



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 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

Informe Encuestas Satisfacción enero 2022

Informe de encuestas de satisfacción, de los canales de atención dispuestos por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá.

Área de Relacionamiento
con la Ciudadanía

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 un informe de *encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción ciudadana*, producto del servicio durante el mes de **enero 2022**.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, la atención inmediata por el chat, presencialmente y para el mes de enero se implementó la encuesta a través de nuestro canal telefónico a través de la extensión 9002, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso, extensión o formulario para el caso de la encuesta presencial.



Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **enero 2022**, 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 la Ciudadanía, durante el mes de **enero 2022**, 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.

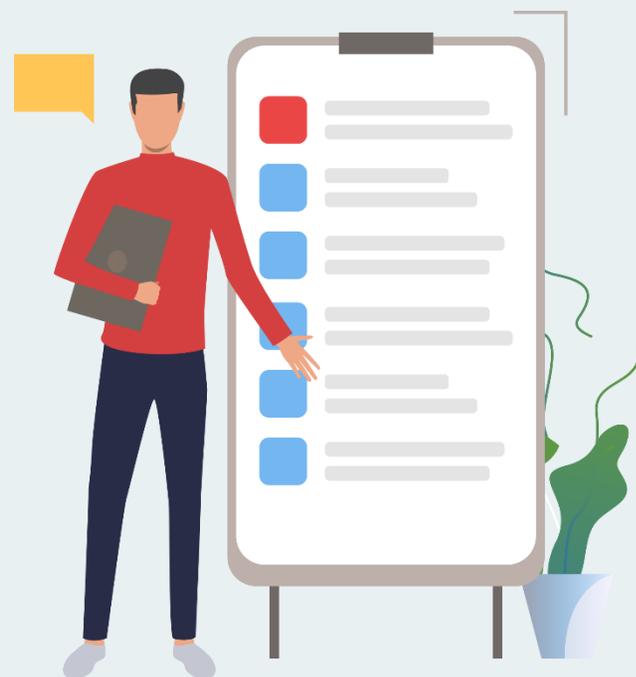


Normatividad

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 encuestas de satisfacción del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **enero 2022**.

A continuación, se presenta la información sobre “Los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2022”, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, telefónico, chat y correo electrónico, durante el mes de **enero 2022**.





Talleres de Escritura Creativa Ciudad de Bogotá 2022.

Los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2022, una invitación del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, son un espacio de formación en el que se pueden encontrar algunas de las respuestas a estas preguntas y al mismo tiempo interpelar a que nuevas voces se atrevan a contar lo que ven, lo que sienten, lo que los mueve, en cinco géneros literarios. Cuento, Crónica, Novela, Poesía, Narrativa gráfica.

Para Adriana Martínez-Villalba, gerente de Literatura del Idartes: “Esta es una oportunidad para formarse en cinco géneros literarios distintos, con profesores de amplia trayectoria y expertos en escrituras creativas. Este año hemos tomado la decisión de volver a la presencialidad, con todas las medidas y protocolos de bioseguridad, y nos alegra mucho, en este momento, el reencontrarnos alrededor de la escritura”.

Los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá tienen por objetivo estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentros con lectores calificados, en cinco géneros literarios específicos.

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 **39 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 **enero de 2022**, se evidencia que se realizaron **39** encuestas de percepción del servicio a través de nuestros tres canales de atención, donde **25** ciudadanos indicaron que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, **2** ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y **12** 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, donde se evidencia una disminución de los requerimientos del mes de enero por los canales chat y presencial, es importante recordar que las encuestas generadas por el correo electrónico se realizaron a través los mensajes enviados a través de contactenos@dartes.gov.co



El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de **enero del 2022** sigue siendo muy favorable para los ciudadanos, ya que de los **39** encuestados, el **92%** de ciudadanos evaluaron como excelente el tiempo de espera y solo el **8%** 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. Se continuará brindando el mejor servicio de manera oportuna, eficaz, pertinente e inmediata.



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



El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de enero de 100% de los encuestados, el 85% correspondiente a 33 ciudadanos encuestados califican como excelente el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área y solo el 15% correspondientes a 6 ciudadanos lo califican como bueno.



De acuerdo con los resultados obtenidos, en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva con las diferentes áreas y departamento de la entidad, para lograr respuesta oportuna, rápida y eficiente a las solicitudes ciudadanas, garantizando el acceso a la información.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

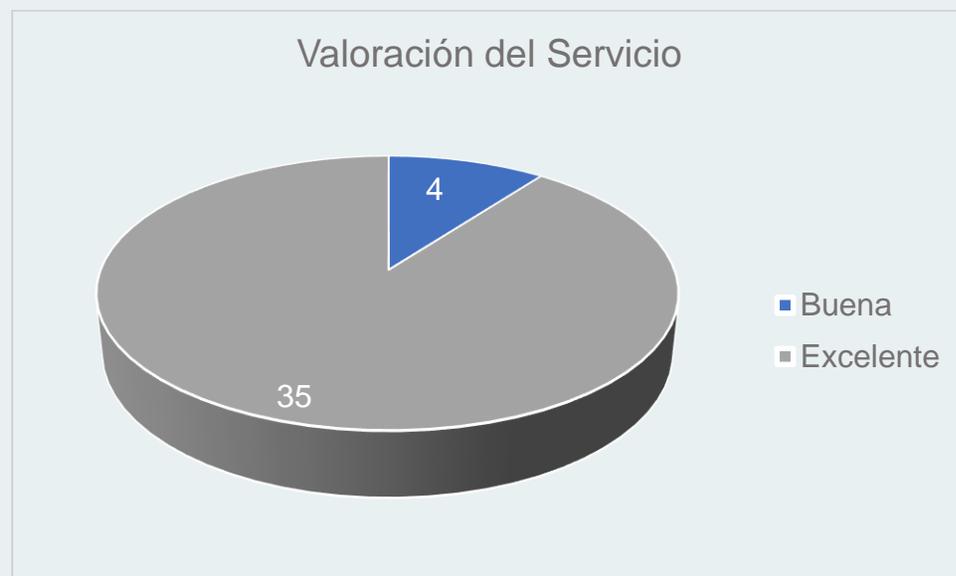
Para el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **92%** de los encuestados calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió y solo el **8%** de los ciudadanos la calificaron como **buena**.

Por lo que, se debe continuar con la actitud positiva en cada uno de los canales, garantizando un trato empático e inmediato al servicio de la ciudadanía por parte del funcionario; por lo que se seguirá realizando un proceso de seguimiento a todos los protocolos de servicio apostando de la mejora continua.



¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el área de relacionamiento con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía desde la empatía, la calidez y la pertinencia. Es por esto, que el 90% de los encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio y el 10% de los ciudadanos lo considera *bueno*. Por lo cual el área de relacionamiento con la ciudadanía seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea del 100%, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes como un ejemplo entre las entidades distritales.



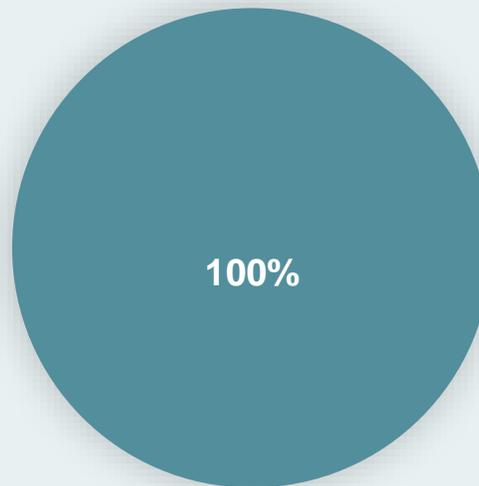
¿Su solicitud fue solucionada?



De los 39 encuestados en el mes de enero en tres de los cuatro canales de atención, el área de relacionamiento con la ciudadanía tiene el privilegio de determinar que el 100% de las peticiones recibidas por la ciudadanía fueron solucionadas de manera oportuna y eficaz, por lo que se debe integrar esfuerzos con las diferentes áreas para mantener mes a mes este porcentaje de satisfacción.



Peticiones Solucionadas



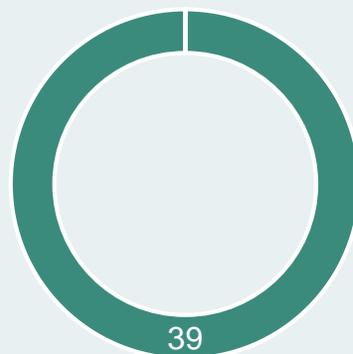
■ SI

¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



El 100% de los ciudadanos encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente*, el área seguirá fortaleciendo las habilidades blandas manteniendo la percepción ciudadana al 100% como *excelente*.

Funcionario es Respetuoso



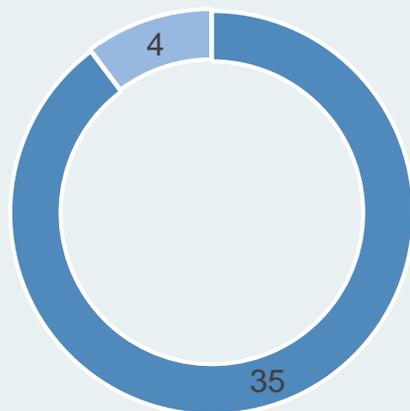
■ Excelente



¿Cómo valora la información recibida?

De los 39 encuestados en el mes de **enero**, la calidad de la información recibida para 35 encuestados que es el 90% fue *muy útil* y solo para 4 persona correspondiente al 10% la información recibida fue *útil*, el área apuesta a la mejora continua con la articulación constante con las diferentes áreas para que la información sea cada día más acertada y de fondo.

Calidad de la Información



■ Muy útil ■ Útil



Encuestas realizadas por el canal telefónico



A partir del mes de **enero** y de acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del área de Relacionamiento con la Ciudadanía de nuestra entidad; se seguirá apostando a la mejora continua en todos los canales de servicio, aunando esfuerzos con la empresa telefónica ETB, se seguirá implementando la encuesta telefónica inmediatamente se finaliza la atención al ciudadano.

Durante el enero se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; por medio de una sencilla encuesta de tres preguntas que buscan calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió en el primer mes del año **115** encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, en cuanto ajustes y toma de decisiones, para lograr un servicio ajustado a las necesidades de nuestros grupos de valor, de acuerdo con nuestra misionalidad.

Este seguimiento, nos permite fortalecer los procedimientos a través de un ejercicio de mejora continua, que resulta importante para la gestión y operación del área, la voz de la ciudadanía siempre será nuestra prioridad, por tanto, implementar esta encuesta se suma al seguimiento que se hace también de los canales virtuales y presenciales.

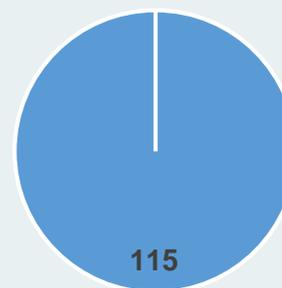
Finalmente, de las **115** encuestas se obtuvieron los siguientes resultados:



¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de **enero**, se realizaron **115** encuestas por el canal telefónico (Ext 9002), donde el **100%** de los encuestados determinan que su petición fue solucionada por este canal, siendo Idartes una de las entidades Distritales donde la articulación entre las áreas es fundamental para la solución eficaz de las solicitudes ciudadanas.

Peticiones Solucionadas



■ SI



El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de **enero del 2022** en la encuesta telefónica se mostró favorable debido a que el **98%** de los encuestados (113) determinaron como **excelente** la atención por del área y solo el **2%** de los ciudadanos (2) calificaron como **bueno** el tiempo de espera. Por lo anterior, es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, haciendo el área más oportuna y eficiente en el tiempo de respuesta sin descuidar, la respuesta de fondo.



Percepción del servicio prestado

El 91% de los ciudadanos encuestados en el mes de enero del 2022 evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, el 5% como *bueno* y solo el 4% lo valoro como *muy malo*, por lo que se debe establecer como mejorar la articulación con las diferentes áreas para obtener la información solicitada por la ciudadanía más rápida y precisa.



Conclusiones:

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **enero 2022**, 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 en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de enero **12** del número total de encuestados diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **115** por el canal telefónico, **25** ciudadanos por el canal chat y solo **2** entraron por medio del correo electrónico.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del **91%** como excelente, el **6%** como buena y solo el **3%** como mala.
3. Para el **97%** 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 **97%** de los ciudadanos valora como excelente el servicio prestado por el funcionario.
6. El **100%** de las peticiones recibidas por el canal chat, correo electrónico, presencial y telefónico fueron solucionadas.
7. El **97%** de los ciudadanos valora al funcionario como excelente y a la información recibida.
8. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva en el mes de **enero** obteniendo valoraciones por arriba del **98%** en el tiempo y en la percepción del servicio prestado por la entidad.

Elaboró

Juan Felipe Villamil
juan.villamil@idartes.gov.co
601 3795750 Ext: 4502

Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext: 4504

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
601 3795750 Ext: 4500

ÁREA DE
**RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA**

