

IDARTES

ÁREA DE SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

ANÁLISIS ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN DICIEMBRE  
2020



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



## Informe resultados encuestas de satisfacción, canales de atención Idartes diciembre de 2020

# 2020 Informe Encuestas Satisfacción Diciembre



Invitación Pública #MemoriasDeLaKY

### **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

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

**BOGOTÁ**  
Chat Idartes

SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
7:00 A.M. - 4:30 P.M.

# 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 diciembre del año 2020.

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

## 2. Objetivo

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de diciembre 2020, 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.

## 3. 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 diciembre de 2020, 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.

## 4. 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 de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2020.

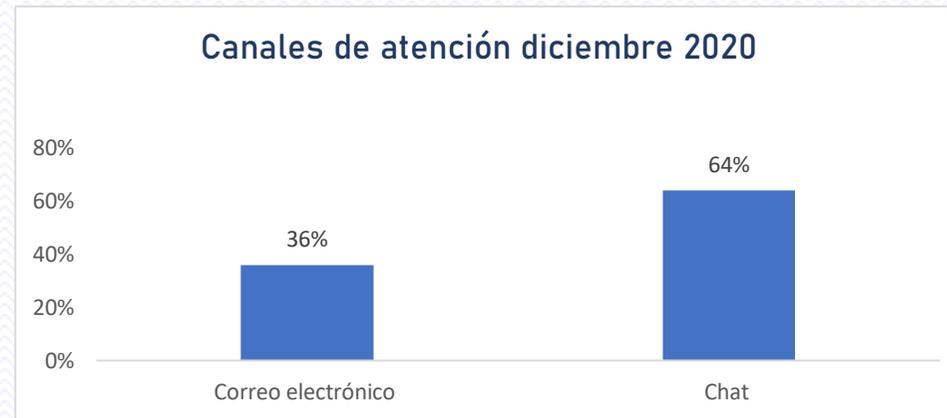
## 5. Aspectos Generales

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 11 encuestas.



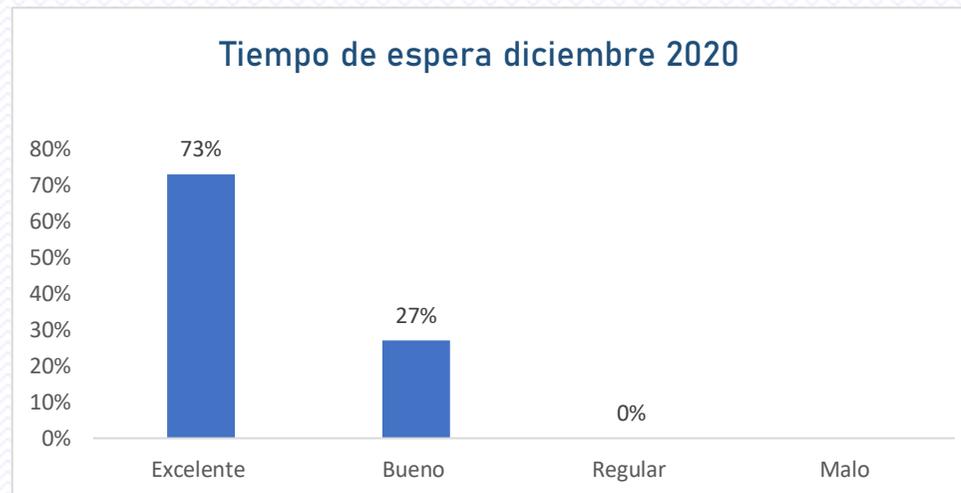
Te invitamos a conocer las 190 creaciones ganadoras de la invitación pública #IdartesSeMudaATuCasa - Otros mundos posibles, una convocatoria lanzada en abril de 2020 bajo la necesidad de propiciar reflexiones éticas y estéticas desde cada manifestación artística en tiempos de pandemia. Hoy, los contenidos aquí publicados nos sugieren otras formas de relacionarnos entre nosotros y con nuestro entorno, como una utopía de lo posible en medio de la crisis causada por el Covid-19.

## ¿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 diciembre 2020, se evidencia que el 64% representado en 7 ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el 36% con 4 ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, de acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado de la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, se evidencia un leve incremento del uso del chat, toda vez que las necesidades la situación coyuntural generó un uso más alto de este canal al igual que el correo electrónico a través de [contactenos@dartes.gov.co](mailto:contactenos@dartes.gov.co)

El tiempo de espera para ser atendido fue:



En cuanto al tiempo de espera durante el mes de diciembre de **2020** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 73% de los encuestados equivalentes a 8 ciudadanos, lo evalúa como *excelente*, el 27% con 3 ciudadanos califica como *buena*, para este mes no se registró un tiempo de espera ni *regular* ni *malo*. El resultado se refleja una favorabilidad en la percepción ciudadana en cuanto al tiempo de espera, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna, pertinente y cálida.

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



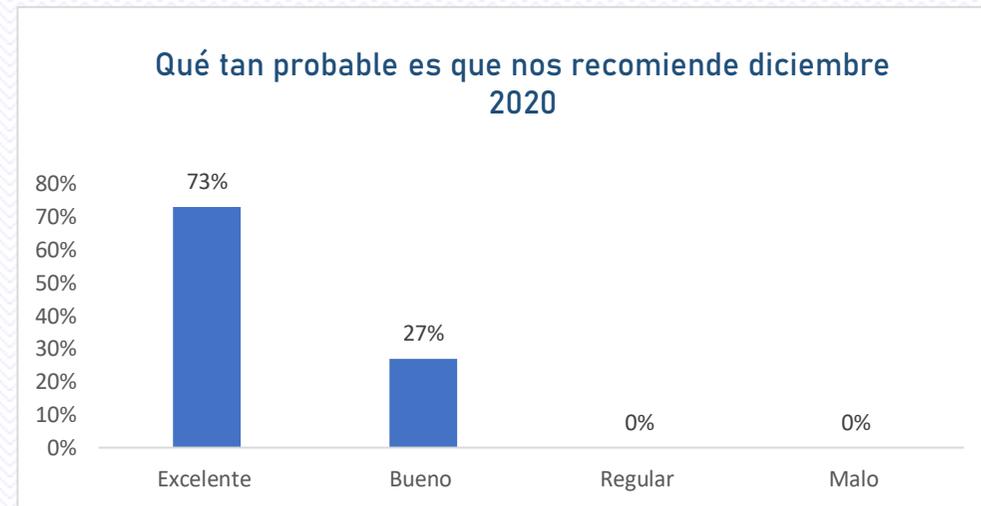
El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de diciembre el 76% de los encuestados representados por 7 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el 36% con 4% ciudadanos lo califica como **bueno**, para este ítem no se tuvo registros ni de **regular** ni **malo**. De acuerdo con los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para que el Área continúe gestionando a través de los diferentes canales internos de la entidad información veraz, oportuna y pertinente para garantizar el acceso a la información por parte de la Ciudadanía.

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



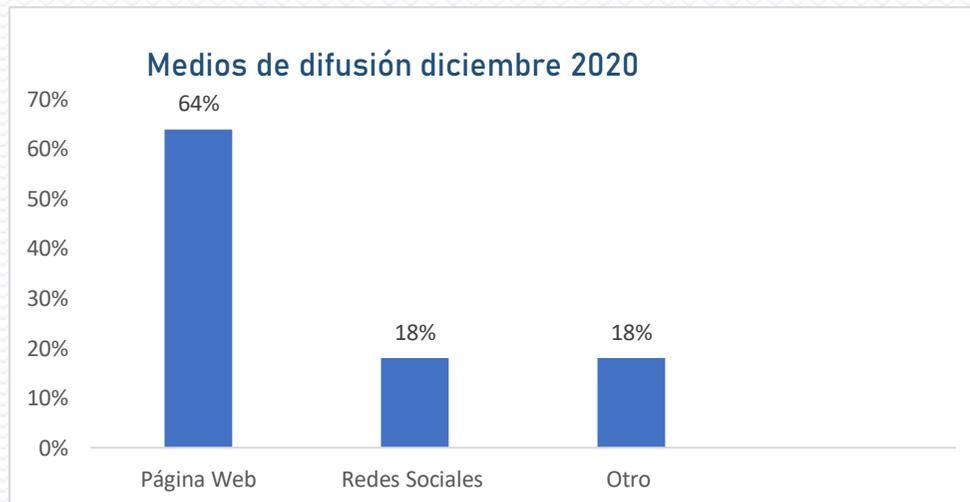
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el 73% de los encuestados representados con 8 ciudadanos, calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, el 27% con 3 ciudadanos la calificaron como *buena*, para este ítem no se evidenció registro de un servicio *regular* ni *malo*.

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



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. De esta manera el 73% de los encuestados consideran *muy probable* el recomendarnos, el 27% lo considera *probable*, para este ítem *poco probable* y *nada probable*, no se contó con registro, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser 100% recomendables.

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



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguirlo fortaleciendo, durante el mes de diciembre 2020 el 64% ingreso a través de la *página web*, el 18% por *Redes Sociales* el 18% *Otros Medios*.

## Invitación Pública #MemoriasDeLaKY



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, en respuesta a la coyuntura actual generada por el COVID-19, lanzó la invitación pública Memorias de la KY con una bolsa concursable por 200 millones de pesos. Otra importante estrategia para el sector artístico que le apostó, a la implementación de un proceso de memoria y gestión del conocimiento, que

les permitió a los artistas de espacio público, regulados mediante la plataforma [www.paes.gov.co](http://www.paes.gov.co), mostrar y mantener sus prácticas artísticas.

La invitación pública Memorias de la KY: es un reconocimiento y valoración del aporte de los artistas en el espacio público de Bogotá, promoviendo acciones de visibilización y establecimiento de la memoria sobre las prácticas artísticas de los artistas de espacio público en la ciudad, como una estrategia de resignificación y valoración de su aporte social, cultural y político a la construcción de territorio y memoria. También, estableció un reconocimiento a los artistas que hacen uso responsable del espacio público y que le han apostado a la regulación del aprovechamiento económico del mismo, como un ejercicio para dignificar su labor.

“Los artistas en el espacio público son agentes de creación en la cotidianidad de Bogotá, hacen parte de la lógica urbanística de la ciudad, construyendo relatos de vida que, en muchos casos, son la expresión y la manifestación de nuestra historia, evidenciando cómo el arte hace parte de nuestra vida cotidiana”, manifiesta Catalina Valencia, directora del Idartes.

## Conclusiones encuestas de satisfacción mes de diciembre 2020

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 de la *Oficina de Atención a la Ciudadanía*, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de diciembre 2020, 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, que las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los servidores, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, siendo una oportunidad para ser

*"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"*

mejores cada día, de acuerdo con en el avance de nuestra operación, centrándonos en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.

Cabe destacar que debido a la situación coyuntural causada por la Covid-19 se han fortalecido los canales virtuales de atención, lo que pone en evidencia la necesidad de adaptarnos a estos cambios, respondiendo de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; lo anterior considerando que la atención presencial se ha implementado de manera progresiva para estar mas cerca de la ciudadanía y acompañarla en sus trámites e inquietudes con respecto a la oferta de la entidad,

De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, seguiremos trabajando para responder a los retos coyunturales del COVID-19, donde se privilegia el teletrabajo pero también los esfuerzos por brindar acompañamiento presencial potencializando el uso de herramientas tecnológicas, para mitigar y adaptarnos a los efectos del confinamiento, garantizando la atención oportuna, calidad y pertinente siempre de forma respetuosos y dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestra esencia y principal objetivo.

#### **Elaboro**

Área de Servicio a la Ciudadanía  
Aida Cogollo Rodriguez  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
3795750 ext. 4501

#### **Reviso**

Viviana Ortiz  
viviana.ortiz@idartes.gov.co  
3795750 ext. 4500

Febrero 2021