora se intensificaran esfuerzos para mejorar la percepción del servicio en el mes de junio del año **2023**.

Valoración del servicio prestado



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 **mayo 2023**, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes.



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 **104** encuestados, **77** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **19** ciudadanos por el canal chat y **8** ingresaron por medio del correo electrónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el **90.4%** de los ciudadanos lo califican como *excelente*, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas.
3. El **94.3%** de los encuestados califica como *excelente* y solo el **3.8%** como *buena* la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que los colaboradores del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El **92.3%** equivalente a 96 ciudadanos valora como *excelente* el servicio prestado por el colaborador, en los distintos canales de atención.

5. Frente al mes anterior se evidencia un aumento de la percepción de excelencia en el área debido al portafolio distrital de estímulos, los centros de formación Crea y la agenda cultural y artística.

6. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, en el mes de mayo, se evidencia el cumplimiento del **97.2%** en la calificación de las peticiones solucionadas.

7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una mejora en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos ya que hay un incremento en relación al mes de abril en un **24.5%** lo anterior enmarcado en las acciones de mejora que permitieron fortalecer la respuesta de los ciudadanos a través de este canal.

8. En cuanto al canal virtual (chat) se evidencia un interés recurrente de la ciudadanía en participar de los eventos y actividades presentes en la agenda cultural y artística de la entidad, del mismo modo las convocatorias del plan distrital de estímulos y los espacios de formación Crea hacen parte de las consultas más frecuentes de los ciudadanos por este canal de atención.

9. En el área de Relacionamento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.



Elaboró

Yann Carlos Rodriguez
yann.rodriguez@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Elaboró y apoyo en la gestión de datos

Yuri Yamile Téllez
yuri.tellez@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4503

Diseño Gráfico

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

Revisó y Aprobó

Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

