



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe Encuestas Satisfacción Octubre 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](mailto: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 **octubre** 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 **octubre 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 **octubre 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 resultado de encuestas de satisfacción del mes de **octubre 2023**, elaborado por el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



## “Bebés al Parque 2023”



El Parque Simón Bolívar de nuevo fue el escenario de este gran despliegue artístico y cultural que el Programa Nidos, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, hace cada año para celebrar la niñez, la familia y claro el goce, el juego, la exploración y la experimentación a partir de los lenguajes del arte.

Esta versión tuvo diferentes espacios a lo largo de la zona del parque escogida para el evento. En algunas carpas y zonas al aire libre se realizaron experiencias artísticas, las cuales son encuentros para que las niñas y los niños de 0 a 6 años, tengan la oportunidad de vivir, conocer, contemplar, experimentar y crear a partir del arte, mientras comparten con otras personas y desarrollan sus capacidades mediante el uso de materiales, su propio cuerpo, la intervención en el espacio y la transformación de materias que los artistas ponen a su disposición.

Pero lo mejor siempre queda para el final, este evento cerró con el concierto ¡No te vayas a aburrir! de la maravillosa María del Sol Peralta, el cual, a través de relatos y canciones de su autoría y algunos libros y canciones tomadas de la tradición oral, se convirtió en un repertorio que evocó a las tradicionales horas del cuento donde la voz cantada, hablada y leída se combinaron con juegos y bailes que lograron una alegre actividad que vinculó tanto a niñas y niños como adultos por igual.

[Más 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 **164** encuestas.

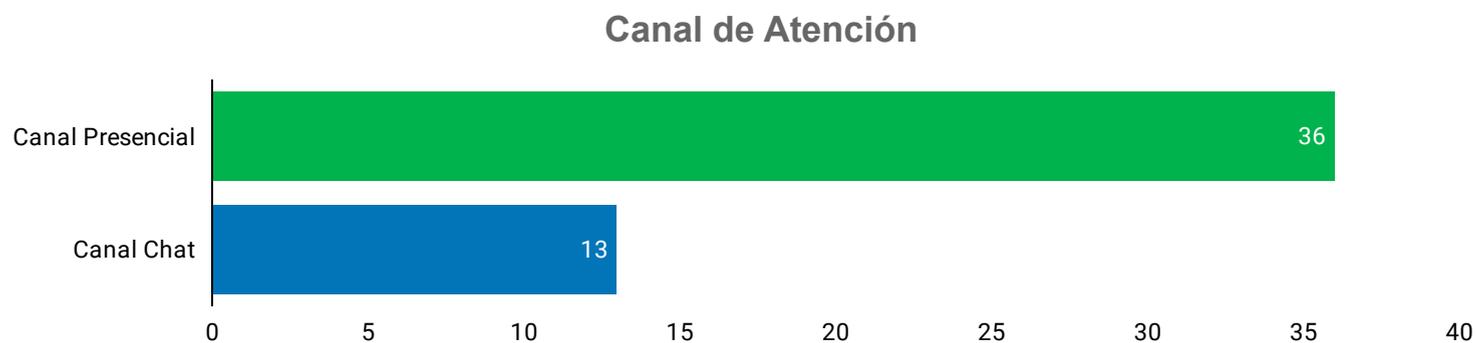
### Encuestas realizadas canales presencial y chat

En el siguiente apartado realizaremos el análisis de las encuestas de nuestros canales canal presencial y chat, teniendo en cuenta los principios y valores de la política distrital de relacionamiento con la ciudadanía.

#### ¿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 Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los canales presencial y chat de dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en octubre fueron registradas un total de **49** encuestas en estos dos canales, del mismo modo, se evidencia que el canal con mayor registro fue el presencial con **36** encuestas, lo que representa el **73,5%** del total registrado; en y finalmente se encuentra el canal chat con **13** registros, lo que representan un **26,5%** de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos en el periodo del presente informe.

En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución de las encuestas a través del canal presencial, pasando de un total de **50** en el mes de septiembre del 2023 a **36** ciudadanos encuestados en el mes de octubre de 2023.



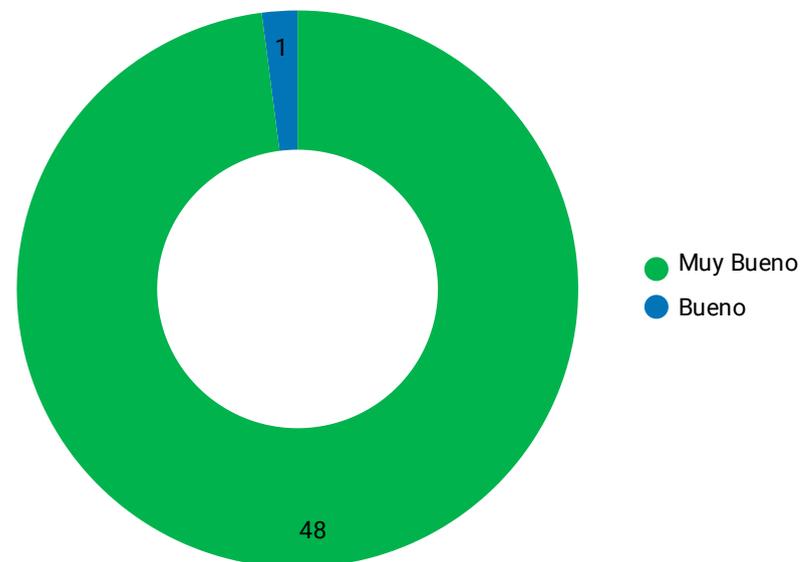
Gráfica 1 Canal de Atención

## 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 **98%** de los encuestados representados en **48** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada por las y los colaboradores del área sobre la entidad lo anterior expresado en las calificaciones de muy bueno, por otro lado el **2%** que corresponde a **1** encuestado corresponde a una buena calificación.

Del mismo modo, se evidencia que los estándares de excelencia para el mes de octubre se sitúan por encima del **90%** con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, indicando un grado favorable en cuanto a la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes, lo anterior fruto de las acciones encaminadas a la mejora continua.

Conocimiento por Parte del Funcionario



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

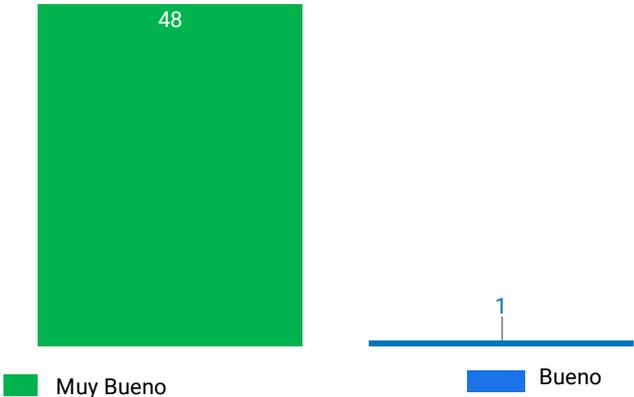
# La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

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 **98%** de los encuestados que equivalen a **48** ciudadanos calificaron como muy bueno y **2%** que corresponde a **1** encuestado calificó como buena la actitud y disposición de las y los colaboradores que les atendió.



De acuerdo a la información obtenida frente al mes anterior, en el periodo de **octubre** de 2023, se evidencia una disminución del **30,7%** en el total de encuestados en los canales presencial y chat, pasando de **73** encuestados en el mes de septiembre a **49** encuestados en el mes de octubre, lo cual lleva a plantear estrategias mejora para el mes de noviembre. Por otro lado, cabe destacar que la actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna.

### Actitud del funcionario



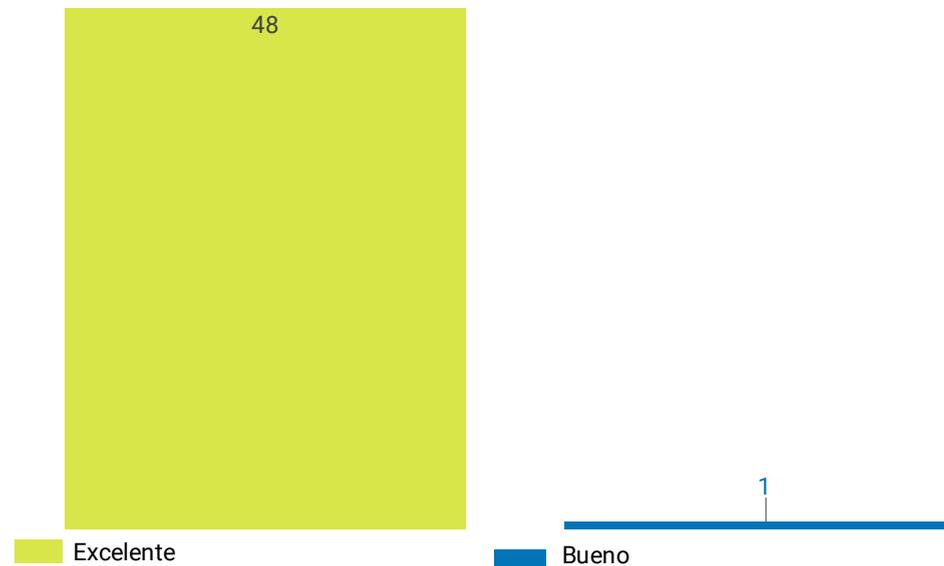
Gráfica 3 Actitud del Funcionario

## ¿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 gráfica No. 4, evidencia que el **98%** correspondiente a **48** encuestados consideran de manera positiva la prestación del servicio expresado en excelente, muy bueno y bueno, por otro lado y en segundo y último lugar el **2%** que equivale a **1** ciudadano considera como bueno el servicio prestado por el área de relacionamiento ciudadano de la entidad.

### Valoración del Servicio Prestado



Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

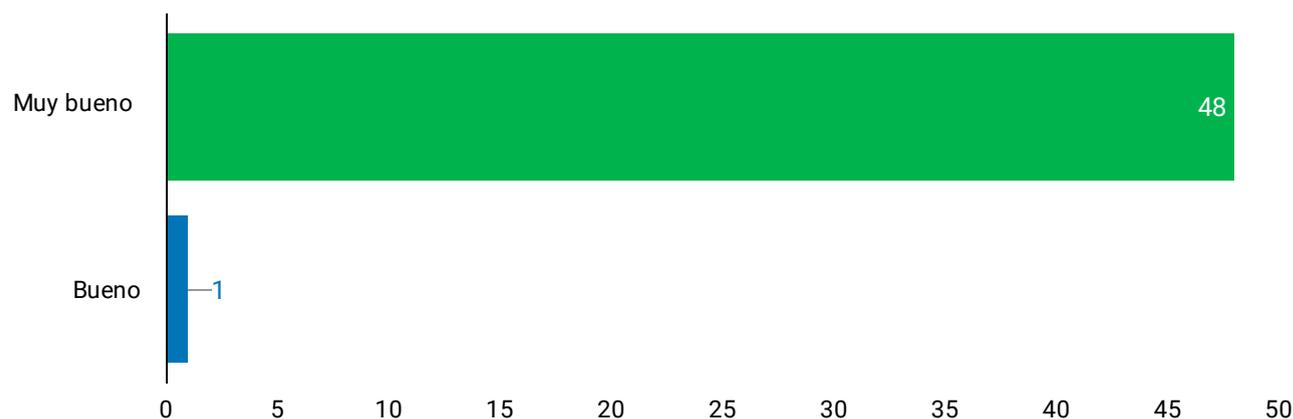
## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?

En la gráfica No. 5 se evidencia que **98%** de los ciudadanos correspondiente a **48** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *muy bueno* y en segundo lugar el **2%** equivalente a **1** ciudadano lo evaluó como bueno.

Se observa que se mantiene en la calificación porcentual favorable en torno a la actitud de los funcionarios, según la percepción ciudadana.



### El Funcionario es respetuoso



Gráfica 5 Valoración del Funcionario

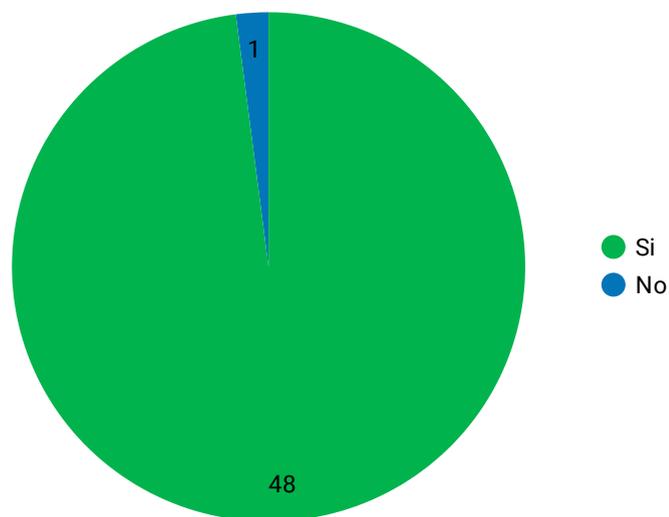
## ¿Su solicitud fue solucionada?

En la gráfica No. 6 se presenta la información de las solicitudes solucionadas a través de los diferentes canales como: chat y presencial, en la cual el **98%** de las y los ciudadanos encuestados representado en **48** personas, consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción, dejando solo el **2%** correspondiente a **1** ciudadano tuvo que requerir más tiempo para realizar el trámite y/o consulta de forma exitosa, lo anterior evidencia la importancia de los esfuerzos llevados a cabo 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 y solucionadas satisfactoriamente. Con esto se evidencia un nivel alto de satisfacción, superando en el último trimestre el 90%.

Solicitud Solucionada



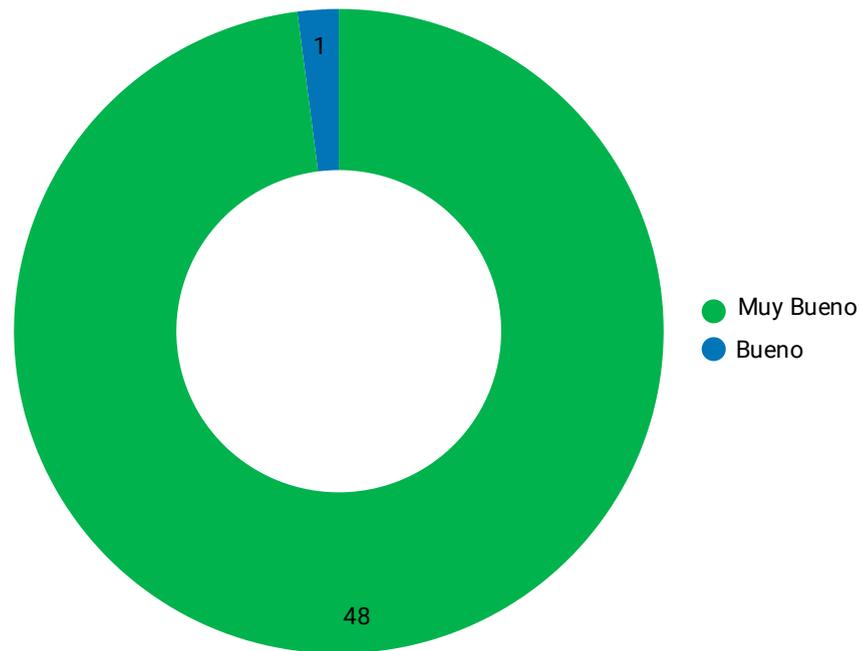
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

## ¿Cómo valora la información recibida?



En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde **48** encuestados correspondientes al **98%** valoran la información recibida como *muy buena*, por otra parte, **1** ciudadano que corresponden al **2%** califica la información recibida como *buena*, cabe resaltar que más del **90%** las calificaciones del servicio como muy buena y buena fue relevante, lo cual es un indicador de gestión clara y oportuna por parte de las y los colaboradores del área de relacionamiento con la ciudadanía.

Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de octubre 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.

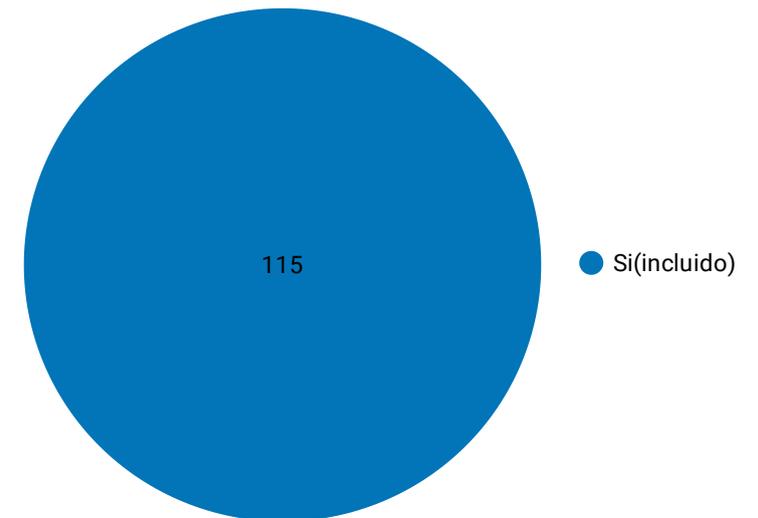
Durante el mes de octubre se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, esto debido al inicio de actividades del año 2023, se recibió durante el noveno mes del año **115** encuestas de retroalimentación por parte de la 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, la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de octubre, se realizaron **115** encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el **100%** correspondientes a **115** ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal. Cabe resaltar 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 incrementarán esfuerzos con las diferentes áreas de la entidad para lograr mantener el **100%** de las solicitudes solucionadas.

### Solicitudes Solucionada

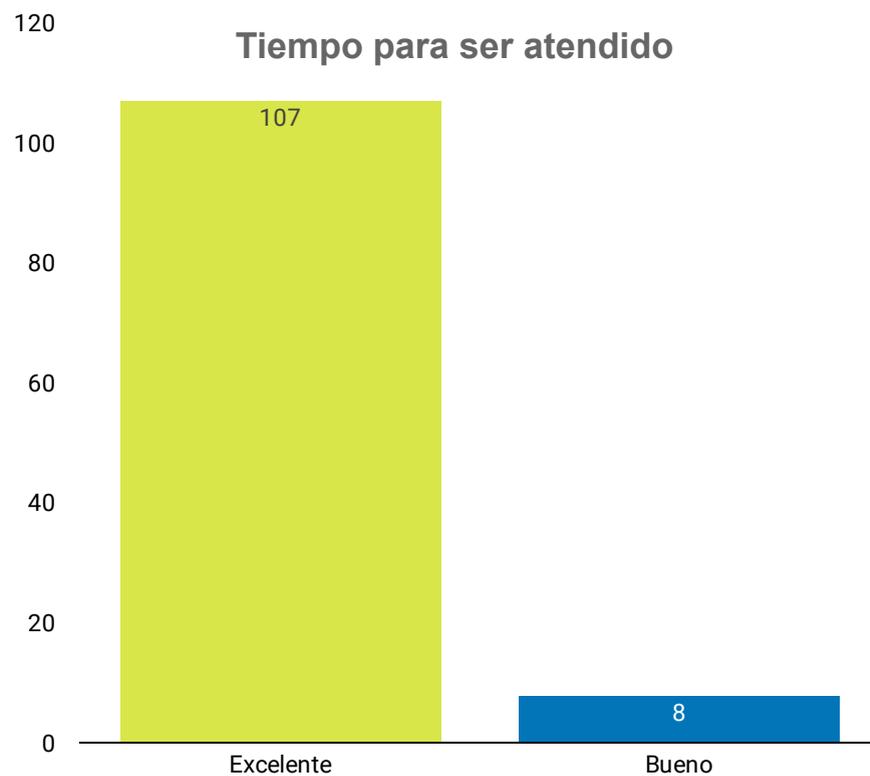


Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas



## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de octubre del 2023 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el **93%** de los encuestados equivalentes a **107** ciudadanos determinaron como **excelente** y por otro lado el **7%** de los encuestados equivalentes a 8 ciudadanos calificó el tiempo de espera como **bueno**. De lo anterior, cabe acotar que más del **90%** califica como satisfactorio el tiempo de espera para la atención, siendo destacada la labor de los servidores del área por dar solución y respectivo escalamiento a las peticiones recibidas telefónicamente.



Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta



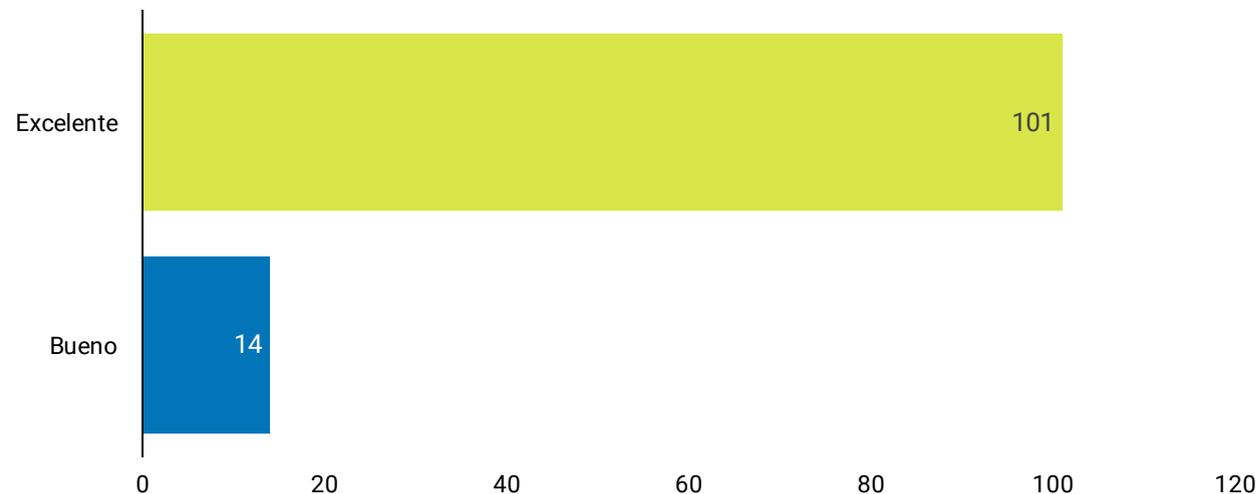
## Percepción del servicio prestado



En la gráfica No.10 se muestra la información de la percepción del servicio prestado, la calificación según la valoración por parte de la ciudadanía fue la siguiente: el **89%** calificó como *excelente* representado en **101** ciudadanos/as, el **11%** correspondiente a **14** ciudadanos como *bueno*.

Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas en dentro de la encuesta telefónica. Sin embargo también se ven reflejados los esfuerzos y las estrategias para mejorar la percepción del servicio dado que no hay apreciaciones de mejora, estos mecanismos se mantendrán en marcha para el mes de **noviembre del año 2023**.

Valoración del servicio prestado



## 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 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 octubre, de los **164** encuestados, **36** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **13** ciudadanos por el canal chat y **115** por el canal telefónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, más del **90%** de los ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas.

3. El **98%** de los encuestados en canal presencial y chat califica como **muy buena** y solo el **2%** como **buena** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que las y los miembros del Área de Relacionamento Ciudadano del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El **98%** equivalente a **48** ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales presencial y virtual.

5. Frente al mes anterior se evidencia un incremento del **25.2%** de ciudadanos/as encuestados con relación a la percepción del servicio, discriminados de la siguiente manera: en el mes de septiembre se realizaron **131** encuestas y en el mes de octubre **164**, con ello, se dispondrá a encaminar acciones para continuar ampliando la cantidad de percepciones ciudadanas para el mes de noviembre.

6. 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.



7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un gran incremento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que hay un alza en relación con el mes de septiembre de un **93%** lo anterior invita a mantener estrategias para 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 espacios de formación artística Crea, asimismo, los eventos y actividades presentes en la agenda y artística de la entidad cultural especialmente Planetario de Bogotá dado el suceso astronómico del eclipse anular de sol el día 14, del mismo modo las convocatorias del Plan Distrital de Estímulos, Museo Abierto de Bogotá, hacen parte de las consultas más frecuentes de los ciudadanos por este canal de atención.

9. En el área de Relacionamiento 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 Rodríguez  
yann.rodriguez@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

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

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

#### **Diseño y Diagramación**

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

#### **Revisó y Aprobó**

Yecxy Salas Florez  
yecxy.salas@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

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

