

Área de Servicio a la Ciudadanía  
Informe encuestas de satisfacción  
Mes de agosto 2021

Informe de encuestas de satisfacción, canales de atención  
Área de Servicio a la Ciudadanía, agosto de 2021

# Informe Agosto 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 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 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 agosto 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 agosto 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 agosto 2021.



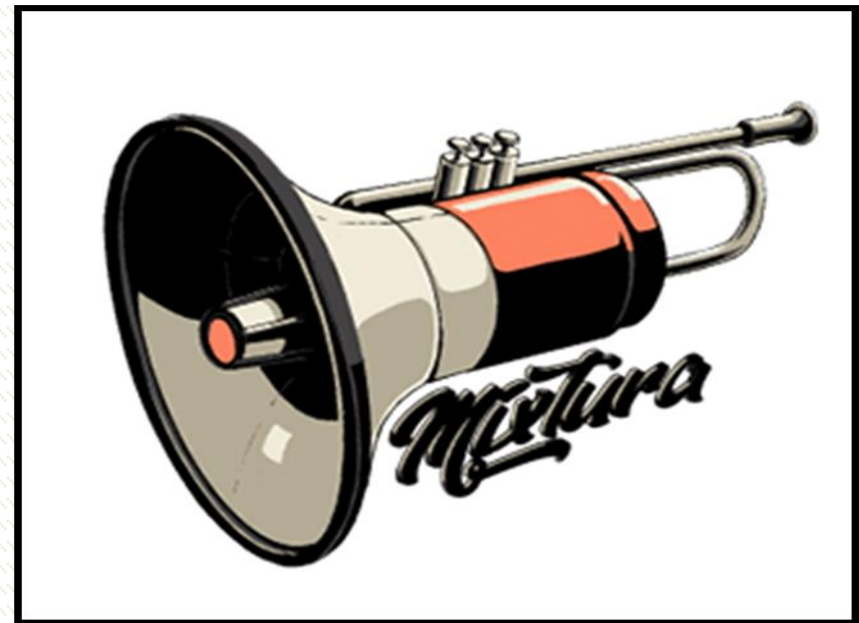
## Área de Servicio a la Ciudadanía

### Informe encuestas de satisfacción

### Evento del mes

Los músicos populares que habitan Bogotá bien sean migrantes, mayores de 60 años o dedicados a las serenatas tuvieron la oportunidad de participar en tres componentes distintos del Proyecto Mixtura de la Gerencia de música del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

Así, desde el 19 de julio y hasta el 13 de agosto estuvieron abiertas las invitaciones públicas para participar en Música sin Fronteras, Serenatas a Bogotá y Legado a la Ciudad, tres iniciativas que buscaban beneficiar a los artistas que viven en la capital, con reconocimientos económicos por un total de \$116.000.000.



Música sin fronteras recientemente hizo el concierto en conmemoración del Día Mundial del Refugiado con los artistas del Compilado de los Pueblos Hermanos: músicas de ida y vuelta para la reintegración en el que músicos colombianos y venezolanos se unieron para crear, interpretar e intercambiar canciones para entregar este trabajo discográfico, compuesto por 14 canciones. Escúchelo en [Idartesencasa.gov.co](http://Idartesencasa.gov.co) o en Spotify.

Legado a la ciudad es la tercera invitación del proyecto Mixtura y está dirigida a los músicos adultos mayores de 60 años que quieran compartir su trabajo, historia de vida y aporte a la historia de la música popular de Bogotá. Los diez artistas que sean seleccionados harán parte de una serie de podcast en la que se reconocerán sus prácticas y sus expresiones de sabiduría, que será publicado a través de plataformas digitales.

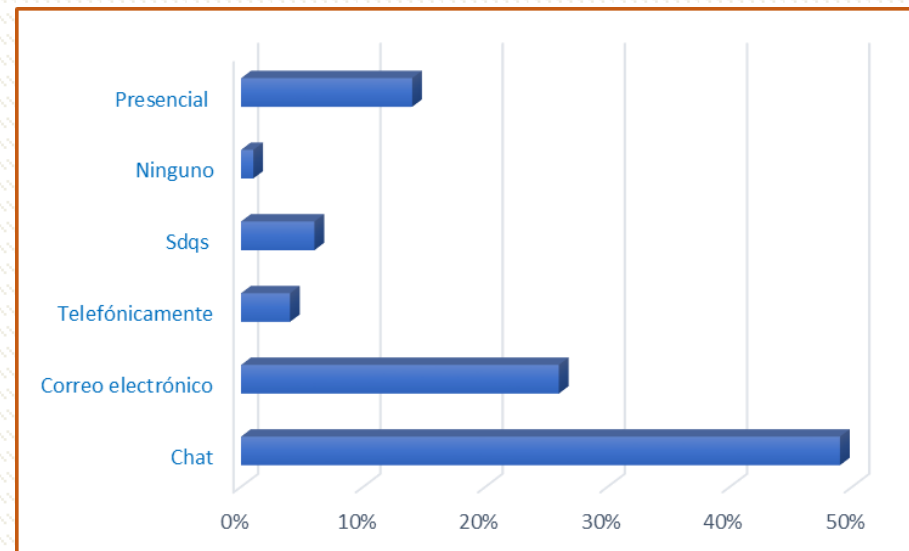
[Más información](#)



## 5. Aspectos Generales

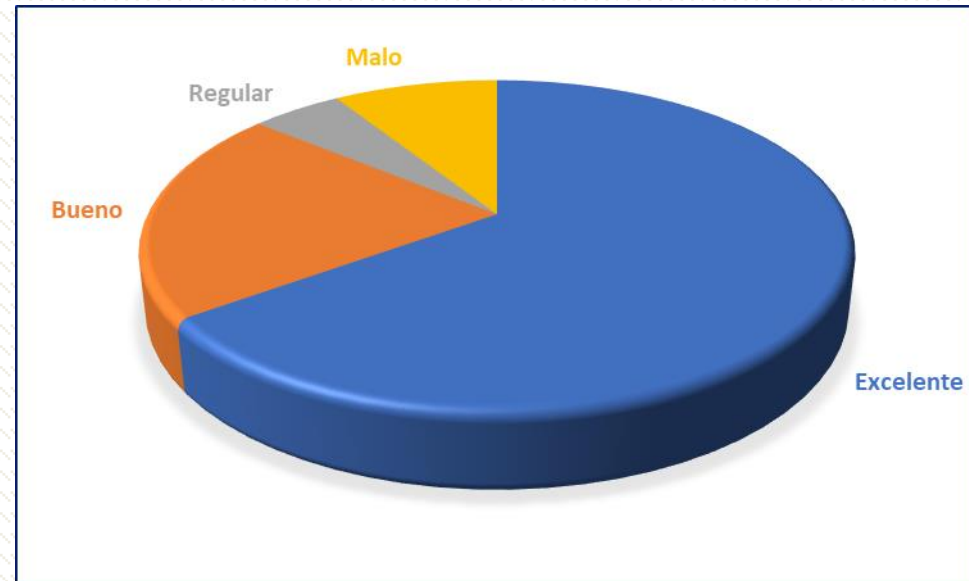
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de 92 encuestas.

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



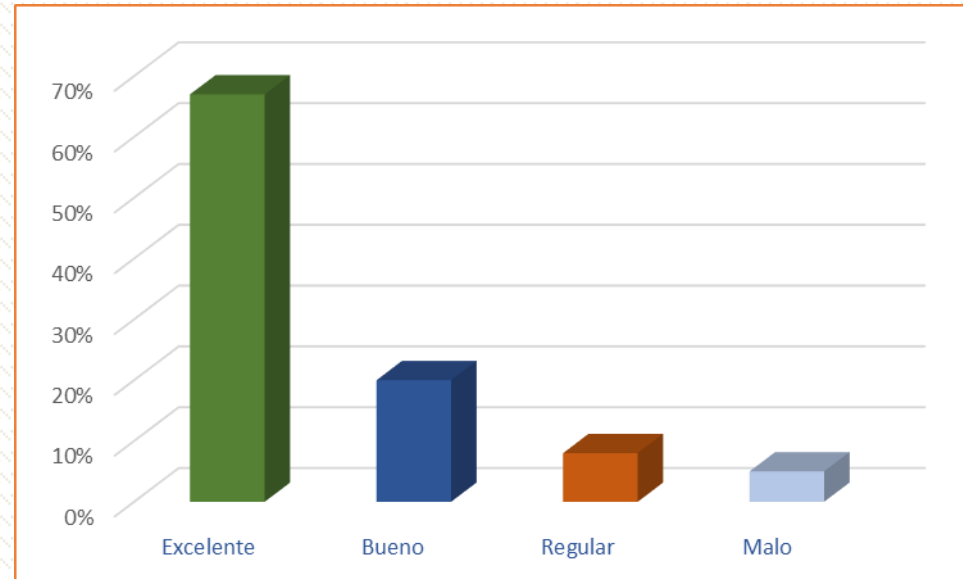
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **agosto 2021**, se evidencia que el **49%** representado en **45** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendida a través del **chat**, el **26%** con **24** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **4%** con **4** ciudadanos fue atendido por el **canal telefónico**, el **14%** con **13** ciudadanos fue atendido de **modo presencial**, a través del Sistema Distrital de Peticiones Bogotá te Escucha con el **6%** con **5** ciudadanos y con el **1%** con **1** ciudadano indica que no fue atendida su petición, 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 agosto de 2021 se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el **65%** de los encuestados equivalentes a **60** ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el **21%** con **19** ciudadanos, lo califica como **bueno**, el **5%** con **5** ciudadano, lo aprecia como **regular**, el **8%** con **3** ciudadanos lo referencia como **malo**. El resultado 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, cálida y pertinente.

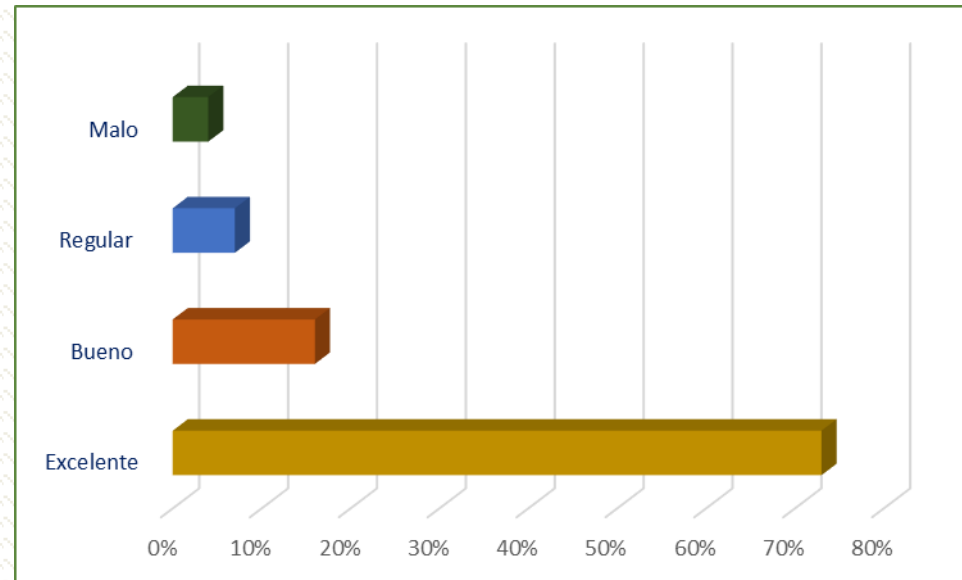
## El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de agosto el **67%** de los encuestados representados por **62** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **20%**, con **18** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **8%** con **7** ciudadanos lo califica de **regular**, el **5%** con **5** 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 con una información veraz, oportuna y pertinente para garantizar el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

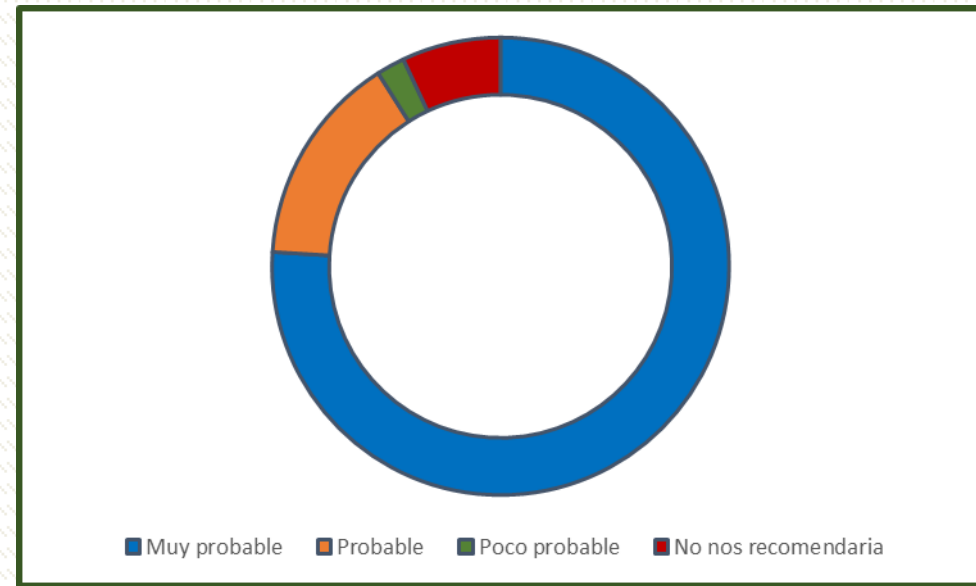


## La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



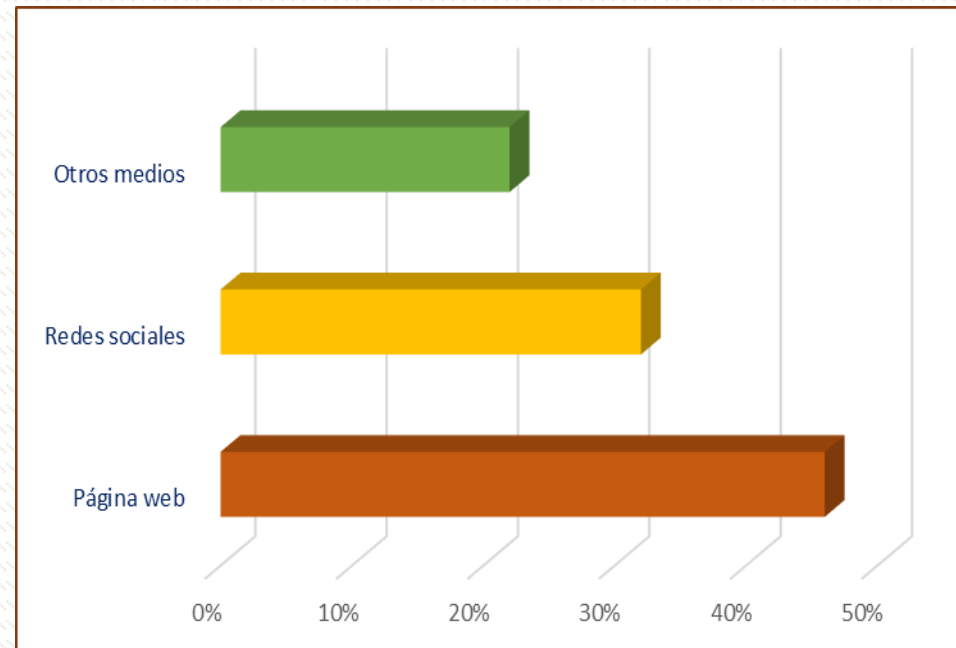
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes la empatía y calidez es factor relevante, además la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **73%** de los encuestados representados con **67** ciudadanos, calificaron como **excelente**, la actitud y disposición del personal que les atendió, el **16%** con **15** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **7%** con **6** ciudadanos lo evalúan **regular**, y el **4%** con **4** ciudadanos lo 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 a más ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el **76%** de los encuestados consideran **muy probable** el recomendarnos, el **15%** lo considera **probable**, el **2%** lo considera **poco probable** y el **7%** lo referencia como **nada probable**, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser % recomendables.

## ¿A través de que 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 agosto de 2021 el **46%** ingreso a través de la **Página Web**, el **32%** por **Redes Sociales**, y el **22%** a través de **Otros medios**.

## Conclusiones resultados encuestas de Satisfacción mes de agosto 2021

Como área de Servicio a la Ciudadanía nuestros valores demuestran la empatía, resiliencia, comprensión y colaboración ante las necesidades presentadas por el ciudadano. Con el fin de buscar estrategias que fortalezcan nuestra labor y nos ayuden a la mejora continua en nuestro proceso de gestión como objetivos constantes plasmados en nuestra misión de servir y mediar ante las necesidades y oportunidades para nuestros artistas.

Este informe refleja la percepción de 92 usuarios en total, discriminando los siguientes resultados:

- ✓ Con mayor frecuencia el chat sigue encabezando la lista en cuanto al canal de atención más usado por los ciudadanos ante sus requerimientos con un 49%, seguido del correo electrónico como medio de enlace entre los ciudadanos y nuestra entidad en el momento de gestionar sus trámites con un 26%
- ✓ Los ciudadanos encuestados afirman mayoritariamente en un 73% el reflejo de la buena actitud y disposición por parte de nuestros funcionarios en el momento de tramitar sus peticiones en la entidad, esto favorece nuestro servicio y nos impulsa a continuar encaminados en la eficacia y eficiencia de nuestros servicios.
- ✓ En términos generales nuestros usuarios encuentran los servicios del área de Servicio a la Ciudadanía adecuados. Los niveles más altos de satisfacción se encuentran en los tiempos de espera, el conocimiento y dominio del tema, la empatía y buena actitud.



**Elaboró:**

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"*

---