



Primer Semestre 2022

Informe resultados
encuestas de satisfacción,
canales de atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



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

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 con la ciudadanía 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 primer semestre del año 2022.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de los ciudadanos que se contactaran con nosotros, mediante el chat de la entidad y de manera presencial; estableciéndose como protocolo que al finalizar el servicio referente a la atención recibida se compartiera el enlace de acceso a la encuesta desde los diferentes canales.

Índice

Objetivo General.....	7
Objetivos específicos.....	7
Alcance del Informe	7
Normatividad.....	7
Informe.....	8
Pregunta 1. ¿Número de encuestados en el año 2021 y 2022?	9
Pregunta 2. ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?	10
Pregunta 3. El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atención fue:.....	11
Pregunta 4. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:	12
Pregunta 5. Tiempo de espera para ser atendido	13
Pregunta 6. Calidad de la información recibida	14
Pregunta 7. Número de solicitudes solucionadas	15
Pregunta 8. Implementación de encuesta telefónica primer periodo 2022	15
Pregunta 8.1. Solicitudes Solucionadas	16
Pregunta 8.2. Tiempo de Espera.....	17
Pregunta 8.3. Percepción del servicio	19
Conclusiones	19

Índice de gráficas

Gráfica 1. Número de encuestados por mes.....	9
Gráfica 2. Número de encuestados por canal	10
Grafica 3. Conocimiento y dominio de la información	11
Grafica 4. Actitud y disposición del funcionario	12
Grafica 5. Tiempo para ser atendido	13
Grafica 6. Calidad de la información	14
Grafica 7. Solicitudes solucionadas.....	15
Grafica 8. Solicitudes solucionadas canal telefónico.....	16

Grafica 9. Tiempo de espera para se atendido canal telefónico	17
Grafica 10. Precepción de servicio brindado canal telefónico	19

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Comparativo de participación ciudadana 2021 vs 2022	9
Cuadro 2. Número de solicitudes solucionadas por mes	17
Cuadro 3. Tiempo de espera para ser atendido por mes	18

Objetivo General

Presentar el informe semestral de los resultados de las encuestas de satisfacción del primer semestre de 2022, en comparación a los obtenidos en el primer año del 2021, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

Objetivos específicos

Presentar la información sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la calidez, dominio, penitencia y empatía del servicio prestado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía.

Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2021, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, durante el primer semestre de 2022 en comparación a la percepción del servicio en el primer semestre 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.

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 Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2022.

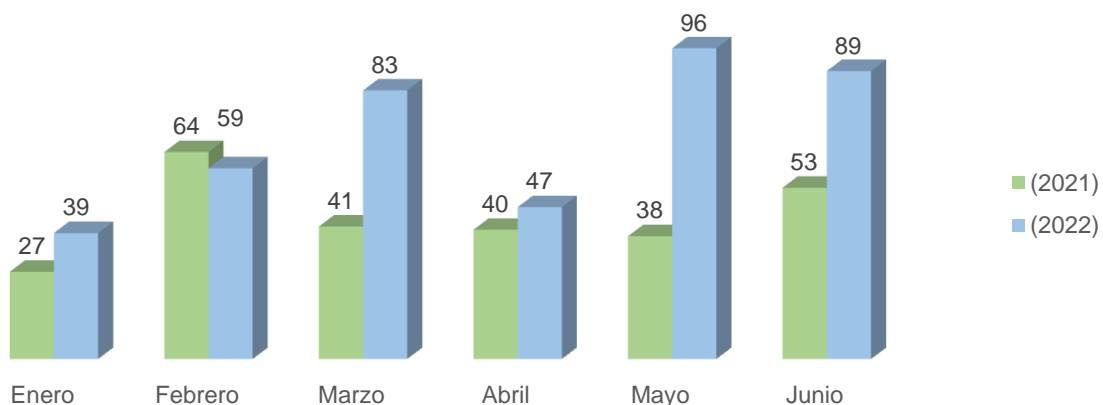
Informe

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del Área de Relacionamento con la Ciudadanía durante el primer semestre de 2022, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

En esta primera parte del informe se pretende comparar el número de encuestados del primer semestre del año 2022 con respecto al obtenido en el año 2021 en diferentes canales de atención, el conocimiento y dominio de la información y actitud y disposición del funcionario que lo atendió, en cuanto a la segunda parte, se mide el tiempo para ser atendido, calidad en el servicio y el número de solicitudes solucionadas en comparación del año anterior.

Pregunta 1. ¿Número de encuestados en el año 2021 y 2022?

**Gráfica 1. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Número de encuestados por mes**



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El número total de ciudadanos encuestados durante el primer semestre del año 2022 fue de 413 en comparación al 2021 con 263, lo que indica un aumento total del 57% para el primer semestre del año 2022. En términos específicos de participación ciudadana se evidencia un aumento para cada mes del 2022 en comparación al primer semestre del 2021, exceptuando el mes de febrero donde hubo una disminución del 8% debido al aplazamiento de la apertura del Portafolio de Distrital de Estímulos PDE y el inicio de los cursos en los Centros de Formación Artística Crea, como se muestra a continuación:

Cuadro 1. Comparativo de participación ciudadana 2021 vs 2022

Mes	(2021)	(2022)	Tasa de Crecimiento en la participación
Enero	27	39	44%
Febrero	64	59	-8%
Marzo	41	83	102%
Abril	40	47	18%
Mayo	38	96	153%
Junio	53	89	68%

Total	263	413	57%
--------------	------------	------------	------------

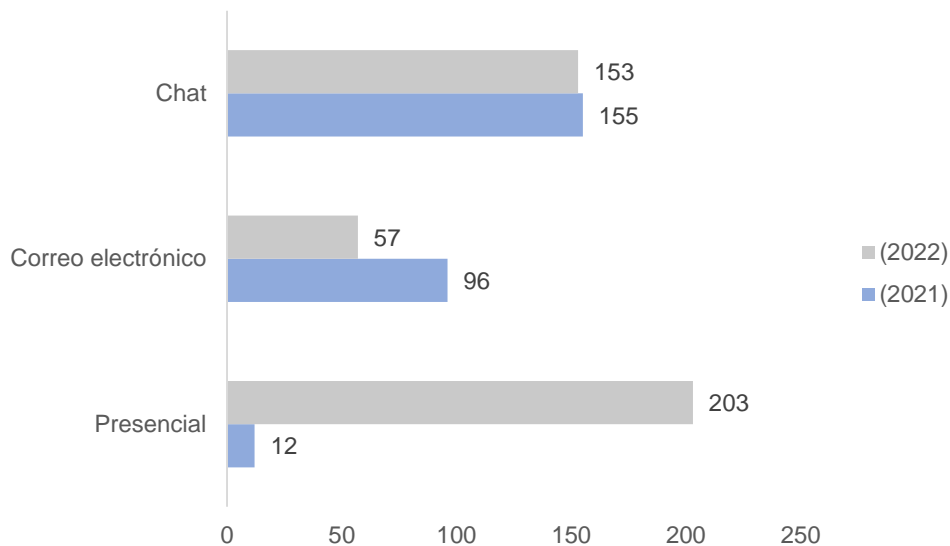
Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El cuadro N° 1 evidencia una mayor participación de la ciudadanía en todos los servicios que ofrece la entidad.

Pregunta 2. ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

Los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre de 2022 fueron: canal chat, correo electrónico y canal presencial; en los resultados obtenidos se evidencia que el canal más encuestado fue el canal presencial, esto debido a la reactivación del sector cultura y a la presencialidad en cada uno de los espacios artísticos. Como se evidencia a continuación:

**Gráfica 2. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Número de encuestados por canal**



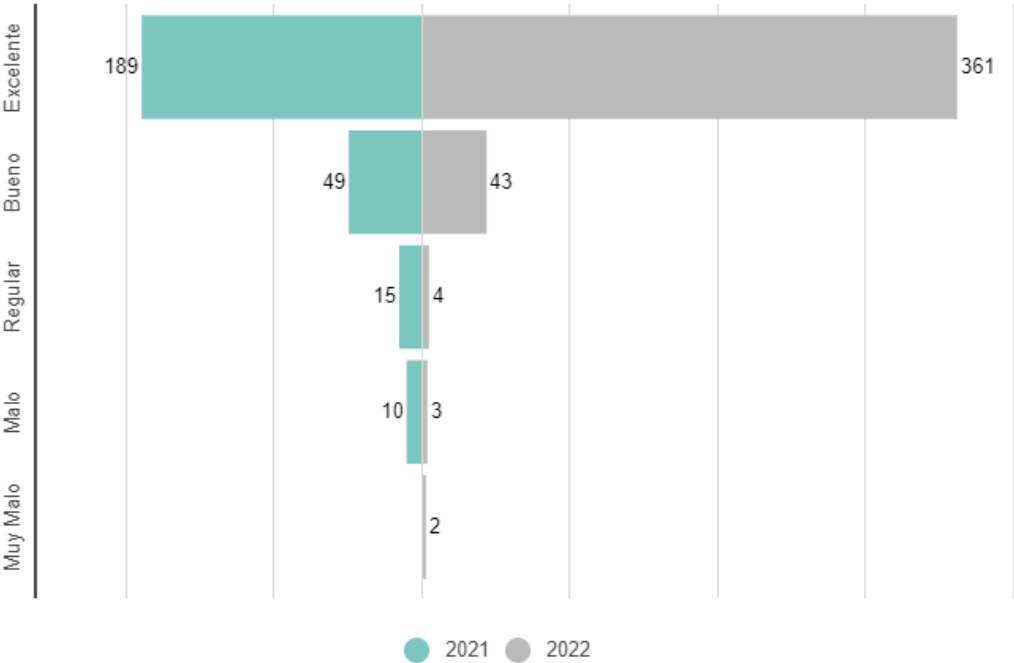
Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

La grafica No 2 refleja un incremento para el canal presencial en 94% correspondientes a 191 encuestados adicionales para el primer periodo del año 2022 con un total de 203 personas encuestadas a diferencia del primer semestre 2021 donde solo se encuestaron 12 ciudadanos, una disminución del 1% con 2 encuestados (155-153) por el canal chat y una depreciación del 68% correspondientes a 39

encuestados (96-57) por el correo electrónico entre primer semestre 2021 vs 2022, lo que evidencia una reactivación en el sector cultura y una mayor presencialidad de los ciudadanos en las actividades culturales.

Pregunta 3. El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atención fue:

**Grafica 3. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Conocimiento y dominio de la información**

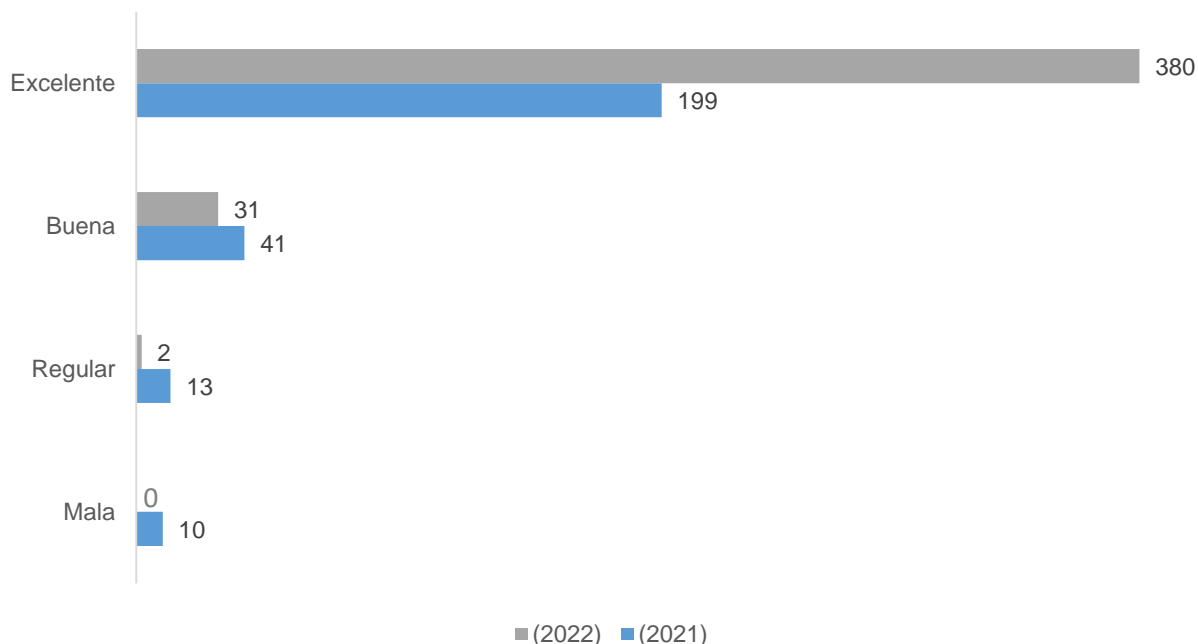


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el primer periodo de 2022 el 87% de los encuestados representados por 361 ciudadanos, calificaron como excelente el conocimiento y dominio del tema, el 10% equivalente a 43 ciudadanos lo calificaron como bueno y solo el 3% equivalente a 9 personas como regular, malo y muy malo; a diferencia del año 2021, donde el 72% de los encuestados representados con 189 lo califican como excelente, el 19% representados con 49 ciudadanos como bueno y el 9% equivalente a 25 ciudadanos como regular y malo.

Pregunta 4. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

Grafica 4. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Actitud y disposición del funcionario



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

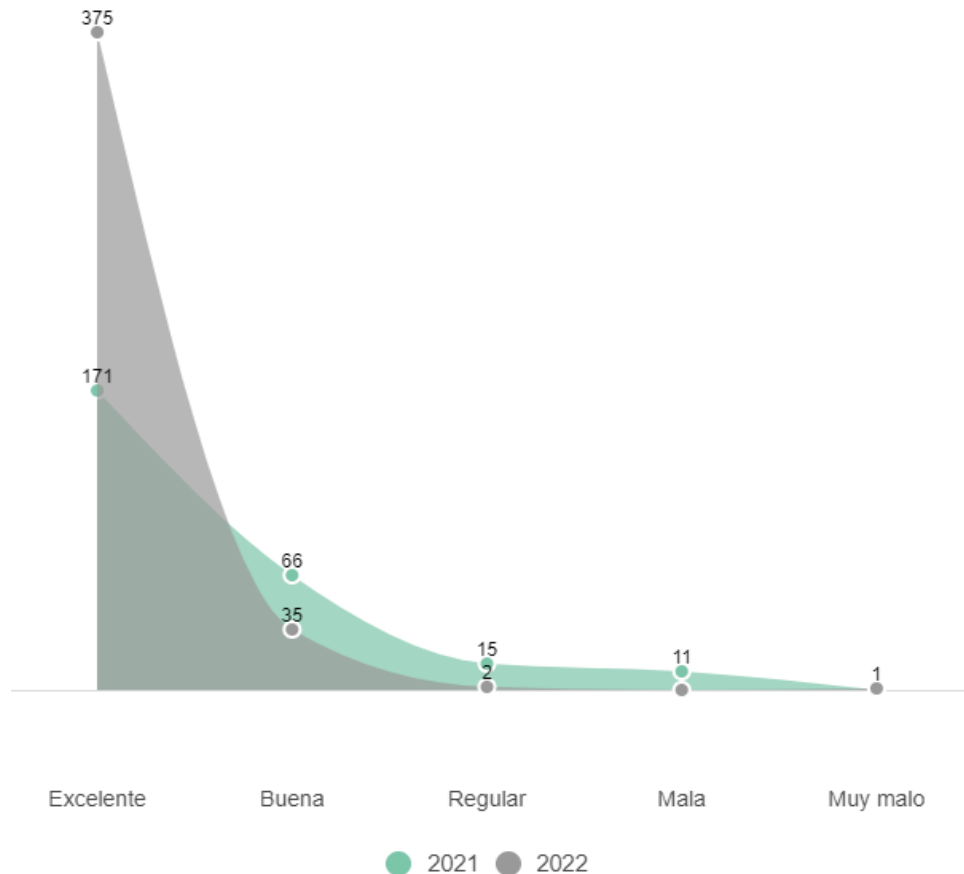
Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Idartes la empatía es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un factor diferenciador que es bien percibido, ya que el 92% de los encuestados representados con 380 ciudadanos para el periodo 2022, calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, el 7% con 31 ciudadanos la calificaron como *buena* y el 1% con 2 ciudadanos como *regular*, a comparación del año 2021 donde el 75% de los encuestados representados con 199 ciudadanos lo calificaron como *excelente*, el 16% con 41 ciudadanos la calificaron como *buena*, el 5% con 13 ciudadanos como *regular*; por lo que a diferencia del año 2022 en el primer periodo 2021 hubo 10 ciudadanos que valoraron la disposición y la actitud del funcionario como mala.

En contraste con el año 2021, se evidencia un incremento positivo para el primer periodo 2022, lo cual ratifica nuestro compromiso, empatía y disposición con la

ciudadanía.

Pregunta 5. Tiempo de espera para ser atendido

Grafica 5. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Tiempo para ser atendido



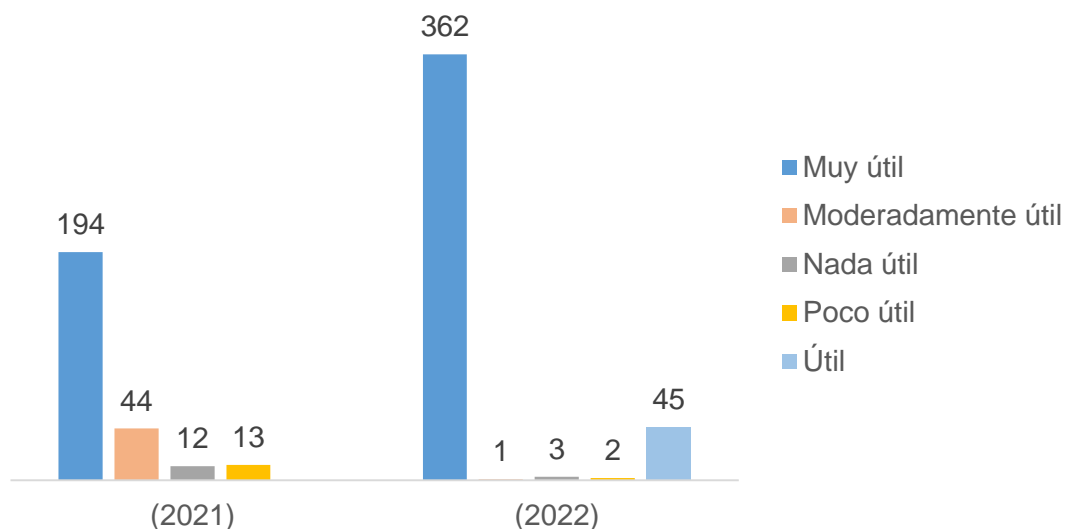
Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

En cuanto al tiempo de espera durante el primer semestre de 2022 se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 91% equivalente a 375 ciudadanos evaluaron el servicio como excelente, el 9% con 35 ciudadanos califica como buena, y solo el 2% con 3 ciudadanos como regular y mala. En contraste con el año 2021 donde el 65% equivalente a 171 ciudadanos evaluaron el servicio como excelente, el 25% con 66 ciudadanos califica como buena, y el 10% con 26 ciudadanos como regular y mala.

En general el tiempo promedio de respuesta de la entidad es óptimo ya que las respuestas se dan en el menor tiempo posible y en la normatividad vigente, lo que impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna.

Pregunta 6. Calidad de la información recibida

Grafica 6. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Calidad de la información



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

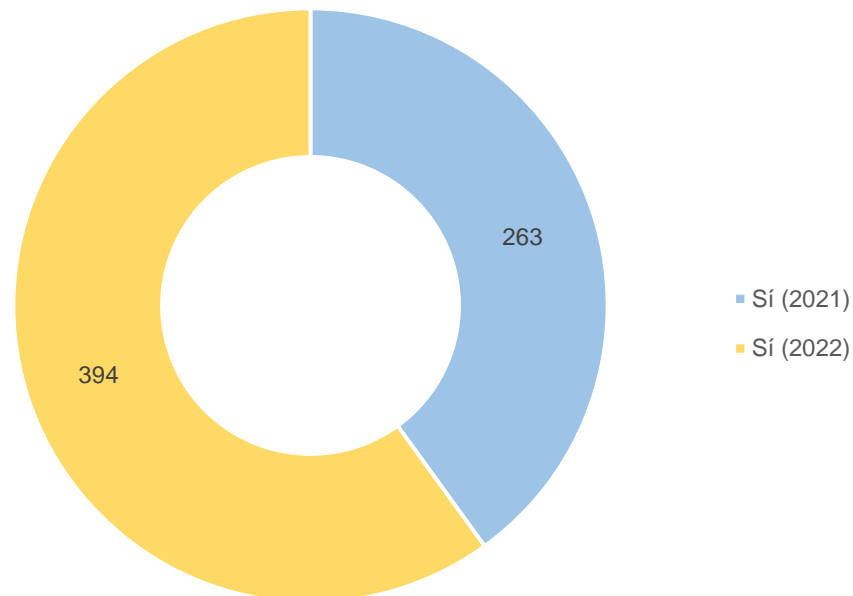
La calidad de la información brinda por los funcionarios del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes es considerada muy útil debido a que la información es precisa y de fondo, al tener una articulación con las diferentes áreas y conocer los servicios que ofrece la entidad, lo que garantiza la resolución de las peticiones ciudadanas en el menor tiempo posible.

El 87% de los encuestados representados con 362 ciudadanos para el periodo 2022, calificaron como *muy útil* la calidad de la información recibida, el 11% con 45 ciudadanos la calificaron como *útil* y el 2% con 6 ciudadanos como *moderadamente, nada y poco útil*, a comparación del año 2021 donde el 74% de los encuestados representados con 194 ciudadanos lo calificaron como *muy útil*, el 16% con 44 ciudadanos la calificaron como *buena*, el 10% con 29 ciudadanos como *moderadamente, nada y poco útil*, a diferencia del 2021 en el primer periodo 2022 hubo 168 ciudadanos adicionales que valoraron la disposición y la actitud del funcionario como *muy útil*.

En contraste con el año 2021, se evidencia un incremento de participación ciudadana para el año 2022, lo cual ratifica la respuesta de fondo y precisas.

Pregunta 7. Número de solicitudes solucionadas

Grafica 7. Comparativo primer semestre vigencia 2021 vs 2022
Solicitudes solucionadas



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2022 se resolvieron 394 peticiones de manera efectiva a diferencia del año 2021 donde se resolvieron solo 263 solicitudes, por lo que demuestra un incremento del 49% en el número de solicitudes solucionadas en este periodo, lo que demuestra un mayor número de ciudadanos satisfechos con el servicio prestado por el Idartes, evidenciando un crecimiento de la expectativa ciudadana y la seguridad de servicio al momento de realizarlo con la entidad, lo que se seguirá superando al aunando esfuerzo con las diferentes áreas y entidades del sector cultura.

Pregunta 8. Implementación de encuesta telefónica primer periodo 2022

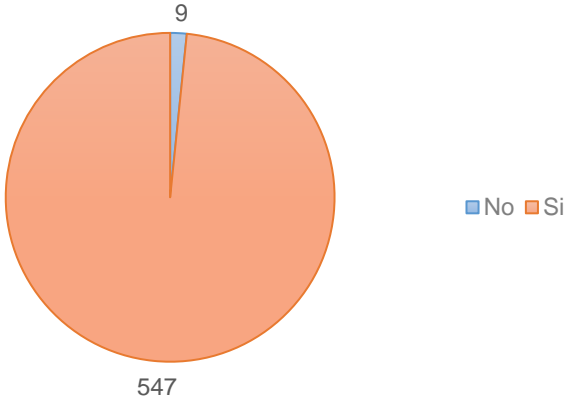
A partir del mes de diciembre del año 2021 y de acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del Área de Relacionamento con

la Ciudadanía del Idartes se implementó la encuesta de satisfacción telefónica, en ella se apostó a la mejora continua en todos los canales de servicio, luego de finalizar la atención prestada telefónicamente, se solicita al ciudadano amablemente la realización de una encuesta en la que se valora el tiempo de espera, la calidad de la información y si la solicitud por la cual se comunicó con la Entidad fue solucionada.

En el primer semestre del año 2022 se realizaron 556 encuestas por medio del canal telefónico obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta 8.1. Solicitudes Solucionadas

**Grafica 8. Encuesta telefonica primer periodo 2022
Solicitudes solucionadas canal telefónico**



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2022 se resolvieron 547 peticiones por el canal telefónico de manera eficiente y eficaz, lo que demuestra un mayor número de ciudadanos satisfechos con el servicio prestado por el Idartes, evidenciando un crecimiento de la expectativa ciudadana al comunicarse por este canal y demostrando que Idartes es una de las entidades Distritales de mayor articulación entre las áreas, siendo parte fundamental para la solución efectiva de las solicitudes de la ciudadanía.

El siguiente cuadro muestra el número de solicitudes solucionada y no solucionadas por medio de canal telefónico en cada mes del primer semestre 2022:

Cuadro 2. Número de solicitudes solucionadas por mes

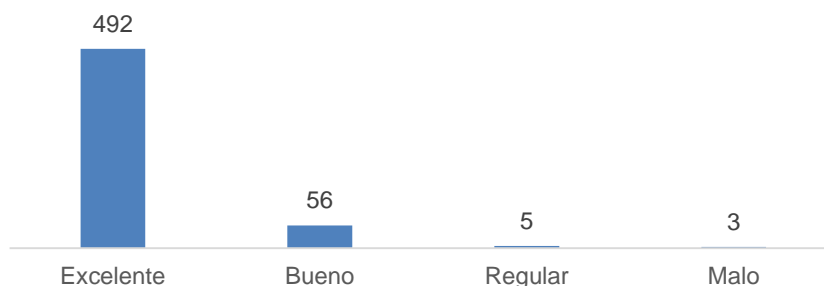
Mes	Si	No
Enero	37	0
Febrero	144	3
Marzo	98	1
Abril	64	0
Mayo	77	1
Junio	127	4
Total	547	9

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El Cuadro No 2 muestra que los meses que más se resolvieron solicitudes, siendo febrero con 144 y junio 127 encuestados por el canal telefónico.

Pregunta 8.2. Tiempo de Espera

Grafica 9. Encuesta telefonica primer periodo 2022
Tiempo de espera para se atendido canal telefónico



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El tiempo de espera durante el primer semestre 2022 en el canal telefónico se mostró un comportamiento favorable debido a que el 88% de los encuestados equivalentes a 492 ciudadanos determinaron como excelente la atención por del área, el 10% que

corresponde a 56 ciudadanos calificaron como bueno, el 1% equivalente a 5 ciudadano lo califica como regular y el 1% correspondiente a 3 ciudadanos calificaron como malo el tiempo de espera. Por lo anterior, el tiempo promedio de respuesta de la entidad es óptimo y prácticamente inmediato, porque se cumple con la normatividad vigente y se añora a continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata sin dejar de dar una respuesta de fondo.

Cuadro 3. Tiempo de espera para ser atendido por mes

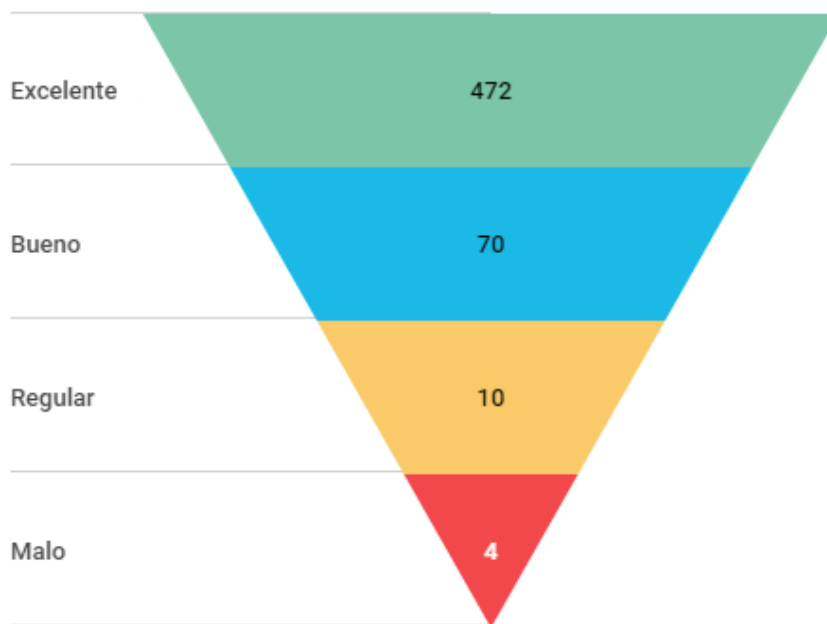
Mes	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Enero	36	2	0	0
Febrero	130	18	1	0
Marzo	92	6	1	0
Abril	53	12	1	0
Mayo	68	7	1	0
Junio	113	11	1	3
Total	492	56	5	3

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El Cuadro No 3 muestra que los meses en donde los ciudadanos evaluaron que la atención recibida por parte del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue en el menor tiempo posible, donde entre los meses de enero a mayo, 0 ciudadanos evaluaron como malo el tiempo de espera.

Pregunta 8.3. Percepción del servicio

Grafica 10. Encuesta telefonica primer periodo 2022
Precepción de servicio brindado canal telefónico



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El 85% correspondiente a 472 ciudadanos encuestados en el primer semestre 2022 evaluó como excelente el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, 70 correspondiente al 12% como bueno, el 2% que equivale a 10 como regular y 4 ciudadanos que es 1% lo valoro como malo. Lo anterior evidencia el excelente servicio que presta la Entidad lo que motiva a continuar brindando una atención oportuna y cálida donde el ciudadano siempre sea la prioridad.

Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos presencialmente, por chat, teléfono y correo electrónico, como insumo se tuvieron en cuenta los resultados del periodo comprendido entre enero a junio del primer semestre de 2022 y los resultados del primer semestre del

2021, con el fin de comparar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad, tiempo y conocimiento de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este primer periodo 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 funcionarios, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, e incluso se observó un incremento significativo con respecto a los valores reportados en el primer semestre 2021, siendo esto una oportunidad de visualizar un mejor articulación con las diferentes áreas internas del Idartes y con el sector cultura, lo que se evidencia en los resultados obtenidos.

La situación de confinamiento aboco a la ciudadanía a los canales virtuales y telefónicos, por ello decidimos implementar una encuesta telefónica que nos permitiera conocer la percepción ciudadana en torno al servicio por este canal, así las cosas en el mes de diciembre de 2021 implementamos junto con la Empresa de Teléfonos de Bogotá –ETB una encuesta de tres preguntas que nos ha permitido conocer cuáles son las fortalezas y las acciones de mejora a implementar con el análisis que realizamos mes a mes. Ahora bien, superado el confinamiento causado por la emergencia sanitaria del Covid-19 hemos retornado a la presencialidad, hecho que incidió en el aumento de visitas al Idartes en el primer semestre de 2022.

La Entidad ha realizado todos los esfuerzos para garantizar siempre la prestación del servicio en jornada continua días hábiles, el personal que opera los canales tiene perfiles profesionales que han contribuido en la calidad de la atención y el servicio que se presta.

Seguiremos trabajando para responder con calidad, calidez y oportunidad, continuaremos aunando esfuerzos, fortaleciendo la empatía y capacitando a todo el personal para que la experiencia de servicio de todos aquellos que nos visitan o tienen contacto con la Entidad a través de cualquier canal sea satisfactoria y caracterizarnos

por brindar un servicio respetuoso, dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, que es nuestro principal objetivo.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Elaboro: Juan Felipe Villamil Tovar
Área de Relacionamento con la Ciudadanía.

Reviso Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500
Julio 2022.