

Informe resultados encuestas de satisfacción, canales de atención del Área de Servicio a la Ciudadanía Idartes febrero 2021.

Informe Febrero 2021 Encuestas Satisfacción

Servicio a la Ciudadanía

[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: \[https://idartes.gov.co/es_parte_inferior_derecha\]\(https://idartes.gov.co/es_parte_inferior_derecha\)](#)

contactenos@idartes.gov.co

[Centros de Atención](#)

[NIT:900.413.030-9](#)



El **Programa Distrital de Estímulos**, en adelante PDE, constituye una de las estrategias de fomento del sector arte, cultura y patrimonio de Bogotá. Aúna los esfuerzos de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) y la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), para fortalecer los procesos, proyectos e iniciativas privadas desarrolladas por los agentes culturales, artísticos y patrimoniales, a través de la entrega de estímulos mediante

convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para realzar la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector.

Las condiciones han sido revisadas para ajustarse a las propuestas del **Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024**, Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Desde Fomento se buscan las condiciones adecuadas para la participación social y con los territorios, hacia ese contrato social desde el arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, acogiendo nuevas maneras de construir procesos centrados en los saldos pedagógicos, la inteligencia colectiva y la transformación cultural. Además de eso, también se busca impulsar acciones que incidan en aumentar el valor social y económico de las prácticas culturales propias, haciendo de la creatividad un dinamizador evidente y cotidiano de la riqueza colectiva, favoreciendo nuevas relaciones sociales, culturales y económicas que impacten las formas de vida y uso de la ciudad, todas ellas en procura de la sostenibilidad y la inclusión. ¡Y en aras de esa ciudad creadora que palpita en cada uno de los habitantes del distrito!

[Más Información](#)

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 febrero 2021, 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.

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 febrero de 2021, 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

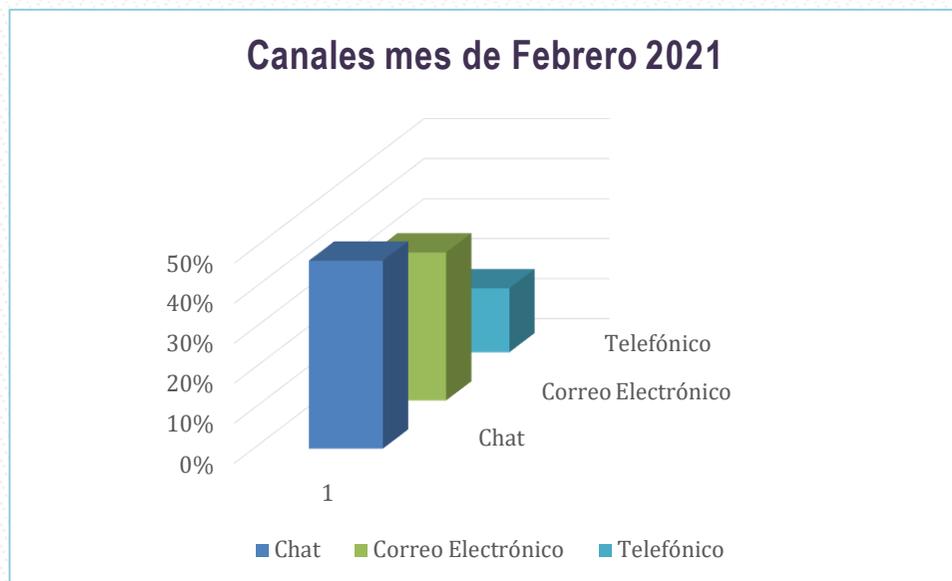
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 del Área de Servicio a la Ciudadanía del mes de febrero 2021.

5. Aspectos Generales

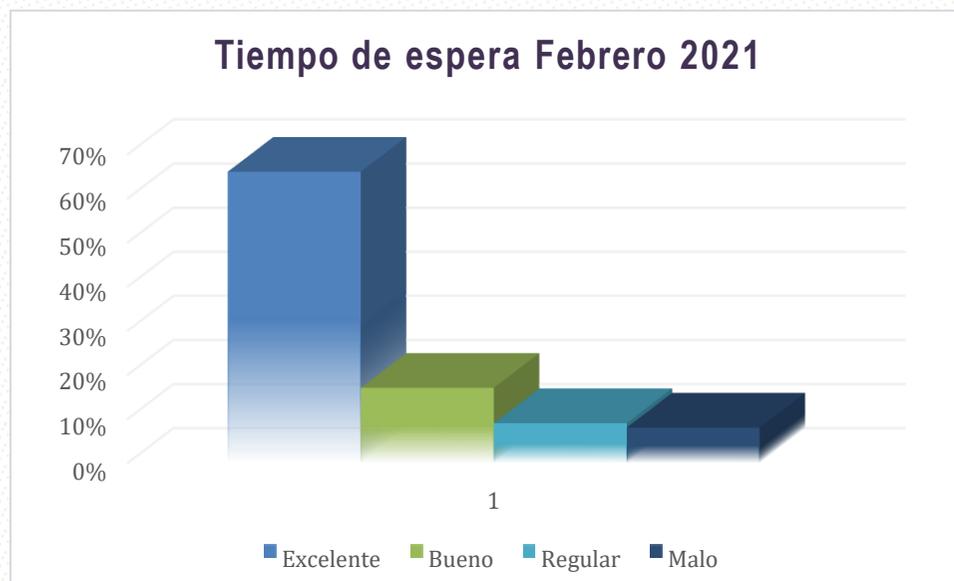
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de 64 encuestas.

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



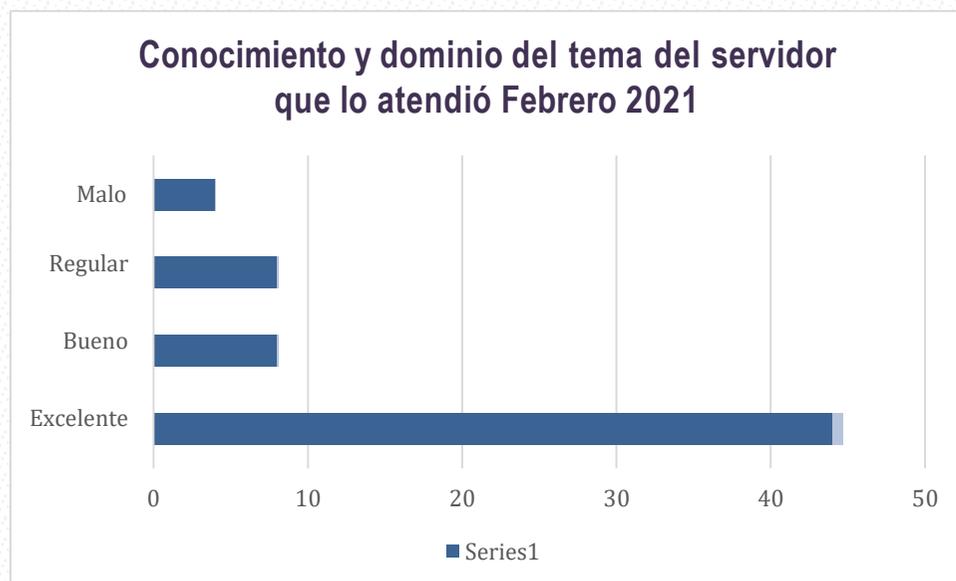
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **febrero 2021**, se evidencia que el **47%** representado en **30** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el **37%** con **24** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **16%** con **10** ciudadanos fue atendido por el **canal telefónico**, de acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado de la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, se evidencia un 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

El tiempo de espera para ser atendido fue:



En cuanto al tiempo de espera durante el mes de febrero de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 66% de los encuestados equivalentes a 42 ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 17% con 11 ciudadanos califica como **bueno**, el 9% con 6 ciudadanos califica como **regular**, el 8% con 6 ciudadanos aprecia como **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:



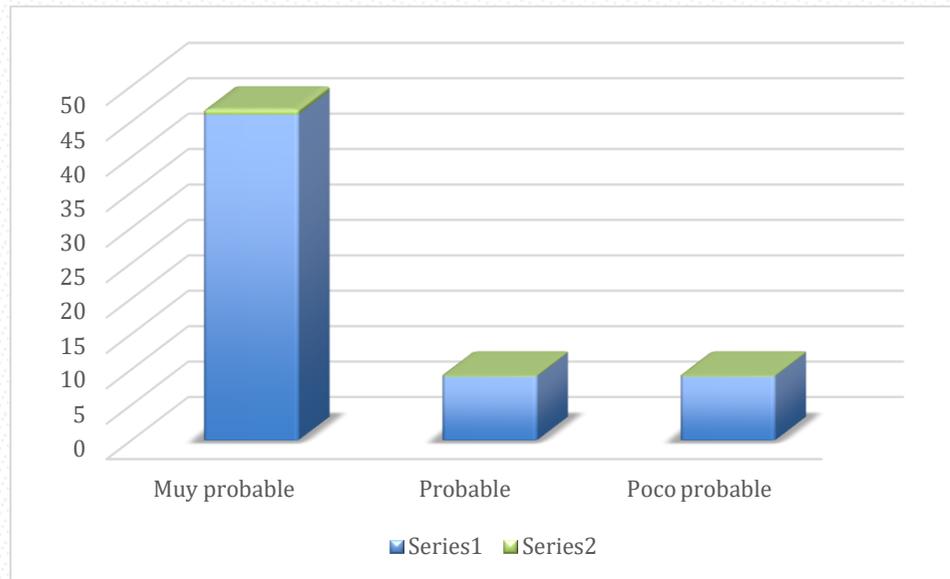
El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de febrero el **69%** de los encuestados representados por **44** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **13%** con **9** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **12%** con **8** ciudadanos lo califica de **regular**, el **3%** con **6** ciudadanos para **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:



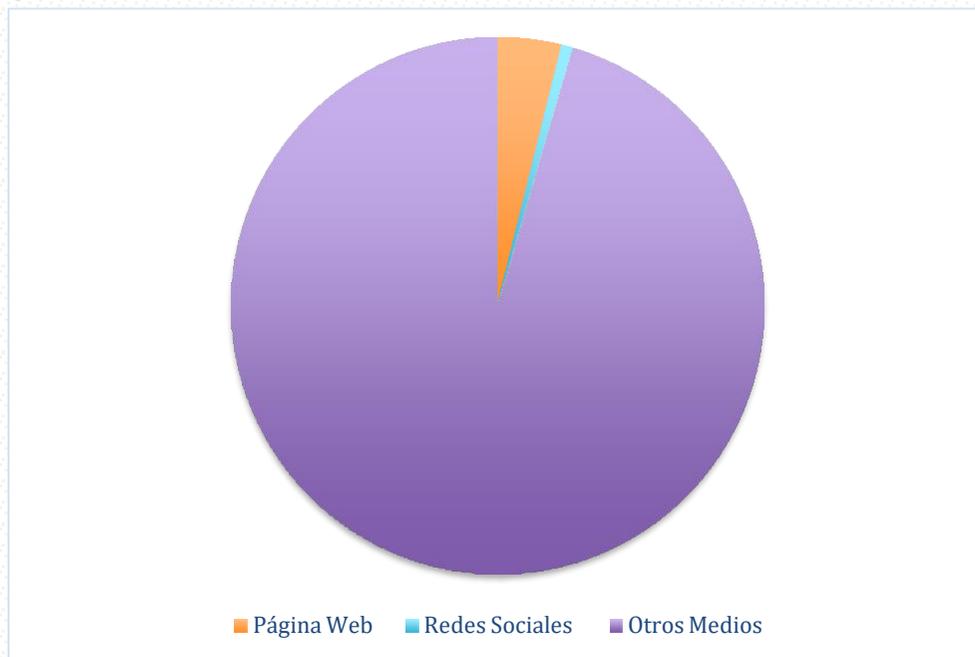
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **81%** de los encuestados representados con **49** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **11%** con **8** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **5%** con **4** ciudadanos la calificaron como **regular**, y el **4%** con **2** ciudadanos la calificaron de **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 amás ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el **72 %** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendarnos, el **14%** lo considera ***probable***, el **14%** lo considera ***poco probable***, para este ítem no se contó con registros en ***nada probable***, 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 seguir fortaleciendo, durante el mes de febrero 2021 el **64%** ingreso a través de la **Página Web**, el **8%** por **Redes Sociales**, el **12%** Otro y el **16%** a través de **Otros Medios**.

Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de febrero 2021



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 en el Área de Servicio Ciudadanía, del Instituto

Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de febrero 2021, 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 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.

Nuestro compromiso como Área de Servicio de Atención a la Ciudadanía es fortalecer nuestro servicio, siempre en un mejoramiento continuo, en el cual nuestros atributos de servicio respalden nuestra gestión y desempeño. Dentro de nuestra calidad en el servicio se encuentra el uso adecuado de nuestros canales de atención a la ciudadanía, los cuales son fundamentales para orientar y acompañar a nuestros ciudadanos artistas y todo lo que respecta a sus solicitudes, tramites y peticiones. De este modo, nuestro canal de atención de mayor acogida y uso por parte de la ciudadanía es el Chat, este canal de atención ha generado confianza por parte de la ciudadanía en el momento de solicitar respuesta a sus peticiones.

*"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"*

Elaboró:

Yamile Téllez Colorado

yuri.tellez@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4503

Claudia Muñoz

claudia.munoz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4502

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500