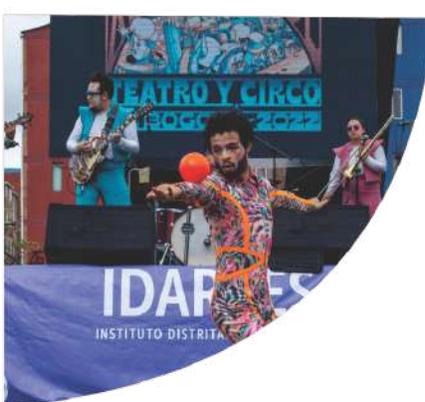


INFORME ANUAL 2022 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN.



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 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

NIT:900.413.030-9

2022



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 año 2022.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, de manera presencial y telefónico, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención en los diferentes canales.

Índice

Objetivo.....	5
Alcance del Informe	5
Normatividad.....	6
Canal de atención presencial utilizado en el año 2022 vs. 2021	7
Canal de atención chat utilizado en el año 2022 vs. 2021	8
Canal de atención correo electrónico utilizado en el año 2022 vs. 2021	9
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas virtualmente en el año 2022 vs. 2021	10
Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal virtual en el año 2022 .	11
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas presencialmente en el año 2022 vs. 2021	12
Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal presencial en el año 2022	13
Conocimiento del tema por parte del funcionario año 2022	14
Calidad de la información brindada por parte del funcionario año 2022	15
Solicitudes solucionadas en el año 2022	16
Encuestas realizadas por el canal telefónico en el año 2022	17
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas telefónicamente en el año 2022	18
El tiempo de espera para ser atendido fue en el año 2022	19
Percepción del servicio prestado en el año 2022	20
Conclusiones	21-22



Índices de Gráficas

Gráfica 1. Canal de Atención Presencial7

Gráfica 2. Canal de Atención Chat.....8

Gráfica 3. Canal de Atención Correo Electrónico.....9

Gráfica 4. Cantidad de Encuestas Virtuales.....10

Gráfica 5. Cantidad de Encuestas Excelentes y Buenas.....11

Gráfica 6. Encuestas de satisfacción realizadas presencialmente.....12

Gráfica 7. Encuestas excelentes y buenas por el canal presencial.....13

Gráfica 8. Conocimiento del Funcionario14

Gráfica 9. Calidad de la Información Recibida15

Gráfica 10. Peticiones solucionadas16

Gráfica 11. Canal telefónico.....18

Gráfica 12. Tiempo en recibir respuesta.....19

Gráfica 13. Percepción del Servicio20



Objetivo General

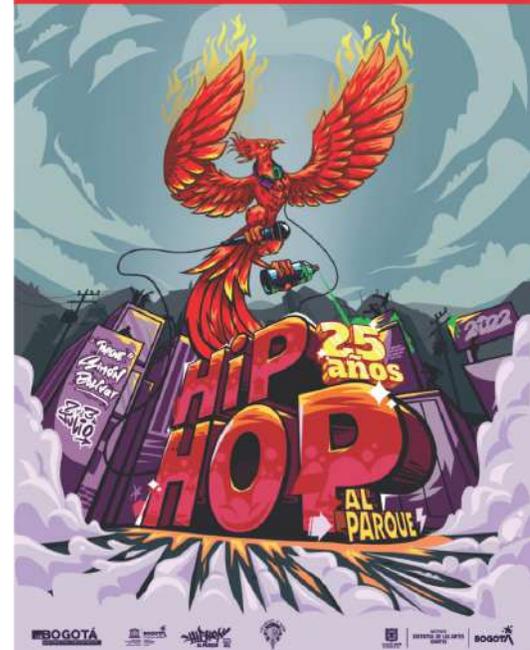
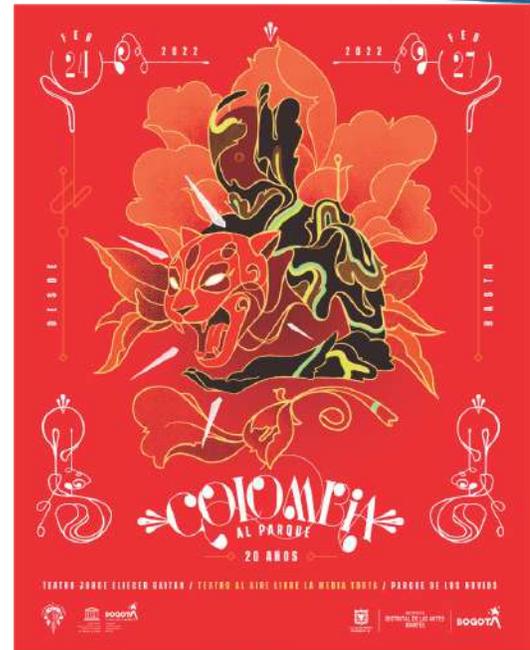
Presentar el informe general de los resultados de las encuestas de satisfacción, del año 2022 en comparación al año 2021, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

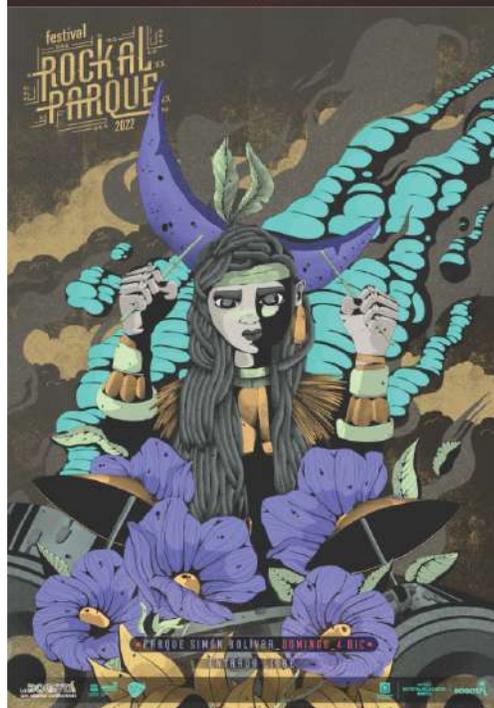
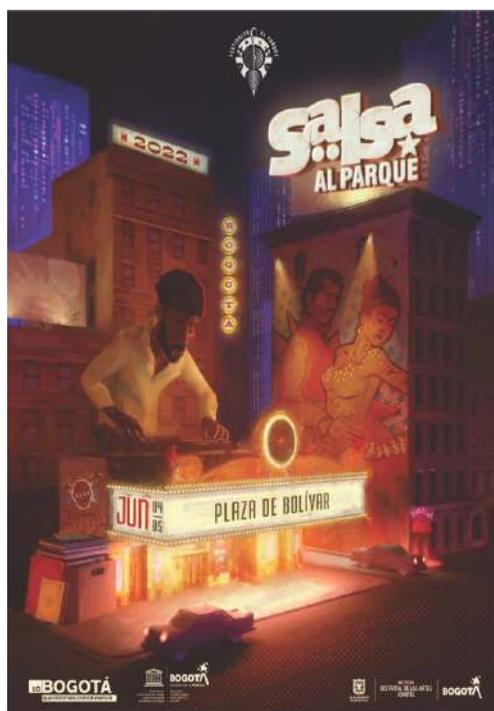
Objetivos Específicos

- 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 Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos entre el año 2022 y 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 relacionamiento con la ciudadanía, durante el año 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.





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 relacionamiento con la ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes durante el año 2022.

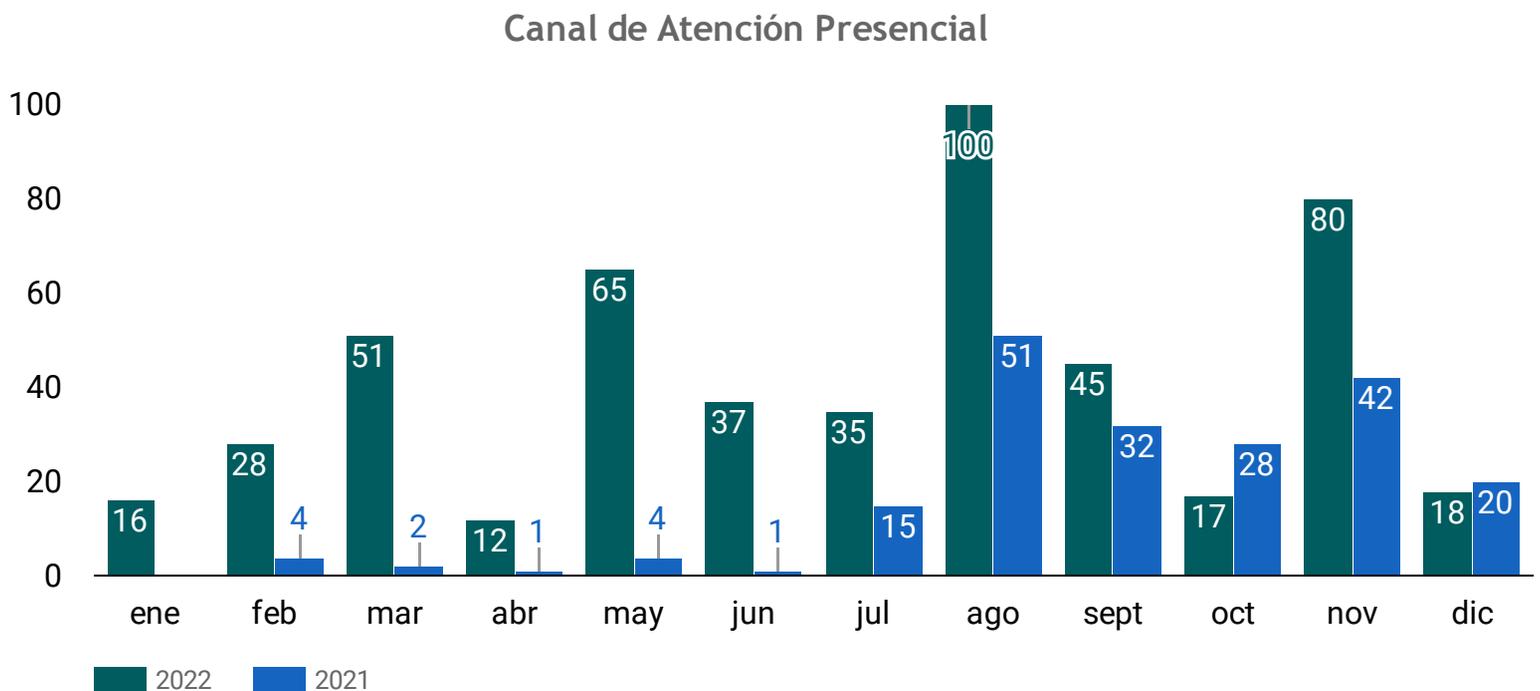
Aspectos Generales

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

En esta primera parte de la encuesta se pretende medir el número de encuestados en los diferentes canales de atención y la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada, en cuanto a la segunda parte, se mide la calidad en el servicio, conocimiento y dominio de los funcionarios que atendieron la solicitud ciudadana, su actitud y disposición y finalmente los resultados obtenidos a través de la encuesta telefónica.

Canal de Atención Presencial Utilizado en el año 2022 vs. 2021

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 859 encuestas. En este caso analizaremos el canal presencial para el año 2022.



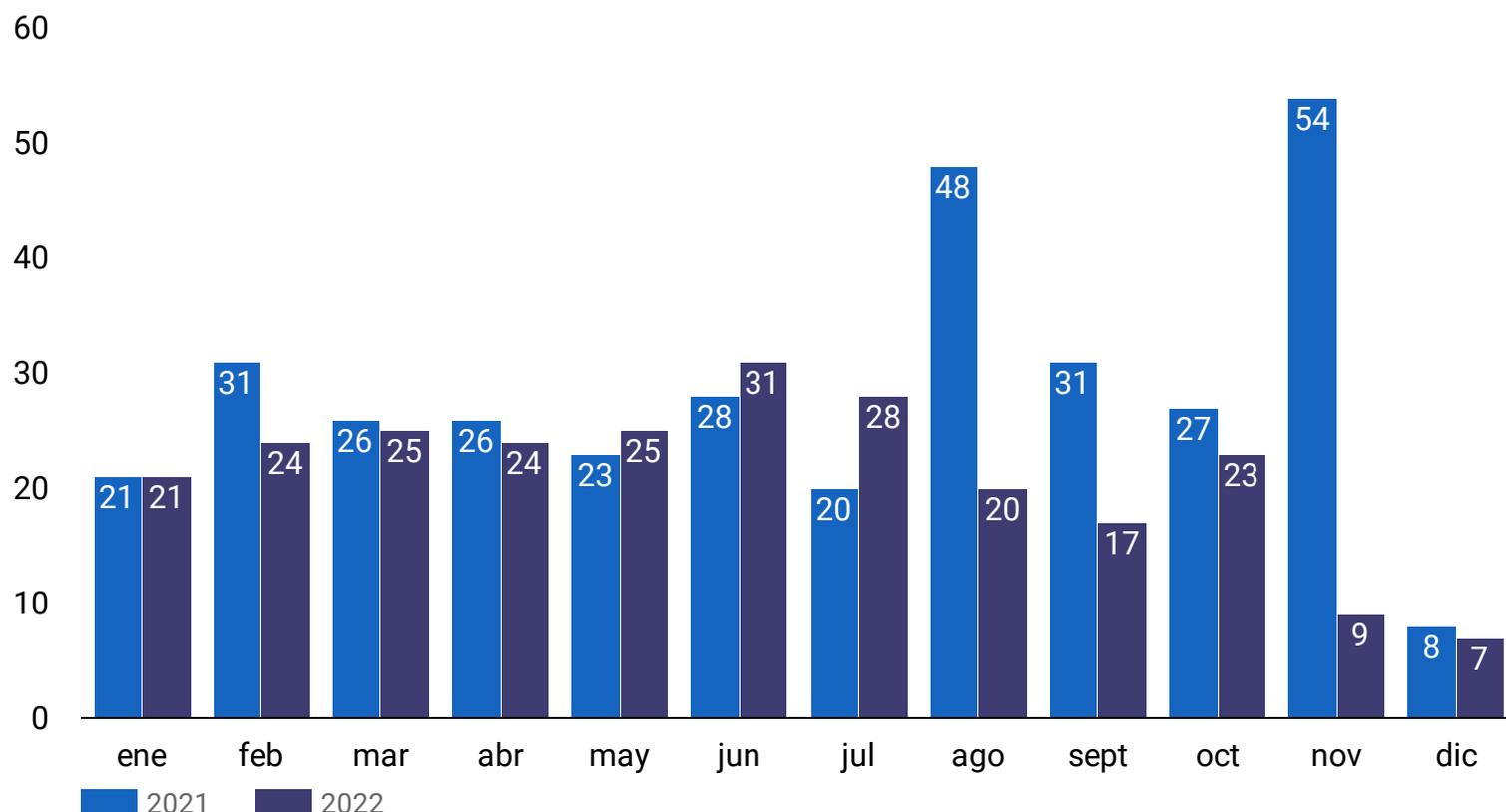
Gráfica 1. Canal de Atención Presencial

Es evidente que la mayor parte de los ciudadanos encuestados a través del canal presencial se encontraron entre los meses de agosto, noviembre, mayo y marzo, según la gráfica No. 1. Siendo este el canal de atención que recibió más encuestas por parte de la ciudadanía durante el año en vigencia, con un total de 504 encuestas.

Con relación al año anterior se evidencia un aumento en la participación del canal de atención "presencial" pasando del 39.8% de participación en el año 2021 equivalente a 200 ciudadanos, a 504 encuestados con un 60% de participación en el año 2022. De acuerdo con lo anterior, es importante generar un hábito en la generación de encuestas de satisfacción por parte de la ciudadanía, con el cual garantizan la calidad de servicio brindado y permiten obtener un proceso de mejora continua de los funcionarios de las áreas de servicio del Idartes.



Canal de Atención Chat



Gráfica 2. Canal de Atención Chat

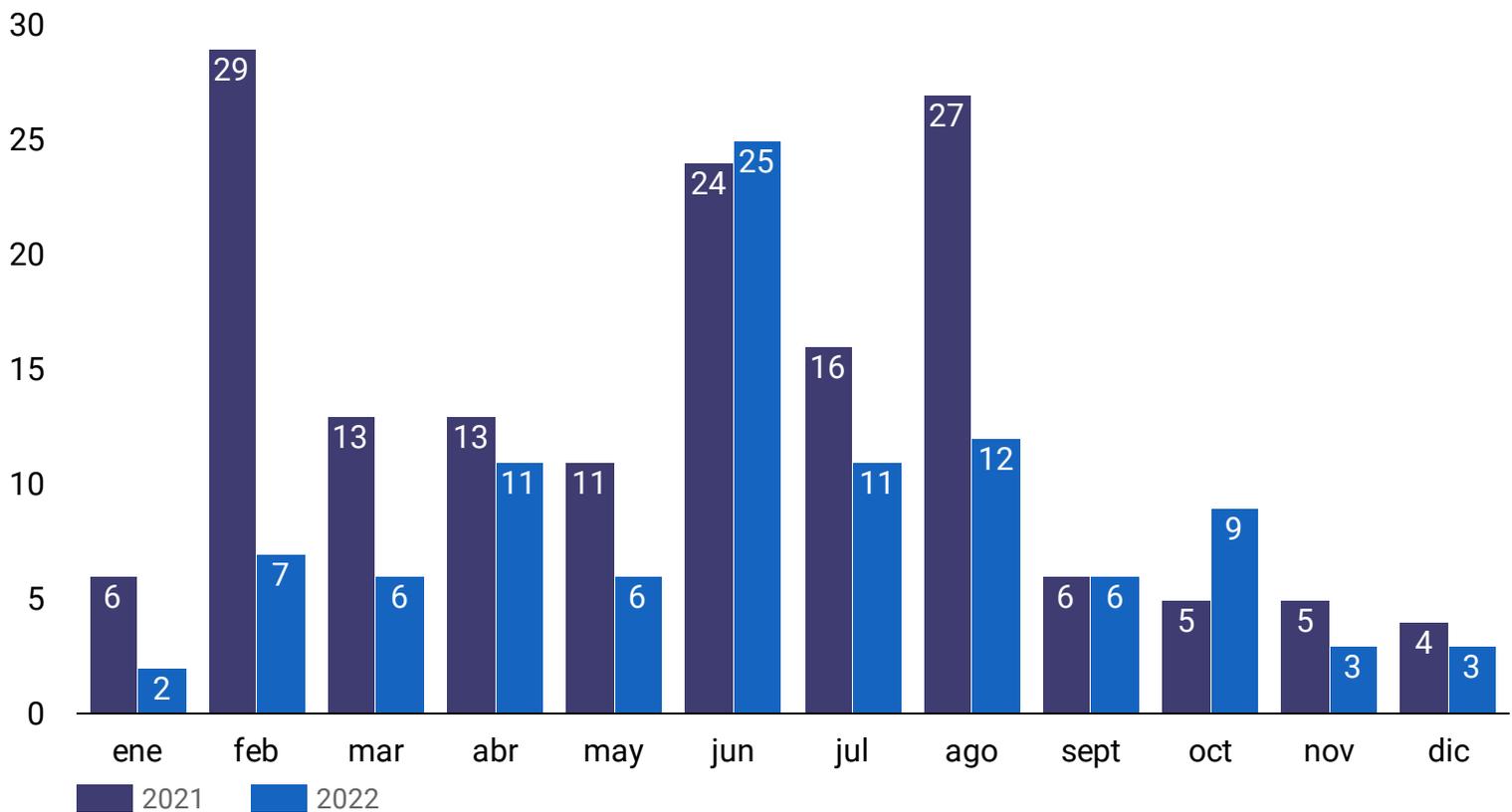
Según la gráfica No. 2 en la cual se visualiza el total de las encuestas realizadas a través del canal chat 254, se refleja una reducción del 28% en la aplicación de la encuesta por el canal en mención por parte de la ciudadanía en comparación al año 2021.

Durante los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre del año 2022 los ciudadanos atendieron a las encuestas de satisfacción del chat con poca afluencia, sin embargo durante los meses de junio, julio incremento en más del 10%.

Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, se continua invitando a la ciudadanía para que sea participe del diligenciamiento de las encuestas a través del canal chat.

Canal de Atención Correo Electrónico Utilizado en el año 2022 vs. 2021

Canal de Atención Correo Electrónico



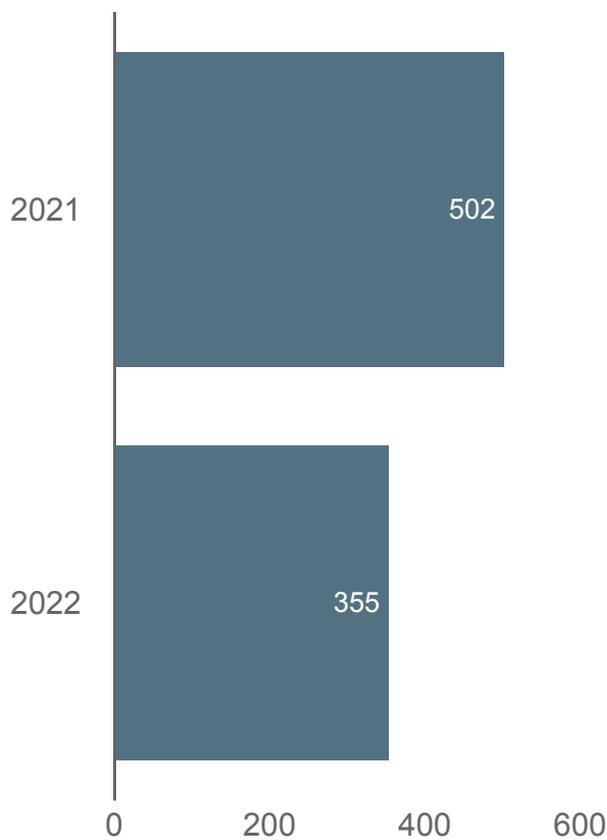
Gráfica 3. Canal de Atención Correo Electrónico

Según los datos obtenidos en la gráfica No.3, se logra presentar una reducción del 48% en comparación del año 2021, esto hace referencia al número de ciudadanos encuestados a través del canal correo electrónico, reflejando una totalidad de 101 personas encuestadas. Según los datos obtenidos, se logra presenciar un alto índice de respuesta en los meses de abril, junio, julio, agosto y octubre.

Cabe indicar que fueron muy pocas las personas quienes atendieron a la encuesta a través de este canal durante el año 2022.

Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas virtualmente en el año 2022 vs. 2021

N° de Ciudadanos Encuestados



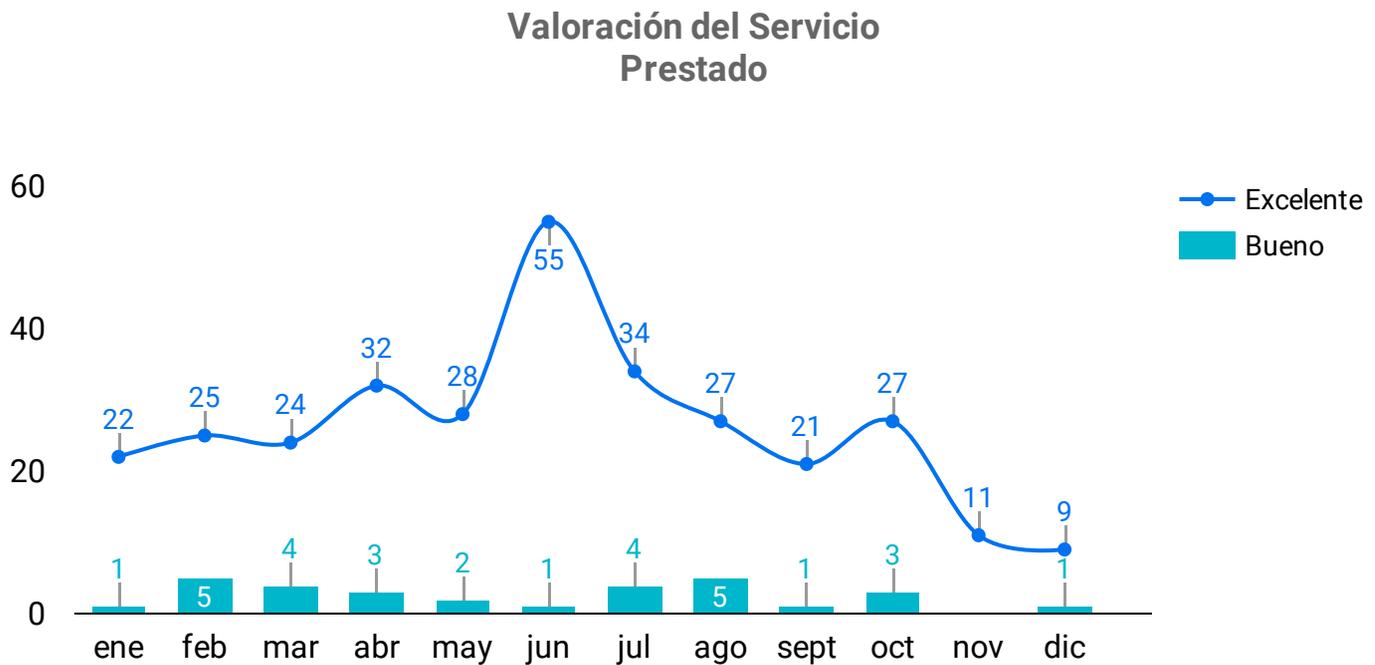
En la gráfica No. 4 durante el año 2022, se evidencia un total de 355 ciudadanos encuestados a través de nuestros canales virtuales (chat y correo electrónico), evidenciándose un aumento del 41% correspondiente a 147 encuestados en comparación al año anterior.

Por lo anterior, se evidencia que durante los meses de apertura del Portafolio Distrital de Estímulos y las invitaciones públicas los ciudadanos recurren a comunicarse con Idartes mediante los canales virtuales.

Gráfica 4. Cantidad de Encuestas Virtuales



Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal virtual en el año 2022



Gráfica 5. Cantidad de Encuestas Excelentes y Buenas

Durante el año 2022 el número de encuestas valoradas por la ciudadanía como excelentes y buenas reflejadas en los canales virtuales, se discriminan de la siguiente manera, el 91% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación excelente equivalente a 315 encuestas y el 8% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación buena equivalente a 30 encuestas realizadas de un total de 355.

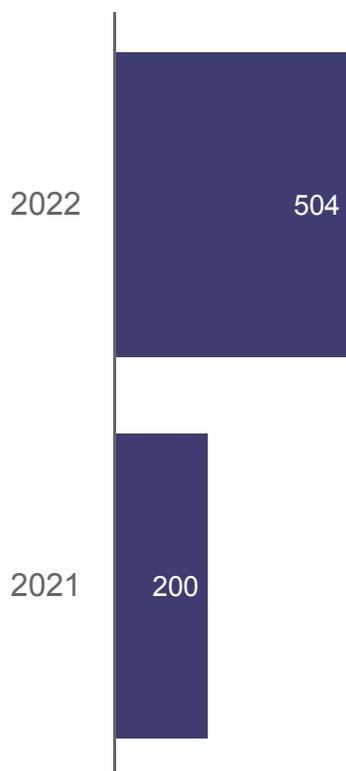
Igualmente, la articulación del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía con las diferentes áreas ha facilitado, la resolución de las peticiones y las respuestas de fondo con mayor precisión.



CINEMATECA
DE BOGOTÁ

Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas presencialmente en el año 2022 vs. 2021

N° de Ciudadanos Encuestados



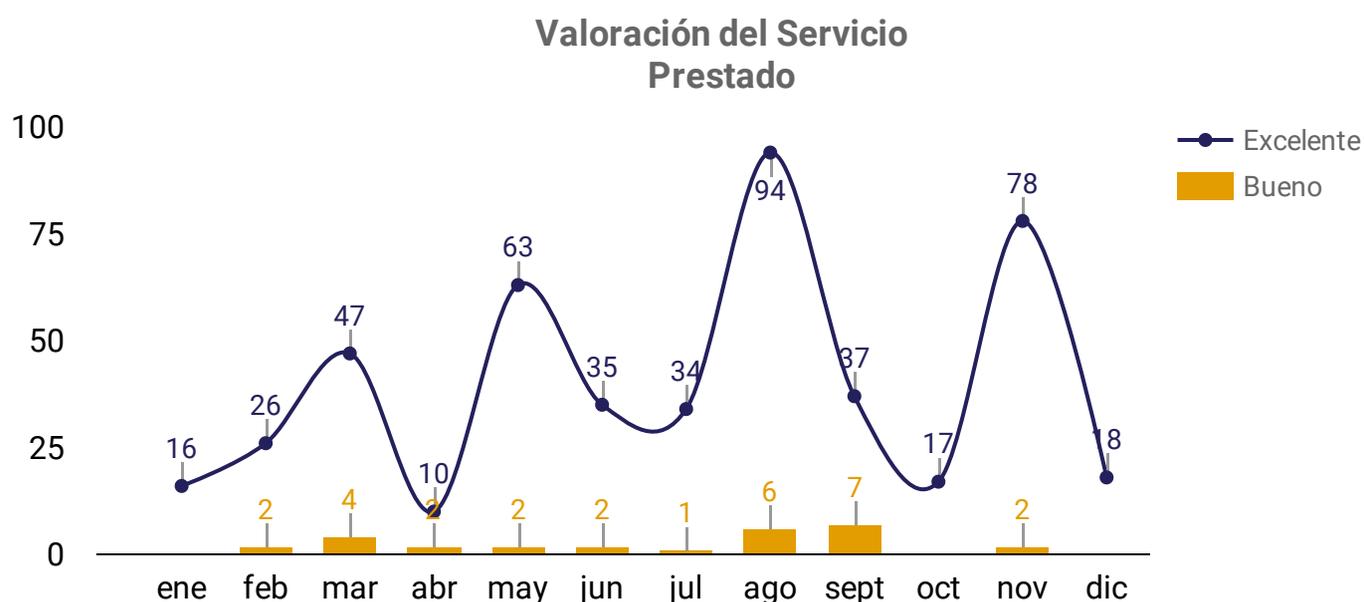
En la gráfica No. 6 durante el año 2022, se evidencia un total de 504 ciudadanos encuestados a través de nuestro canal presencial, evidenciándose un aumento del 250% correspondiente a 302 encuestados en comparación al año anterior que obtuvo solo 200 encuestas en total por estos canales.

Por lo anterior, se evidencia que durante el año 2022 hubo una presencialidad mayor en los puntos de atención del Idartes, lo que invita a continuar anuando esfuerzo para aumentar la presencialidad en la entidad.

Gráfica 6. Encuestas de satisfacción realizadas presencialmente



Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal presencial en el año 2022



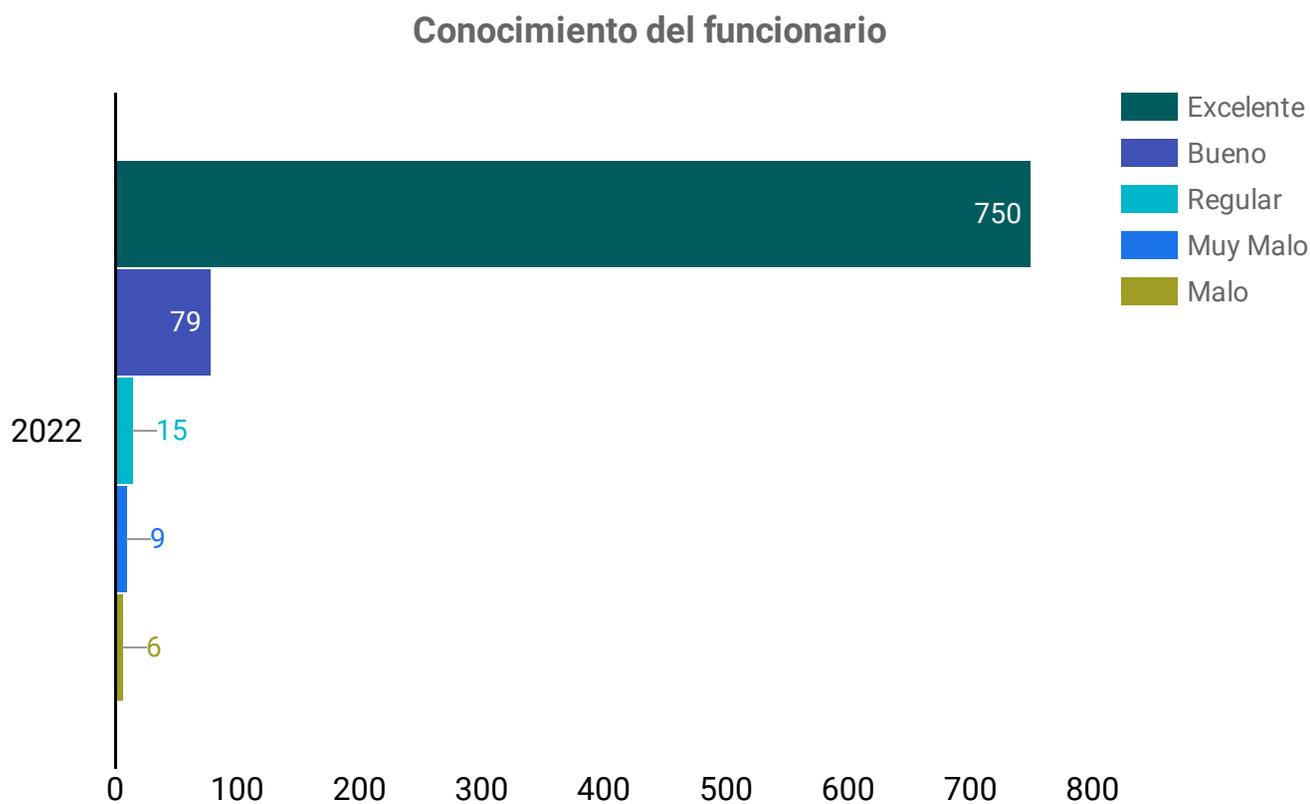
Gráfica 7. Encuestas excelentes y buenas por el canal presencial

En la gráfica No. 7 durante el año 2022, se evidencia el número de encuestas valoradas por la ciudadanía como excelentes y buenas reflejadas en el canal presencial, donde el 94% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación excelente equivalente a 475 encuestas y el 5% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación buena equivalente a 28 encuestas realizadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que los ciudadanos tiene una excelente percepción de servicio prestado por la entidad en las sedes de atención del Idartes (Sede principal, Castilla y Cinemateca de Bogotá).



Conocimiento del tema por parte del funcionario año 2022



Gráfica 8. Conocimiento del funcionario

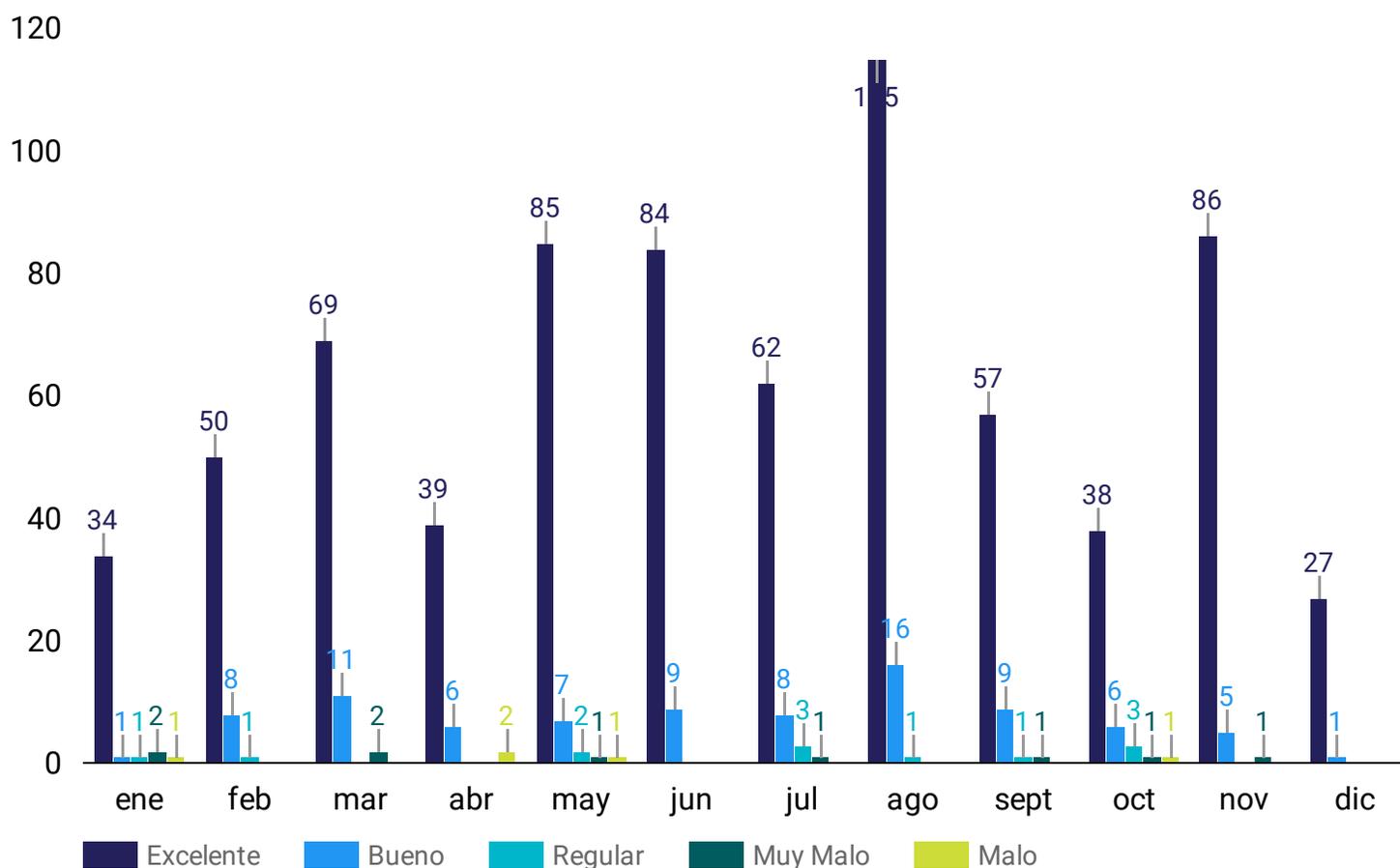
En la gráfica No. 8 se evidencia que el conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación por parte de la ciudadanía, en el año 2022 más del 87% equivalente a 750 de los encuestados calificaron como excelente, el 9% lo valora como bueno correspondiente a 79 ciudadanos y solo el 4% equivalente a 30 personas considera regular o malo el conocimiento de primer canal de atención del Idartes. De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos evidenciar la importancia de una articulación asertiva con todas las áreas de la entidad, para garantizar una respuesta precisa y de fondo, lo que permitirá a futuro tener la información en el menor tiempo posible.



PLANETARIO
DE BOGOTÁ

Calidad de la información brindada por parte del funcionario año 2022

Calidad de la Información recibida

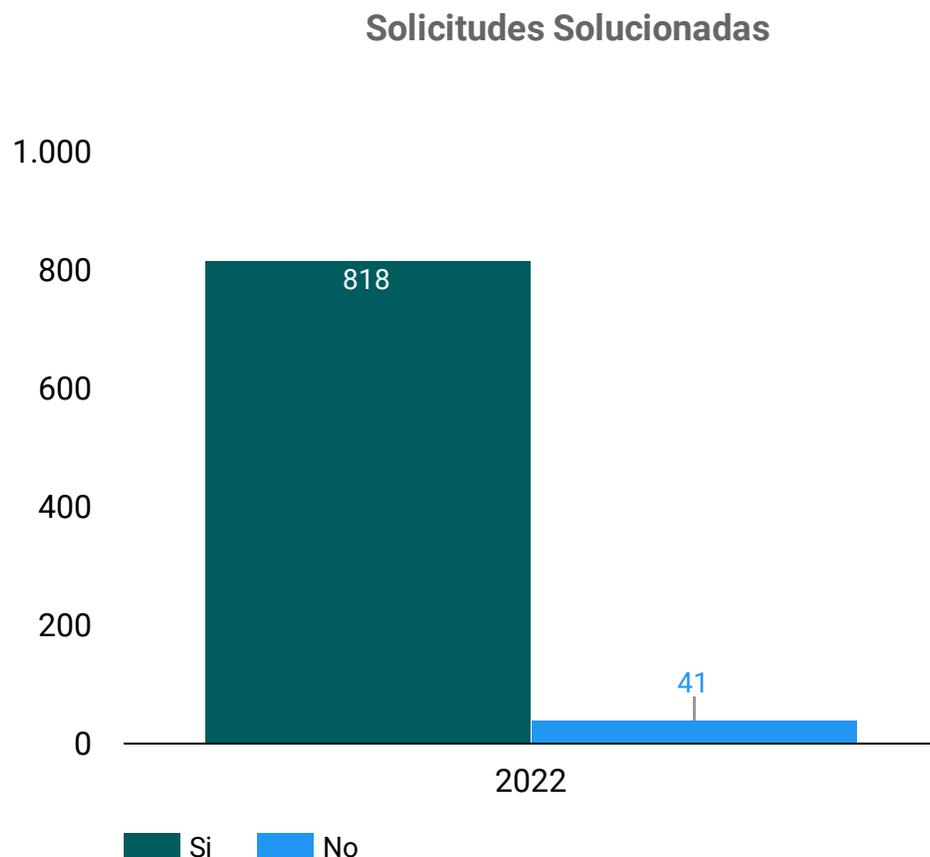


Gráfica 9. Calidad de la información recibida

En la gráfica No. 7 la calidad de la información recibida por parte de los funcionarios del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía evidencia que más de 77% de los encuestados valora la calidad de la información como "excelente" a lo largo de los 12 meses del año y menos del 5% como "muy mala" lo anterior demuestra que el área apuesta a la mejora continua para el año 2023 en articulación constante con las diferentes áreas para que la información sea cada día más acertada y de fondo.



Solicitudes solucionadas en el año 2022



Gráfica 10. Solicitudes Solucionadas

En la gráfica No. 10 se presenta la información de las solicitud solucionadas donde en el año 2022 donde se realizaron 859 encuestas por lo diferentes canales (chat, correo electrónico y presencial) por parte de los funcionarios y contratistas del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, donde el 95% correspondientes a 818 ciudadanos considera que su solicitud se solucionó con satisfacción y solo el 5% equivalente a 41 personas determinan que su petición no fue solucionada de manera oportuna y eficaz.

Por lo cual en el año 2023 el Área de Relacionamiento seguirá buscando que se de respuesta de manera satisfactoria al 100% de las peticiones ciudadanas por lo diferentes canales de atención, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes como un ejemplo entre las entidades distritales.



Encuestas realizadas por el canal telefónico en el año 2022.

A partir del mes de noviembre del 2021 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, implementando la encuesta telefónica inmediatamente se finaliza la atención al ciudadano

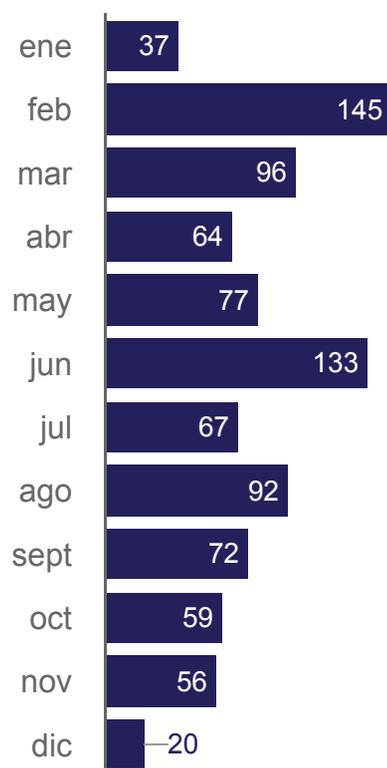
Durante el año 2022 se realizó mes a mes el seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; aumentando el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el año 918 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejora continua y la toma de decisiones frente a los protocolos establecidos para la atención del servicio por medio telefónico. Lo que permitirá mejorar la percepción ciudadana y garantizar un servicio de calidad y pertinencia.

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, durante el año 2022 se obtuvo los siguientes resultados:



Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas telefónicamente en el año 2022

N° de Ciudadanos Encuestados



En la gráfica No. 8 durante el año 2022, se evidencia un total de 918 ciudadanos encuestados a través de nuestro canal telefónico, evidenciándose que en los meses de febrero, marzo, junio y agosto, fue donde más ciudadanos respondieron a la encuesta de manera telefónica.

En los meses restantes, la cantidad de encuestas realizadas fue menor ya que las llamadas atendidas finalizaron mucho antes de transferir a la encuesta.

Gráfica 11. Canal telefónico



El tiempo de espera para ser atendido fue en el año 2022

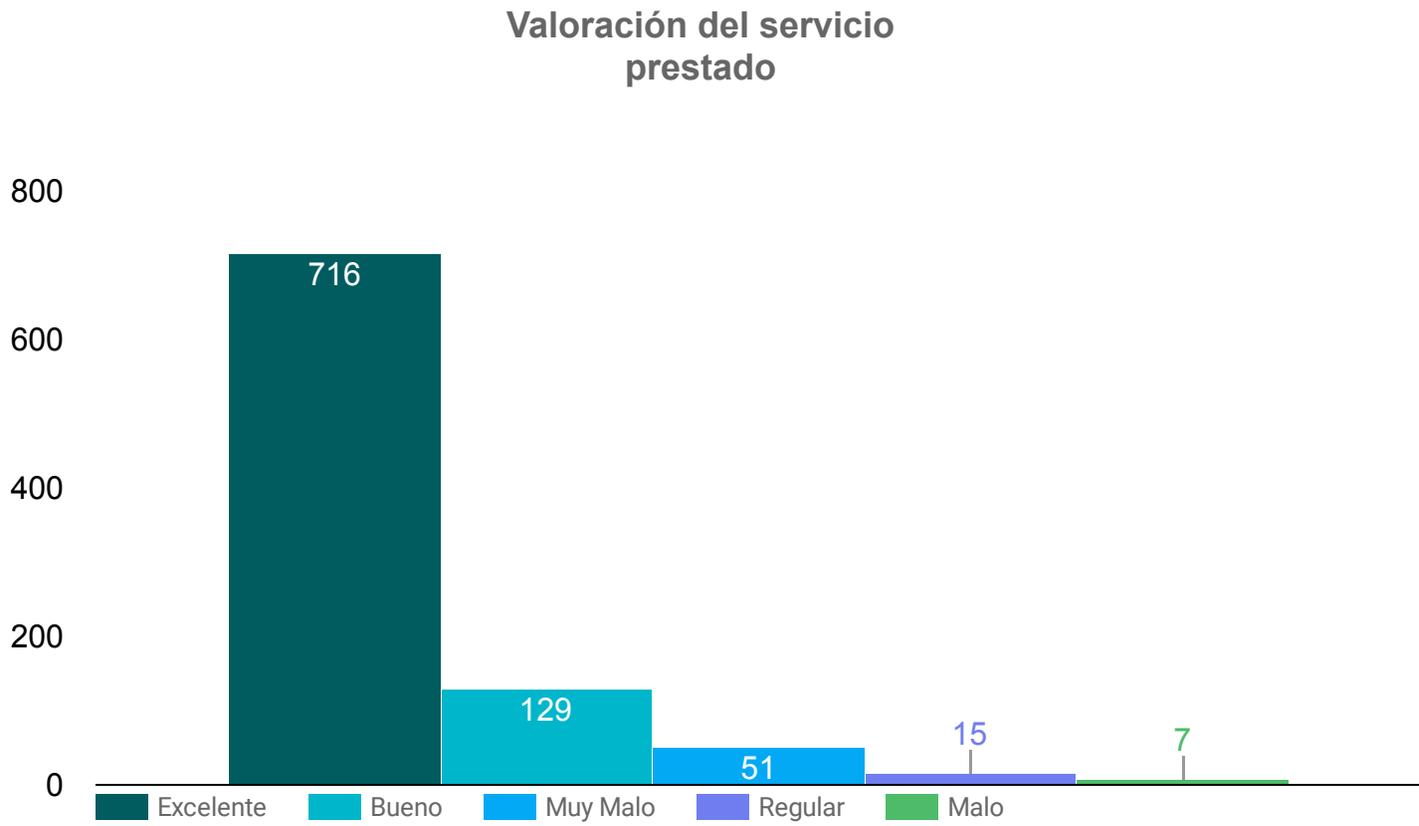


Gráfica 12. Tiempo en recibir respuesta

El tiempo de espera en la encuesta telefónica se mostró favorable durante el año 2022, esto se evidencia en la grafica No. 12. El total de las encuestas presentadas fue de 918, arrojando los siguientes resultados: 799 ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área equivalente al 87%, el 11% que corresponde a 99 ciudadanos calificaron como *bueno*, el 1% equivalente a 10 ciudadanos lo califica como *regular*, el 1% que corresponde a 10 ciudadanos calificaron como *malo* y *muy malo* . El porcentaje de alta satisfacción a la encuesta se mantuvo estable alcanzado el nivel más alto en el ítem de excelencia.



Percepción del servicio prestado en el año 2022



Gráfica 13 . Percepción del Servicio

En la gráfica No. 13 se presenta la información de la percepción del servicio donde en primer lugar el 78% correspondiente a 716 ciudadanos encuestados en el año 2022 evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 129 ciudadanos/as correspondientes al 14% como *bueno*, en tercer lugar el 6% que equivale a 51 como *muy malo* y solo el 3% equivalente a 22 personas como regular y malo.

De acuerdo a los datos se evidencia una reducción que los ciudadanos califican como excelente el servicio prestado por el canal telefónico, por lo que se reunirán esfuerzos para mejorar la percepción del servicio en el año 2023.

Conclusiones

Los resultados que se obtienen a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción efectuados en el año 2022 para cada uno de los canales de atención presencial, chat, correo electrónico y telefónico con los que cuenta el área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, permiten identificar oportunidades de mejora en cuanto al proceso de relación con el ciudadano, las cuales, al ser identificadas, deberán acompañarse de las acciones necesarias que permitan alcanzar los niveles de satisfacción establecidos para la ciudadanía en general.

De los resultados obtenidos durante este 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 es uno de los pilares de los y las funcionarias del área de servicio del Idartes.

Igualmente, para el año 2023 se tendrá en cuenta cada uno de los resultados obtenidos en el periodo 2022 centrándose en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.





Cabe destacar que, en este periodo, se han fortalecido la atención presencial ya que en el año 2022 se realizaron 1768 encuestas en los diferentes canales superando al año 2021 con 755 encuestados, esto debido que se incluyó para el año 2022 la encuesta por el canal telefónico y a la normalidad de los procesos en la entidades distritales.

Dentro de los resultados se puede resaltar que se dio respuesta de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; por lo que en el año 2023 se continuará brindando nuestro servicio a través de diferentes puntos de atención con los que cuenta la entidad, lo que permitirá apostarle a la mejora continua.

De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, frente a las variables se refleja un alto grado de favorabilidad siendo superior al 86%, lo cual, es en consecuencia, producto del seguimiento continuo para el cumplimiento de los objetivos de nuestra política de atención y a la articulación con la diferentes áreas del Idartes.

Finalmente garantizamos la atención oportuna, para lo que en el año 2023 se continuara aunando esfuerzos para ser servidores respetuosos y siempre estar dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestro principal objetivo.

Elaboro y apoyo a la gestión de datos:

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

Elaboro:

Yuri Yamile Tellez
yuri.tellez@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4501

Diseñó:

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

Reviso:

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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

