

Informe de encuestas de satisfacción canales de
atención

Área de Servicio a la Ciudadanía

Informe Septiembre 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

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 septiembre del año 2021.

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 formulario para el caso de la encuesta presencial.

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de septiembre 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.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio a la Ciudadanía, durante el mes de septiembre del 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 servicio.



Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar, fortalecer la transparencia y prevenir 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 ciudadana de los diferentes canales de servicio del área de atención a la ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de septiembre del 2021.

A continuación, se presenta la información sobre la Convocatoria Es Cultura Local, del Programa Distrital de Estímulos focalizada en el fortalecimiento de los emprendimientos en las localidades del distrito capital, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, chat y correo electrónico, durante el mes de septiembre 2021.



Área de Servicio a la Ciudadanía
Informe encuestas de satisfacción
Evento del mes



ES CULTURA
LO CAL
2021

Sé parte de
Es Cultura Local

La convocatoria con
27.000 millones
para financiar
más de **1.000 proyectos**
culturales y creativos en Bogotá

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

Bogotá sigue comprometida con la reactivación es por esta razón que el pasado mes de agosto lanzó la segunda versión del programa *Es Cultura Local* con una inversión de más de 27.100 millones de pesos para fortalecer el sector creativo y cultural de 18 localidades de la ciudad, en una iniciativa que cuenta con el apoyo del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRCD, la Secretaría de Gobierno, el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC y los Fondos de Desarrollo Local – FDL.

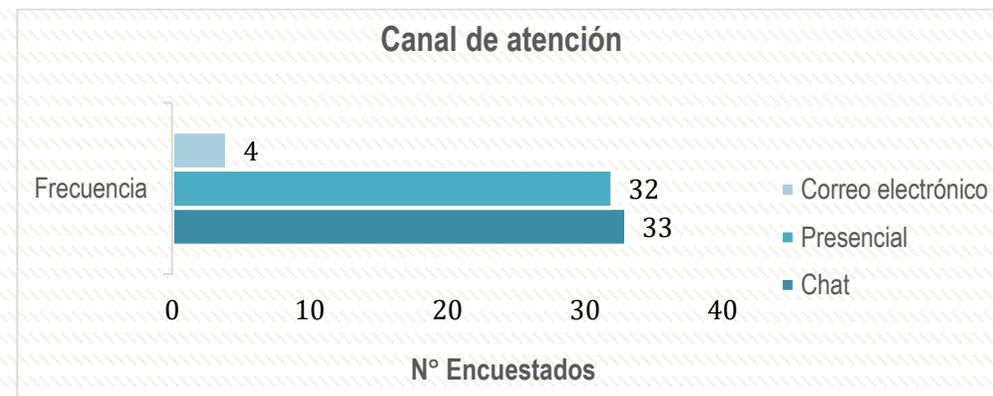
Este programa sigue su camino y se fortalece con más recursos y el ingreso de 11 localidades adicionales, en comparación con 2020, tras evidenciar el impacto positivo de la primera versión en la cual se invirtieron más de 10.700 millones de pesos para apoyar 259 iniciativas que lograron vincular y beneficiar directamente a 1.037 microempresas y agrupaciones y más de 9.400 personas. El lanzamiento contó con la presencia de Claudia López, alcaldesa de Bogotá, Nicolás Montero, secretario de Cultura, Luis Ernesto Gómez, secretario de Gobierno, Catalina Valencia, directora del Idartes y Margarita Díaz, directora de la FUGA quienes conversaron alrededor de los retos de Es Cultura Local 2021 y rememorarán el impacto y enseñanzas de la primera versión del programa junto con algunos de los ganadores destacados que ya terminaron sus proyectos.

[Más Información](#)

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 69 encuestas.

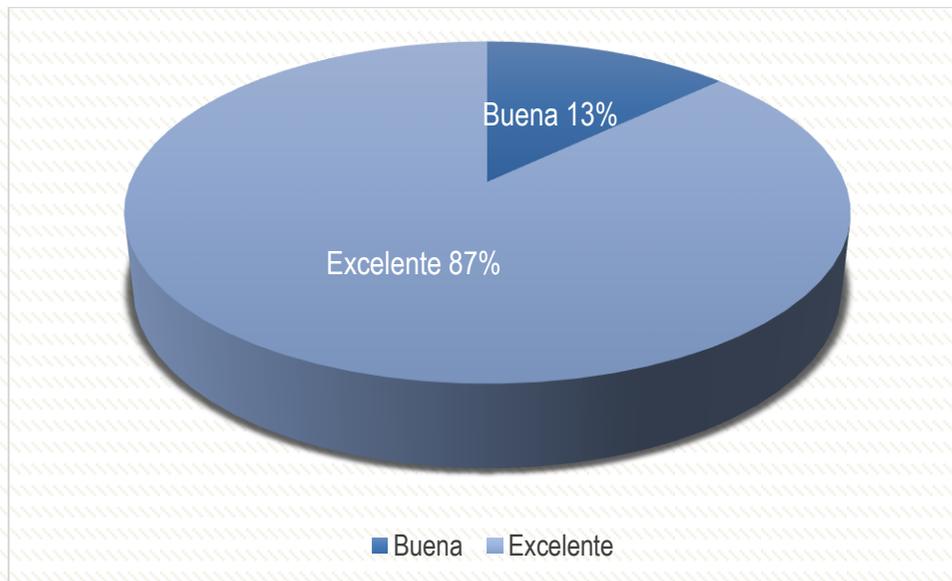
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **septiembre 2021**, se evidencia que se realizaron **69** encuestas de percepción del servicio donde **33** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, **4** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico** y **32** ciudadanos fueron atendidos por el canal **presencial**. De acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado en la gráfica se evidencia que la preferencia por los ciudadanos es la realización encuesta de satisfacción presencialmente y por la atención recibida en el chat, por lo que se evidencia un incremento del número de visitantes al área de servicio a la ciudadanía, es importante recordar que las encuestas generadas por el correo electrónico se realizara a través los mensajes enviados a través de contactenos@dartes.gov.co.

El tiempo de espera para ser atendido fue:

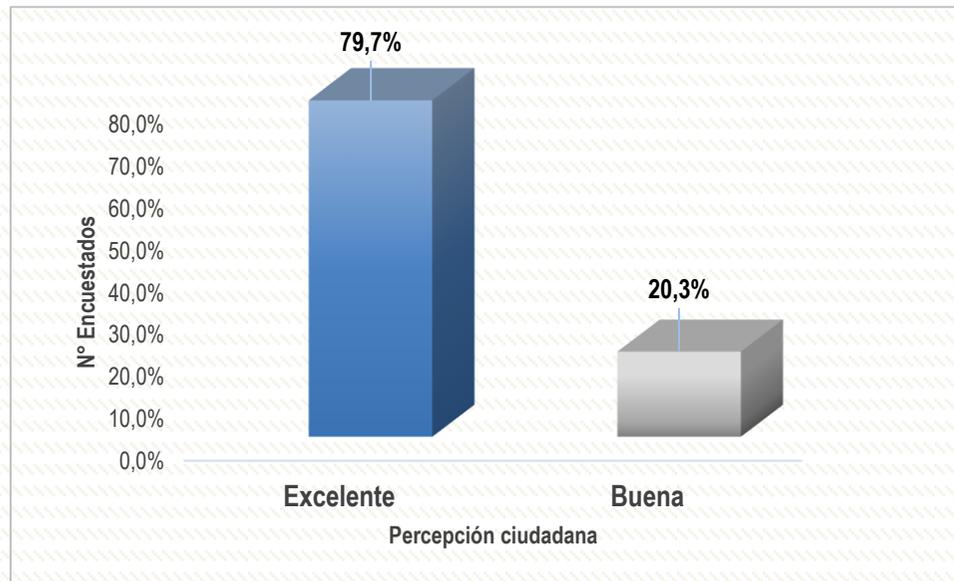


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



El tiempo de espera durante el mes de septiembre de **2021** sigue siendo muy favorable ya que de los 69 encuestados, el 87% de ciudadanos evaluaron como **excelente** el tiempo de espera y solo un 13% de los ciudadanos calificaron como **bueno**. Por lo que el resultado refleja que el tiempo en dar respuesta de los funcionarios del área de atención es inmediata lo que favorece la percepción de la ciudadanía en cuanto al tiempo de espera. Es importante continuar brindando el mejor servicio de manera oportuna, pertinente, inmediata y eficaz.

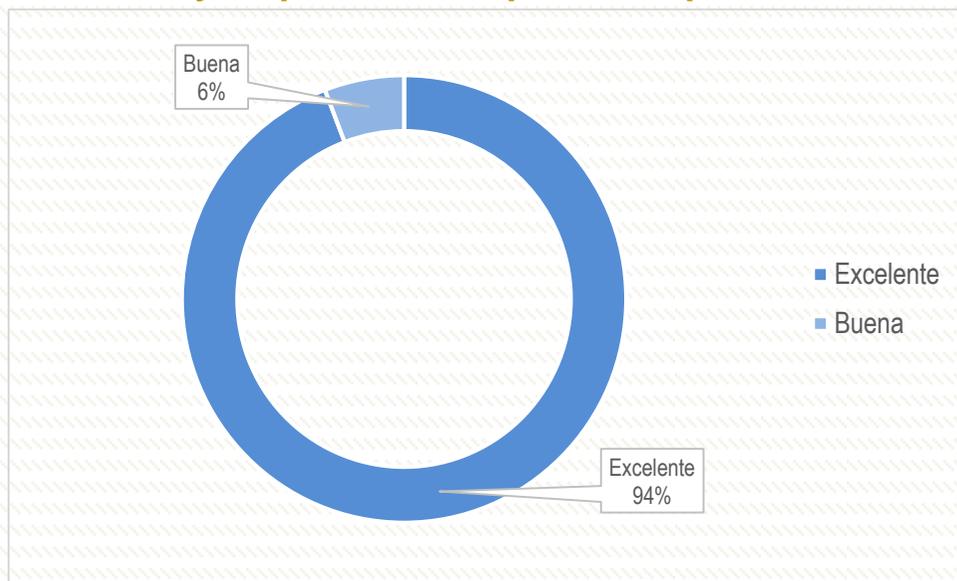
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de septiembre de **100%** de los encuestados, el **79,4%** correspondiente a 55 ciudadanos encuestados califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área y solo **20,3%** correspondiente a 14 ciudadanos lo califica como **bueno**. De acuerdo con los resultados obtenidos en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para que el área continúe capacitándose en el manejo correcto de la información. De este modo, se debe garantizar a través de los diferentes canales internos de la entidad brindar información veraz, oportuna y pertinente a la ciudadanía.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

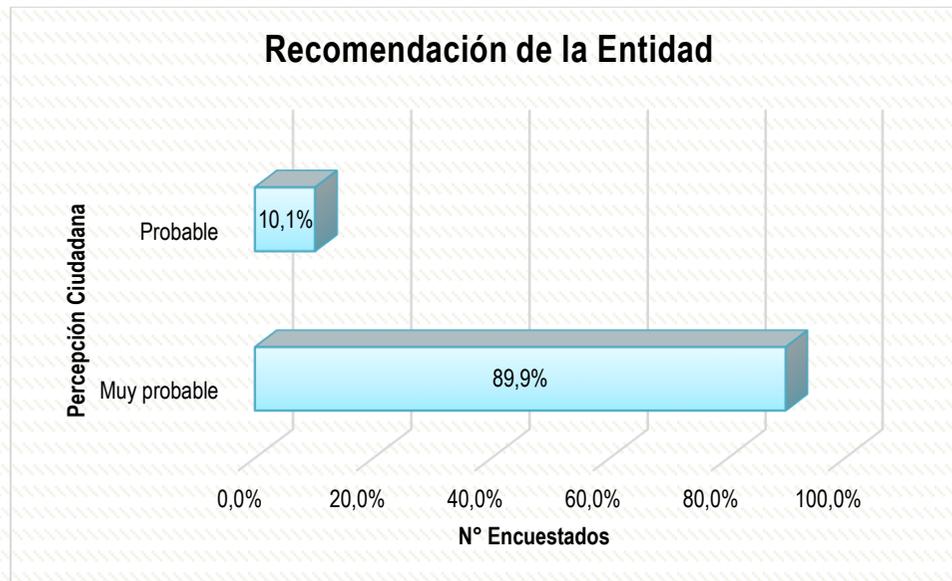


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



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 **94%** de los encuestados calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió y solo el **6%** de los ciudadanos la calificaron como **buena**. Por lo que, se debe continuar con la actitud positiva por parte de los funcionarios del área de servicio, gestionando procesos de mejora continua en el seguimiento de los protocolos en la prestación del servicio.

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

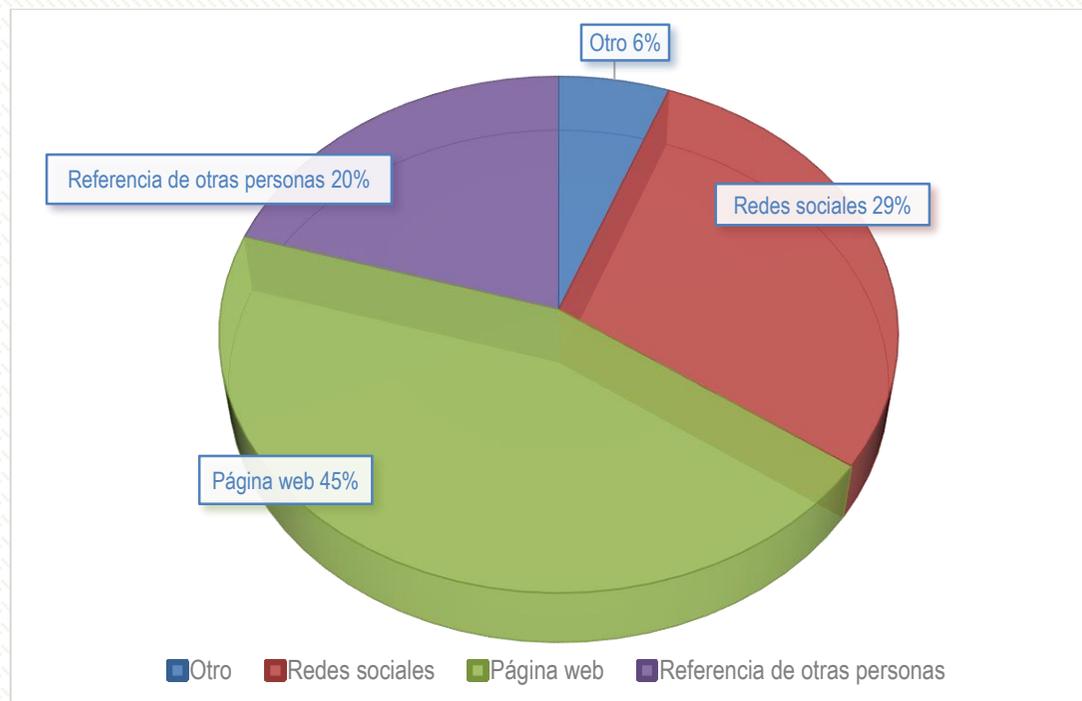


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



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. Es por esto, que el **89,9%** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendar a la entidad y solo el **10,1%** de los ciudadanos lo considera ***probable***. Por lo cual el área de servicio a la ciudadanía seguirá mejorando en su gestión, posicionando a Idartes como una de las mejores entidades distritales, logrando que el total de los encuestados califique como muy probable su percepción.

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



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía; identificar aquellos que son de menor influencia se muestra como una oportunidad para seguir fortaleciendo el servicio y su difusión por medio de los diferentes canales de comunicación. Durante el mes de septiembre 2021, el 45% de los ciudadanos ingreso a través de la **Página Web**, el 29% por **Redes Sociales**, el 20% a través de **Referencia de otras personas** y solo el 6% ingreso por **Otro** medio.

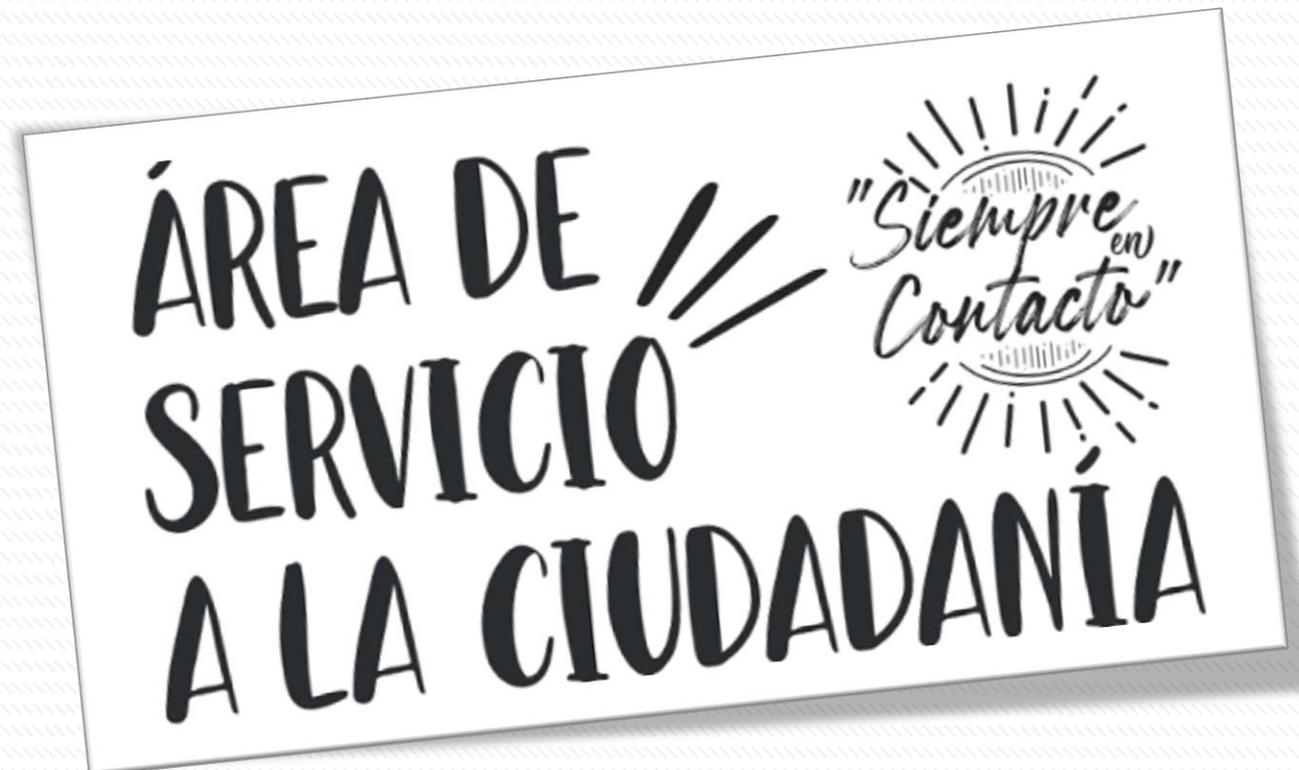
Conclusiones y recomendaciones del mes de septiembre 2021

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 a la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de septiembre 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 lo siguiente:

1. Durante el mes de septiembre 32 ciudadanos del número total de encuestados diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal chat y 33 ciudadanos por el canal presencial.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del 87% como excelente y el 13% como buena.
3. Para el 79,7% de los ciudadanos los funcionarios de Idartes tienen un excelente conocimiento y dominio del tema.
4. El 94% de los encuestados califica como excelente la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.
5. El 89,9% de los ciudadanos muy probablemente recomendaría a Idartes con sus familiares y conocidos.
6. La mayoría de los ciudadanos se enteran de nuestros servicios por medio de los canales digitales (Pagina Web y Redes Sociales)





Elaboró

Juan Felipe Villamil

juan.villamil@idartes.gov.co

3795750 ext. 4502

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 ext. 4500