

IDARTES

OFICINA  
DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO

JUNIO 2020



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN IDARTES MES DE JUNIO 2020



## Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

Horario de atención Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9



**Chat Idartes**

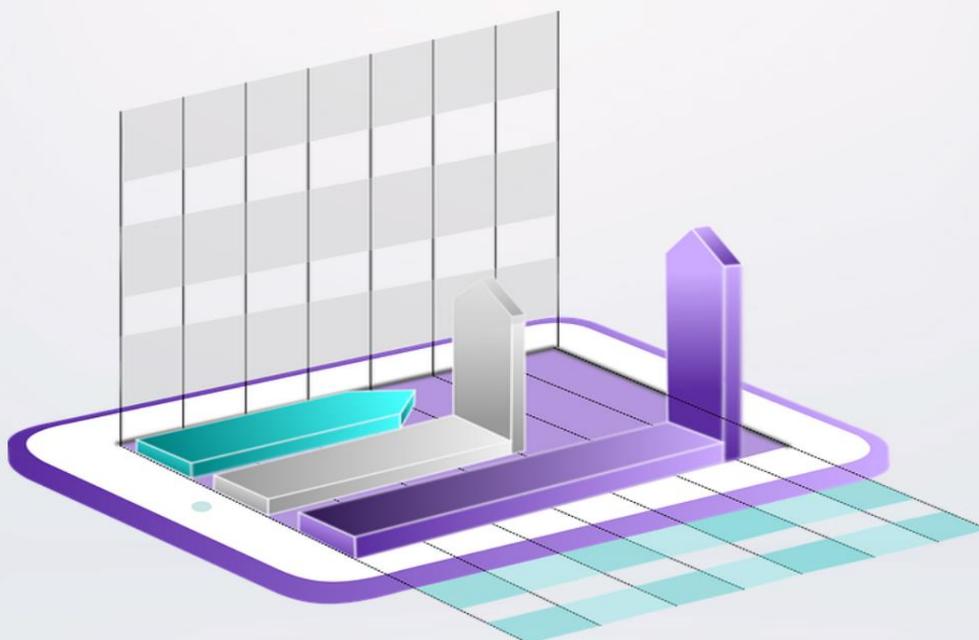
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

7:00 a.m. - 4:30 p.m.

# ENCUESTAS VIRTUALES

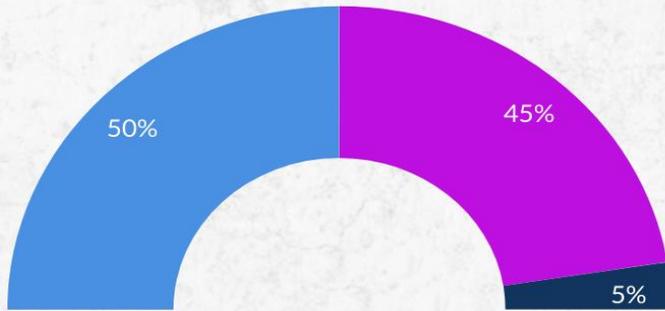
Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio.

Estas encuestas se implementaron tanto en la página web del Idartes, como a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, y se estableció como protocolo que, al finalizar el servicio de atención vía chat institucional, se comparta el enlace a los ciudadanos.



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

Canales de Atención



■ Chat (50%) ■ Correo Electrónico (45%)  
■ Bogotá Te Escucha (5%)

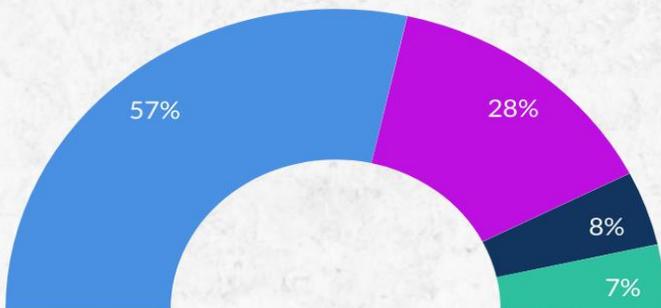


El 50% representado en 83 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el 45% con 73 ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico** y el 5% representado por 8 ciudadanos fue atendido por el **Sistema Distrial de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha**.

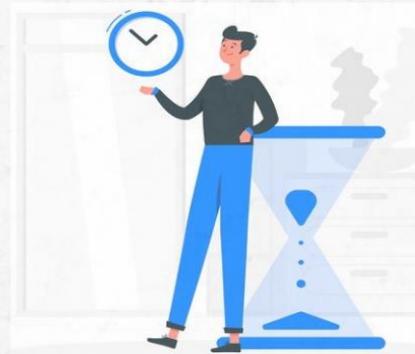
*Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe.*

# El tiempo de espera para ser atendido fue:

Tiempo de espera

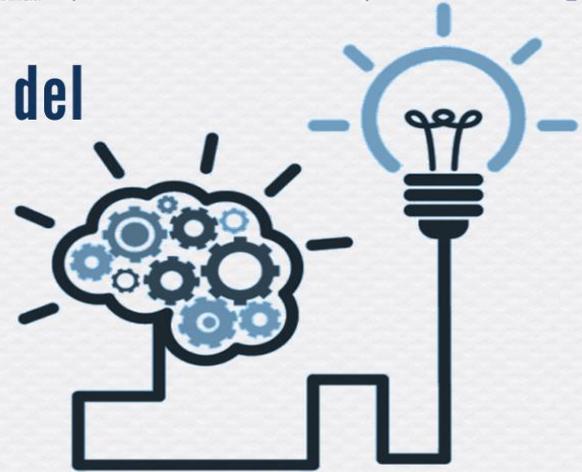


■ Excelente (57%) ■ Buena (28%) ■ Regular (8%)  
■ Malo (7%)

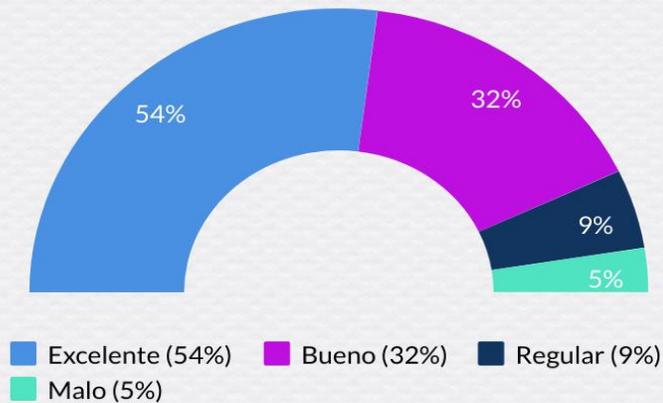


El 57% de los encuestados equivalentes a 93 ciudadanos, evalúa como **excelente** el tiempo de espera a la atención a sus solicitudes, el 28% con 47 ciudadanos califica como **buena**, y el 8% con 13 ciudadanos como **regular** y 7% con 11 ciudadanos como **malo**.

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



## Conocimiento y dominio del tema



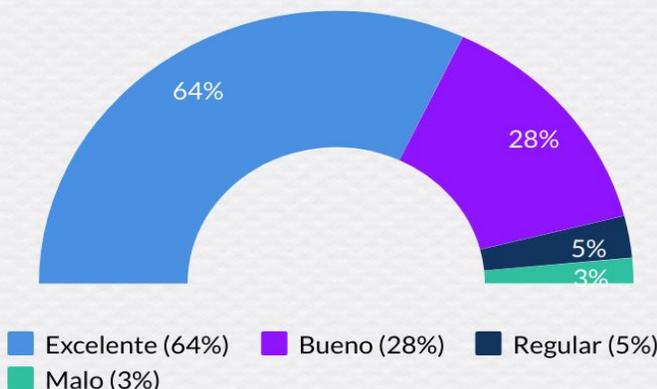
El 54% de los encuestados representados por 89 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema, el 32% con 52 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 9% como **regular** representado en 15 ciudadanos y el 5% en 8 ciudadanos como **malo**.

En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta. Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:



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

## Actitud y disposición en la atención



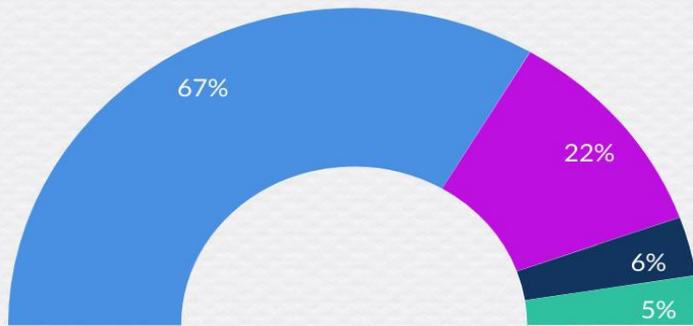
El 64% de los encuestados representados por 89 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema, el 28% con 52 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 9% como **regular** representado en 15 ciudadanos y el 5% en 8 ciudadanos como **malo**.



Disfruta de nuestros libros y publicaciones en: <https://idartesencasa.gov.co/libros>

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

Que tan probable es que nos recomiende



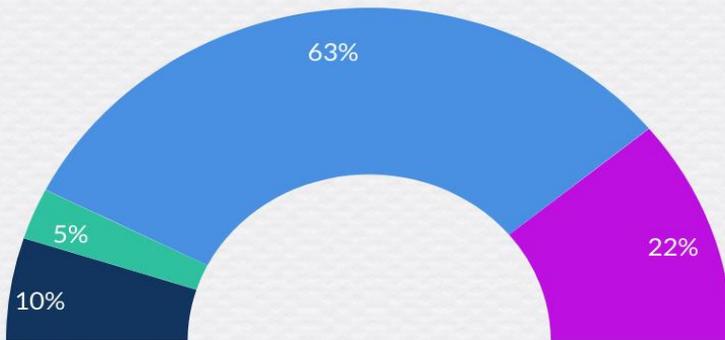
■ Muy probable (67%)   
 ■ Probable (22%)   
 ■ Poco probable (6%)  
■ No nos recomendaría (5%)

El 67% de los encuestados representados por 110 ciudadanos, lo consideran **muy probable**, el 22% con 36 ciudadanos lo consideran **probable**, el 6% con 10 ciudadanos lo consideran **poco probable** y el 5% con 8 ciudadanos **no nos recomendaría**.

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



*Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos: 80*



■ Otros Medios (10%)   
 ■ Personas (5%)  
■ Página Web (63%)   
 ■ Redes Sociales (22%)



# CONCLUSIONES

De acuerdo con la percepción de la ciudadanía se evidencia que la Oficina de Atención al ciudadano del Instituto Distrital de las Artes, continúa prestando un servicio satisfactorio y de calidad, lo cual ratifica nuestro compromiso con Bogotá y la entidad, garantizando el cumplimiento de nuestra política de atención, a través de un plan de mejoramiento continuo, que tenga en cuenta las necesidades y requerimientos de la ciudadanía con respecto a los servicios que se prestan desde esta oficina.

De esta manera, se logró crear una estrategia de articulación con el área de convocatorias, a través de la cual se registraron las peticiones y solicitudes filtradas, a través de los diferentes canales de atención, para lograr una respuesta oportuna, pertinente y clara, en un tiempo no mayor a 15 minutos a través del chat y contáctenos, a no ser que esta haya requerido de una respuesta especializada o haber sido escalada a las gerencias, lo cual tomó tiempo adicional, que en la mayoría de casos fue menor a un día; acciones que fueron valoradas gratamente por los ciudadanos que contestaron la encuesta de satisfacción.

Por lo anterior, continua siendo un alto compromiso lograr que los ciudadanos nos sigan recomendando, ya que el voz a voz permite sin duda, inclinar la balanza hacia el cumplimiento de nuestro objetivos, reforzando los diferentes canales de atención, en especial los virtuales como son: el correo electrónico y el chat de atención, a través de los cuales durante este mes se dio respuesta principalmente, sobre las condiciones de participación de las convocatorias del Portafolio de Estímulos para la Cultura 2020, los resultados de la Invitación Pública [#IdartesSeMudaATuCasa](#), la oferta de formación artística en línea [CREA](#), el arte para primera infancia [NIDOS](#), ejemplares de [libro al viento](#) en formato digital, los eventos y actividades a través de nuestros diferentes escenarios y del portal [Idartes en Casa](#).

Seguiremos trabajando para fortalecer nuestra política de mejoramiento continuo y podamos así responder a los retos coyunturales del COVID-19, donde se privilegia el teletrabajo y el uso de herramientas tecnológicas, para mitigar y adaptarnos a los efectos del confinamiento, garantizando la atención oportuna para lo cual aunamos esfuerzos para mantener nuestra empatía con la ciudadanía, a través de un trato respetuoso y siempre dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es el principal objetivo.

## Elaboro:

Oficina de Atención al Ciudadano

## Reviso

Viviana Ortiz

[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)

3795750 Ext. 4500



# Oficina de Atención al Ciudadano



---

*"Aunamos esfuerzos para  
mantener nuestra empatía  
con la ciudadanía, a través  
de un trato respetuoso y  
siempre dispuestos a  
orientar y responder con la  
mejor actitud"*

---