

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

# Informe Abril 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.

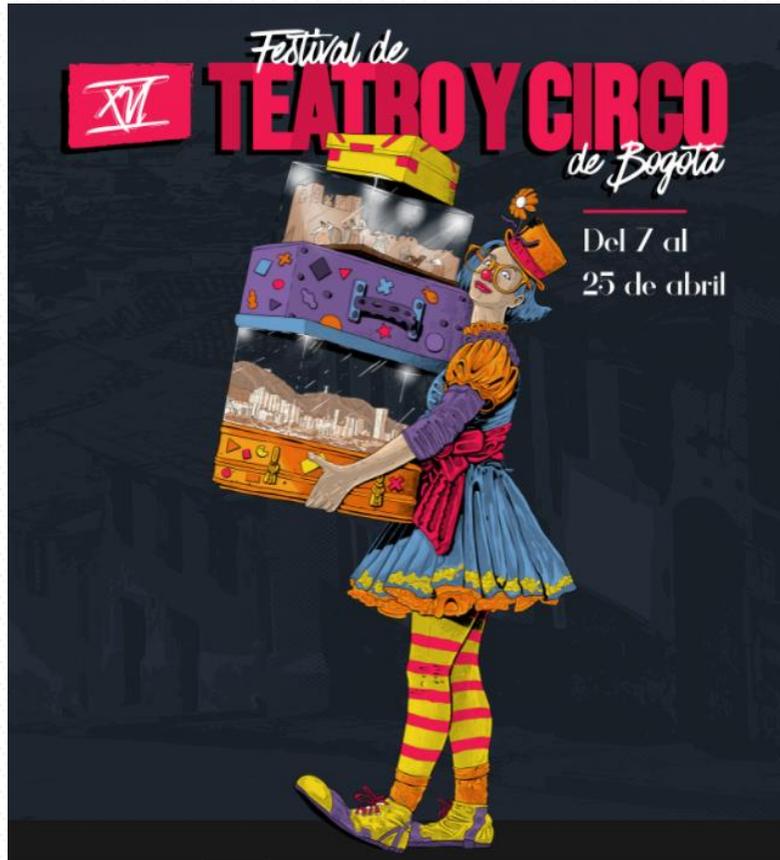
Jornada continua

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

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9



### Vitrinas dramáticas, asaltos escénicos y experiencias digitales...

Del 7 al 25 de abril, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes presentó la decimosexta versión del Festival de Teatro y Circo de Bogotá ¡Puro talento! que, por primera vez en sus 16 años de historia, incluyó al circo como una de sus principales líneas. Estuvieron 200 artistas locales en escena y una completa programación virtual y presencial que se realizó en el marco del plan estratégico Bogotá Teatral y Circense.

Dentro de las novedades encontradas en este gran festival estuvo las Vitrinas dramáticas, una estrategia que propició el encuentro espontáneo y sorpresivo del artista con el público. Además, los Asaltos escénicos en tu domicilio con obras teatrales y circenses en centros comerciales, plazas de mercado y plazas fundacionales, entre otras; y Experiencias digitales con productos en novedosos formatos y actividades interactivas para toda la familia.



## 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 abril 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 abril 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

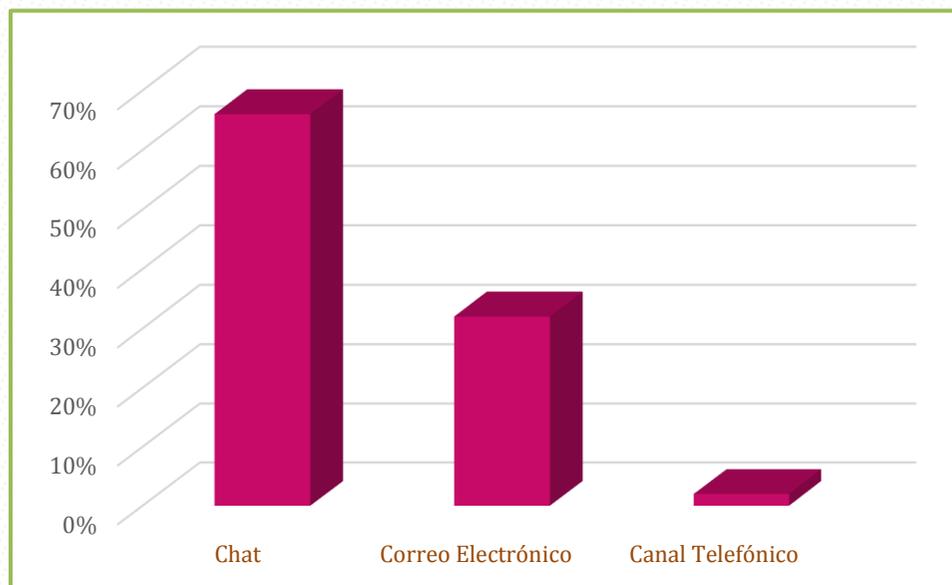
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 abril 2021.

## 5. Aspectos Generales

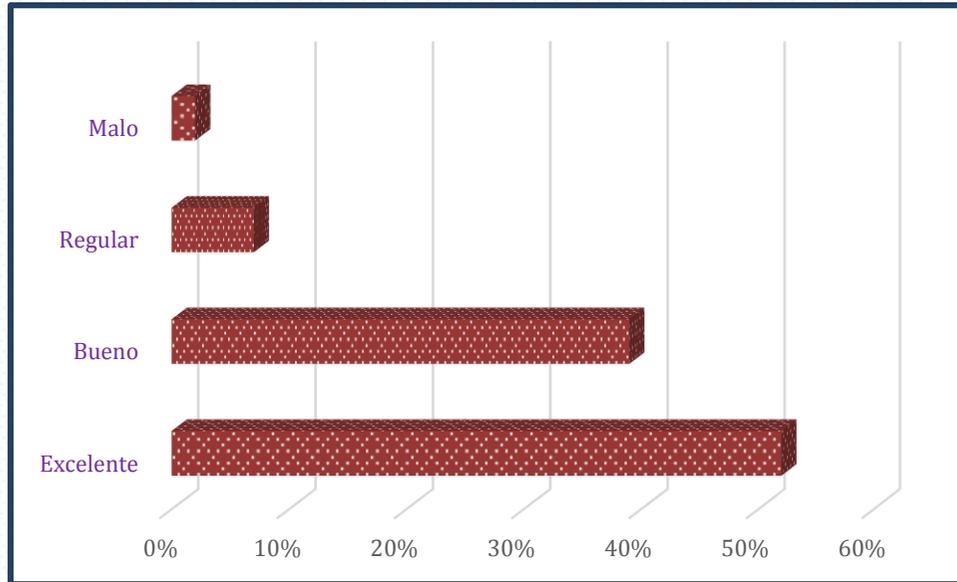
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de **41** encuestas.

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



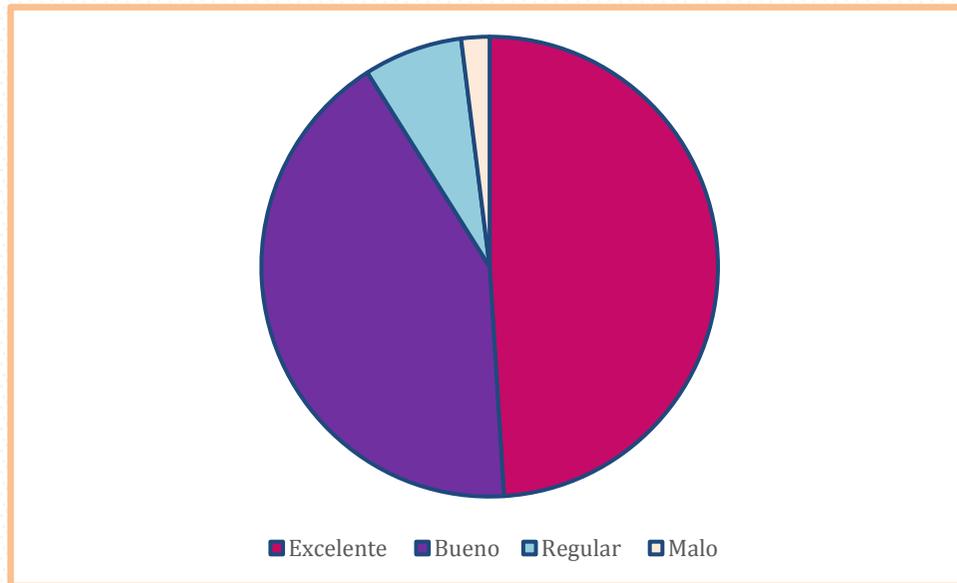
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **abril 2021**, se evidencia que el **66%** representado en **27** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendida a través del **chat**, el **32%** con **13** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **2 %** con **1** ciudadano 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](mailto:contactenos@dartes.gov.co)

## El tiempo de espera para ser atendido fue:



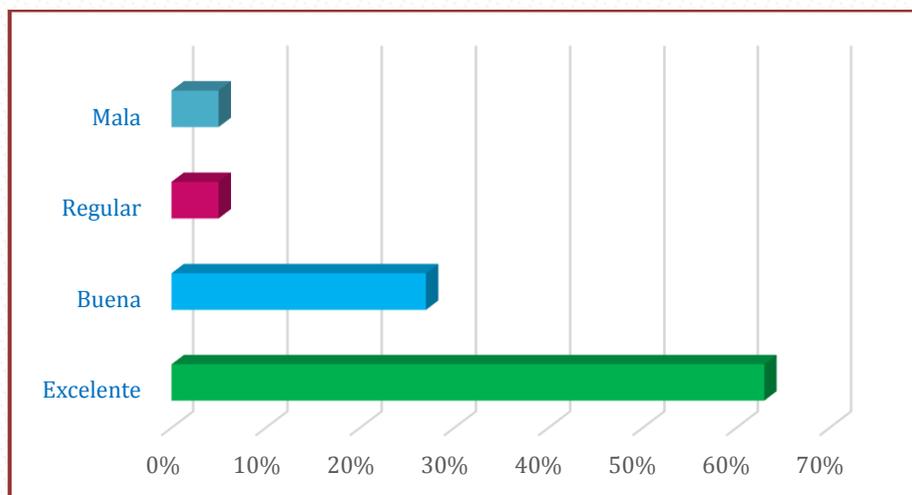
En cuanto al tiempo de espera durante el mes de abril de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el **52%** de los encuestados equivalentes a **21** ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el **39%** con **16** ciudadanos califica como **bueno**, el **7%** con **3** ciudadanos califica como **regular**, el **2%** con **1** ciudadano 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:



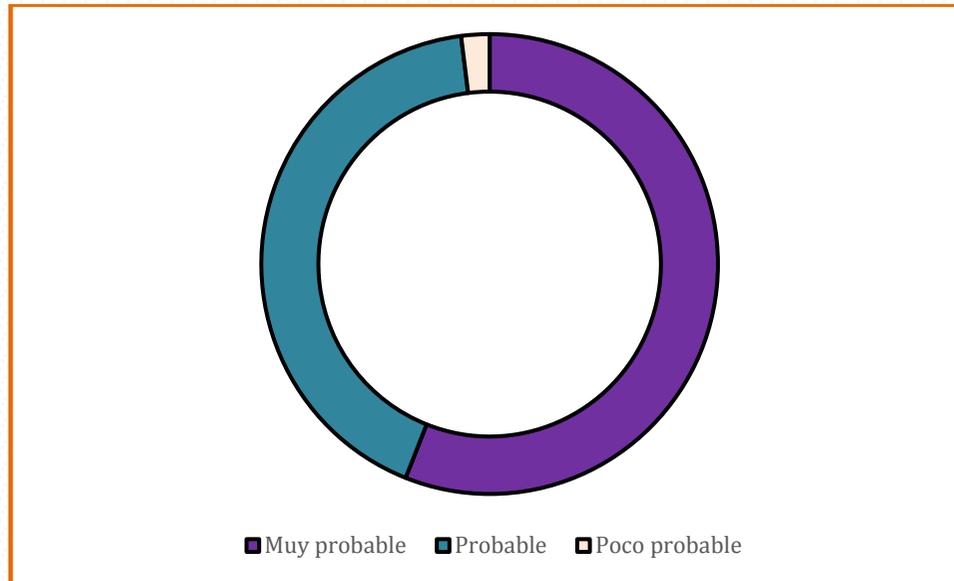
El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de abril el **49%** de los encuestados representados por **20** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **42%** con **17** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **3%** con **7** ciudadanos lo califica de **regular**, el **2%** con **1** ciudadano 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:



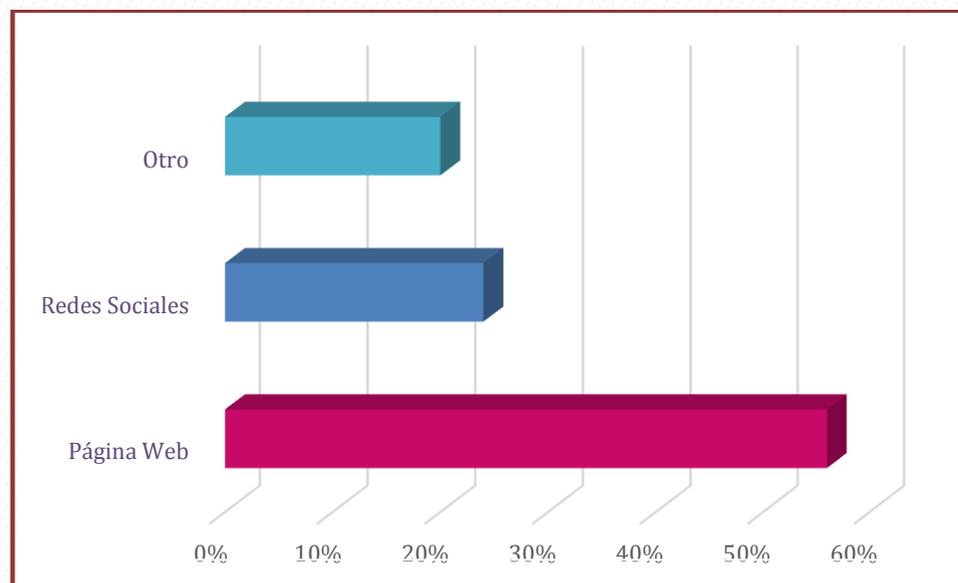
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **63%** de los encuestados representados con **26** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **27%** con **11** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **5%** con **2** ciudadanos la calificaron como **regular**, y el **5%** 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 **56%** de los encuestados consideran **muy probable** el recomendarnos, el **42%** lo considera **probable**, el **2%** 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 abril 2021 el **56%** ingreso a través de la **Página Web**, el **24%** por **Redes Sociales**, el **20%** **Otro**.

## Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de abril 2021



**Pde** 2021  
PORTAFOLIO DISTRITAL de  
estímulos para la  
cultura

**¡Artistas y creadores  
del país!**  
www.idartes.gov.co

Invitados a participar en un portafolio diverso,  
incluyente y multidisciplinar para aportar a la  
sostenibilidad del arte y la cultura.  
\$4.000 millones en estímulos  
76 convocatorias abiertas

Gracias a las respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción, nuestro compromiso como área se fortalece en las estrategias que mejoran el servicio, la calidez y la respuesta oportuna a las diferentes solicitudes por parte de la ciudadanía. Siendo estos resultados nuestros referentes más importantes para conocer la percepción que se tiene del área de Servicio Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; observamos el cumplimiento y la respuesta oportuna desde los diferentes canales de atención: virtuales, telefónicos y presenciales.

De lo anterior y según el análisis detallado se evidencia el uso constante del Chat como el canal de atención más utilizado por la ciudadanía para presentar sus solicitudes.

Nuestros profesionales son calificados altamente en su conocimiento, habilidades, capacidades y dominio de los temas en el momento de

orientar a los ciudadanos. Igualmente se destaca su excelente actitud y disposición en el momento de la atención.

De acuerdo con la valoración por parte de los ciudadanos, nuestra área de Servicio a la Ciudadanía es muy recomendada para la realización de trámites y solicitudes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos, esto nos lleva a seguir fortaleciendo nuestras estrategias de atención y servicio en cuanto a la transparencia como valor fundamental que nos caracteriza.

Nuestros tiempos de respuesta evidencian la agilidad y respuesta oportuna para la ciudadanía, siempre centrados en las necesidades evidenciadas desde la ciudadanía.



**Elaboró:**

Claudia Muñoz  
[claudia.munoz@idartes.gov.co](mailto:claudia.munoz@idartes.gov.co)

3795750 ext. 4502

Yamile Téllez Colorado

[yuri.tellez@idartes.gov.co](mailto:yuri.tellez@idartes.gov.co)

3795750 ext. 4503

**Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz

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

3795750 ext. 4500

---

*"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"*

---