



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe Encuestas Satisfacción

## Julio 2023

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.

**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](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 un informe de encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción ciudadana, producto del servicio durante el mes de julio 2023.

Dichas encuestas se comparten con la ciudadanía a través de todos nuestros canales de atención, logrando consolidar la percepción de todos nuestros grupos de valor, lo que a su vez incide en el ajuste permanente de protocolos para lograr un servicio de calidad.

# Índice

Objetivo .....	5
Alcance del Informe .....	5
Normatividad.....	6
Eventos del mes .....	7
Aspectos Generales .....	8
Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento? .....	9
Pregunta No. 2. ¿El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue? .....	9
Pregunta No. 3. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue .....	10
Pregunta No. 4. ¿Cómo valora el servicio prestado? .....	11
Pregunta No. 5 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?.....	12
Pregunta No. 6 ¿Su solicitud fue solucionada? .....	13
Pregunta No. 7 ¿Cómo valora la información recibida? .....	14
Encuestas realizadas por el canal telefónico.....	15
Pregunta No. 1 ¿Su solicitud fue solucionada?.....	16
Pregunta No. 2. El tiempo de espera para ser atendido fue.....	17
Pregunta No. 3. Percepción del Servicio prestado.....	18
Conclusiones.....	19 - 20

# Índice de gráficas

Gráfica 1 Canal de Atención .....	8
Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario .....	9
Gráfica 3 Actitud del Funcionario.....	10
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado .....	11
Gráfica 5 Valoración del Funcionario.....	12
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas .....	13
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida .....	14
Gráfica 8 Peticiones solucionadas .....	16
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta .....	17
Gráfica 10 Percepción del Servicio.....	18

## Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **julio 2023**, 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

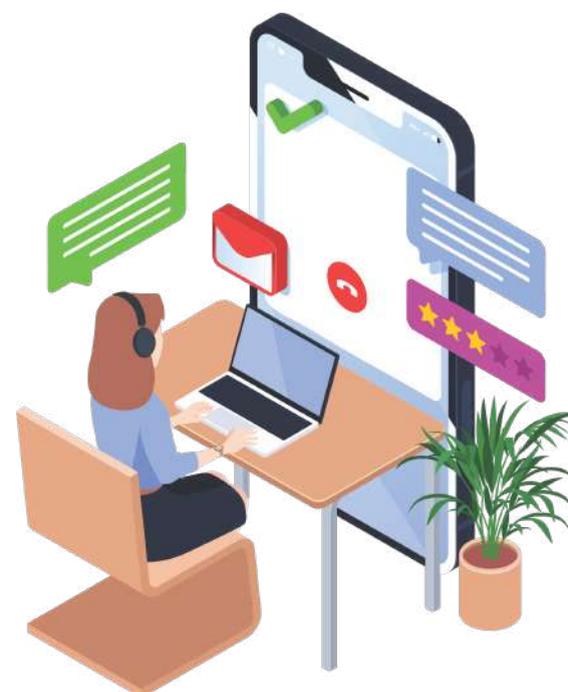
En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, durante el mes de **julio 2023**, los insumos para el análisis se recibieron mediante encuesta de satisfacción, llevada a cabo una vez finalizada la atención, a través de nuestros diferentes 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 de resultado de encuestas de satisfacción del mes de **julio 2023**, elaborado por el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.





## “Festival Hip Hop al Parque 2023”

El 22 y el 23 de julio se realizó la versión 2023 de Hip Hop al Parque un encuentro en el que se dio cita la evolución de sonidos, el rol femenino, el respeto, la sana convivencia, la esencia del movimiento y los talentos locales, nacionales e internacionales de MCs, DJs y destacados del break dance y el graffiti que dieron lo mejor en el escenario del Parque Metropolitano Simón Bolívar.

Bajo el lema Somos reales, este año, el Festival Hip Hop al Parque se une a la celebración de los 50 años del movimiento hip hop en el mundo con un cartel de artistas y propuestas musicales que, más allá de mirar al pasado, fortalecen la visión hacia el futuro de esta cultura en el país. DJ y Beatmakers de Bogotá, invitados nacionales como L’Xusma de Cartagena y Los Nandez de Cali e importantes referentes internacionales como GZA & The Phunky Nomads, miembro fundador y líder espiritual de Wu-Tang Clan, hicieron parte de la programación.

El Festival también estuvo nutrido con el arte urbano a gran escala que presentó un grupo de artistas del Museo Abierto de Bogotá - MAB con cuatro intervenciones en el Parque Simón Bolívar y otras que se realizaron sobre la calle 80.

A esto se suma la Zona Freestyle que por primera vez llega el Festival con las mejores ligas de Bogotá, en un torneo de break dance, show de beat box y la presentación del documental Barras.

[Mas Información](#)

7

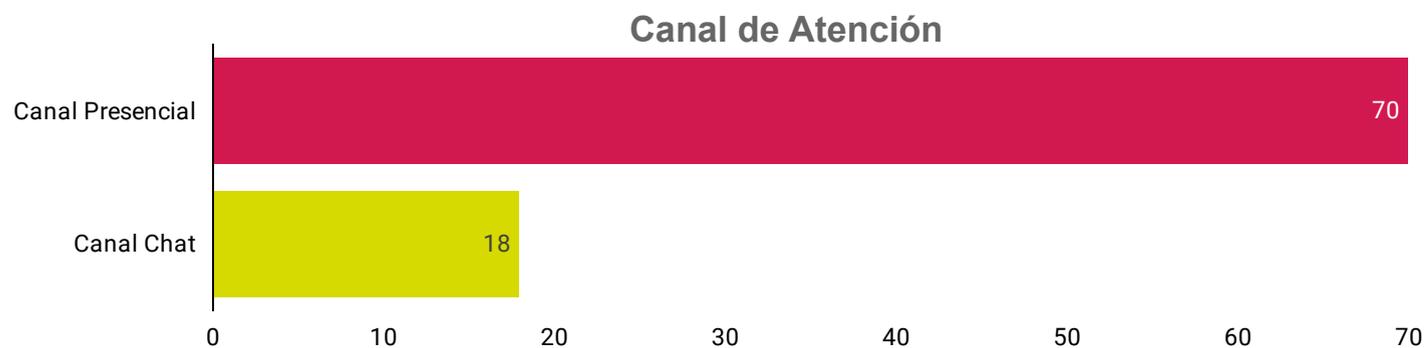
## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana con respecto a la presentación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico y presencial, con un total de **88** encuestas.

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

En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los diferentes canales de atención dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en junio fueron registradas un total de **88** encuestas, en la cual se evidencia que el canal con mayor registro fue el presencial con **70** encuestas, lo que representa el **79,55%** del total registrado; en y finalmente se encuentra el canal chat con **18** registros, lo que representan un **20,45%** de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos en el periodo del presente informe.

En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución de las encuestas a través del canal presencial, pasando de un total de **151** en el mes de junio del 2023 a **70** ciudadanos encuestados en el mes de julio de 2023, resultado fruto de las estrategias de mejora continua para prestar un servicio de calidad.



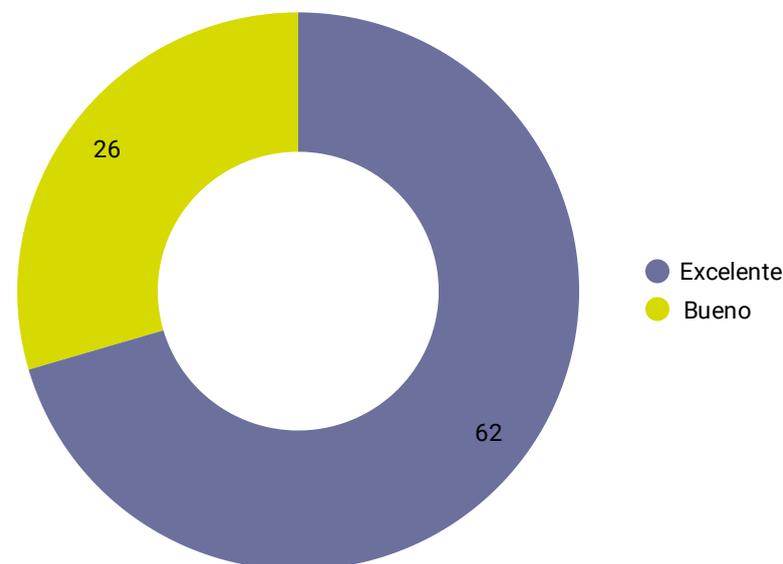
Gráfica 1 Canal de Atención

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

En la gráfica No. 2 se presenta la información del conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, en la cual se evidencia que el **70,45%** de los encuestados representados en **62** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada por las y los colaboradores del área sobre la entidad lo anterior expresado en las calificaciones de excelente y el 29,5% que corresponde a **26** encuestados corresponde a una buena calificación.

Aunque se evidencia la disminución del número de encuestados con relación al mes anterior, los estándares de excelencia se mantienen sobre el 70% con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, lo que evidencia la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes.

Conocimiento por Parte del Funcionario



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

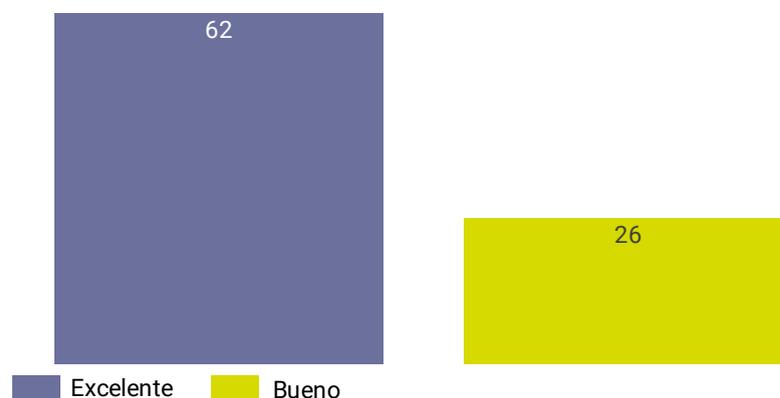
## La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante para el acompañamiento de la ciudadanía, lo cual se evidencia en los resultados de la gráfica No. 3 El **70,45%** de los encuestados que equivalen a **62** ciudadanos calificaron como excelente y 29,5% que corresponde a 26 encuestados calificaron como buena la actitud y disposición de las y los colaboradores que les atendió.



De acuerdo a la información obtenida frente al mes anterior, en el periodo de julio de 2023, se evidencia una disminución del 52% en el total de encuestados pasado de 181 encuestados en el mes de junio a 88 encuestados en el mes de julio. La actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna.

### Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

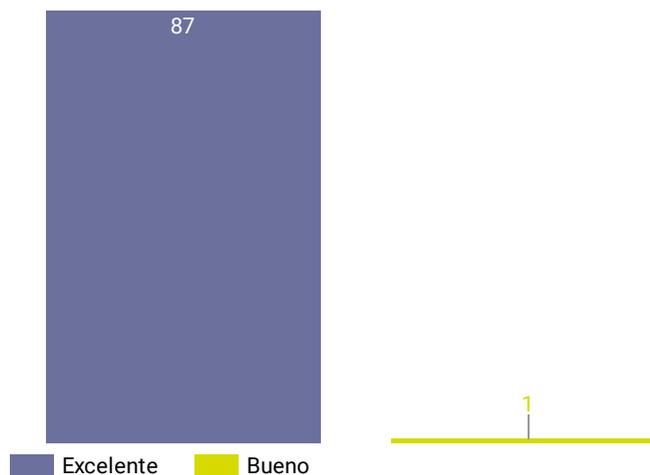
## ¿Cómo valora el servicio prestado?



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 la gráfica No. 4, evidencia que el **98,86%** correspondiente a **87** encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio y en segundo lugar el **1,14%** que equivale a **1** ciudadano consideran *bueno*, el servicio prestado por el área de relacionamiento ciudadano de la entidad.

Frente al mes de junio, en el mes de julio de 2023, se evidencia una disminución del 52% en el total de encuestados y encuestadas, pasando de 181 a 88 en el mes de julio.

### Valoración del Servicio Prestado



Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

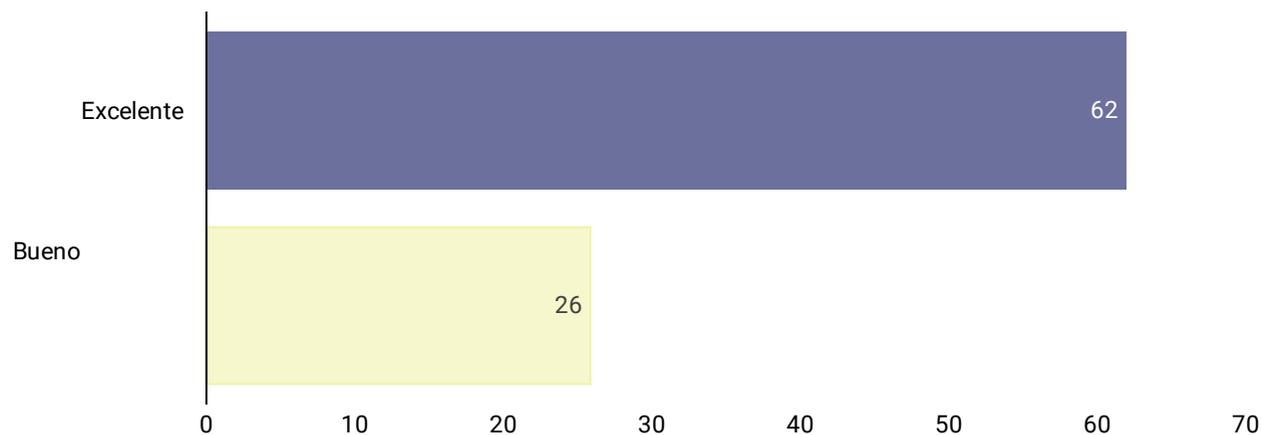
## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



En la gráfica No. 5 se evidencia que **70,45%** de los ciudadanos correspondiente a **85** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente* y en segundo lugar el **29,54%** equivalente a **26** ciudadanos lo evaluó como bueno.

Se observa que se mantiene en la calificación porcentual de “excelente” en la actitud de los funcionarios, según la percepción ciudadana.

### El Funcionario es respetuoso



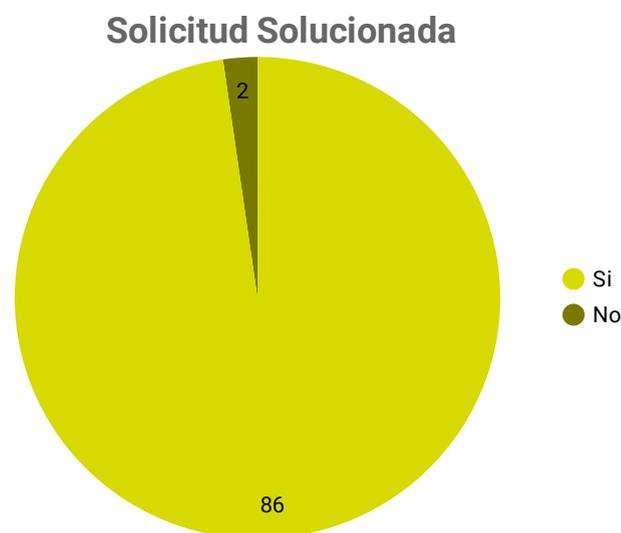
Gráfica 5 Valoración del Funcionario

## ¿Su solicitud fue solucionada?

En la gráfica No. 6 se presenta la información de las solicitudes solucionadas a través de los diferentes canales como: chat, correo electrónico y presencial, en la cual el **97.7%** de las y los ciudadanos encuestados representado en **86** personas, de un total de **88** consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción; mientras que **2** ciudadanos equivalentes al **2,3%** del total consideró que la solicitud no fue solucionada, lo anterior evidencia la importancia de seguir aunando esfuerzos para lograr respuestas con criterios de claros y de oportunidad que sigan fortaleciendo la imagen institucional.



Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas y solucionadas satisfactoriamente, solo una mínima parte equivalente al 2% del mes de julio y 1% del mes de junio no todas fueron solucionadas año en curso. Con esto se evidencia un nivel alto de satisfacción, superando los dos meses el 90%.



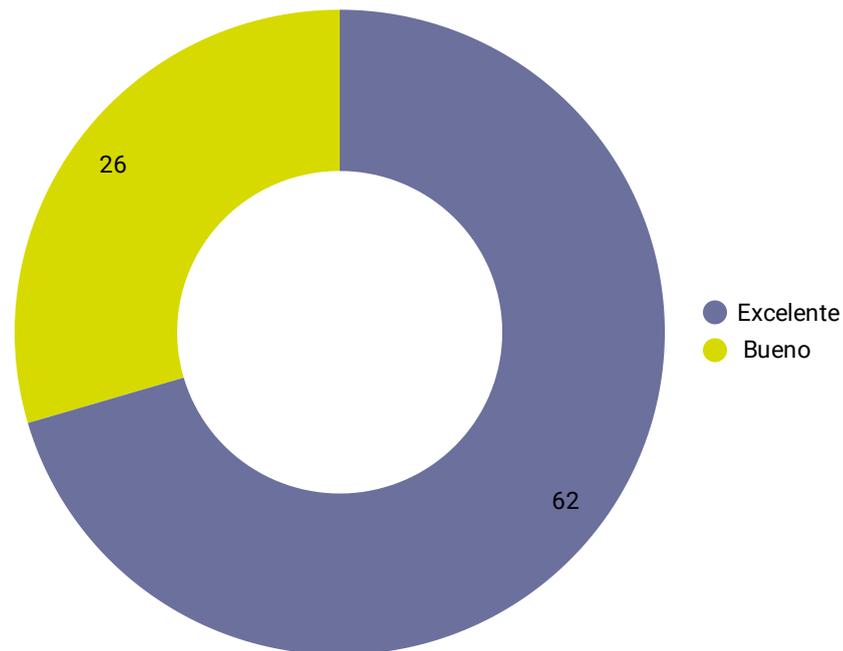
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

## ¿Cómo valora la información recibida?



En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde **62** encuestados correspondientes al **70,45%** valoran la información recibida como **excelente**, por otra parte, **26** ciudadanos que corresponden al **29,54%** califican la información recibida como **buena**. En comparación al mes anterior, donde el porcentaje de excelente equivalente al **95,6%** se dio también por el número de encuestados, para el mes de junio el porcentaje se encuentra por debajo del **90%** teniendo en cuenta que la calificación del servicio como buena fue relevante.

Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de julio 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 al finalizar la atención al ciudadano.

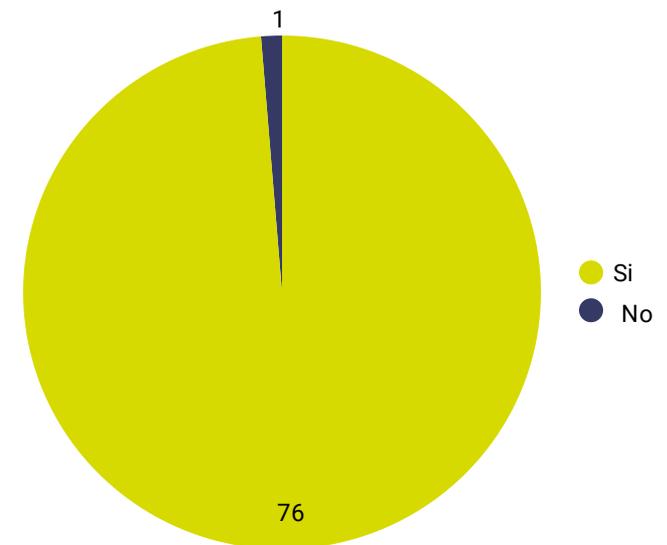
Durante el mes de julio se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, esto debido al inicio de actividades del año 2023, se recibió durante el séptimo mes del año **77** encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, 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 mes de julio la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de julio, se realizaron 77 encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el 99% correspondientes a 76 ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal y solo el 1% correspondientes a 1 ciudadano/a afirma que su petición no fue solucionada. Cabe resaltar el esfuerzo y la eficacia del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía ante la gestión en el trámite de los requerimientos por parte de los y las ciudadanos/as, por lo que se reanudarán esfuerzos con las diferentes áreas de la entidad para lograr el 100% de las solicitudes solucionadas.

Solicitudes Solucionada

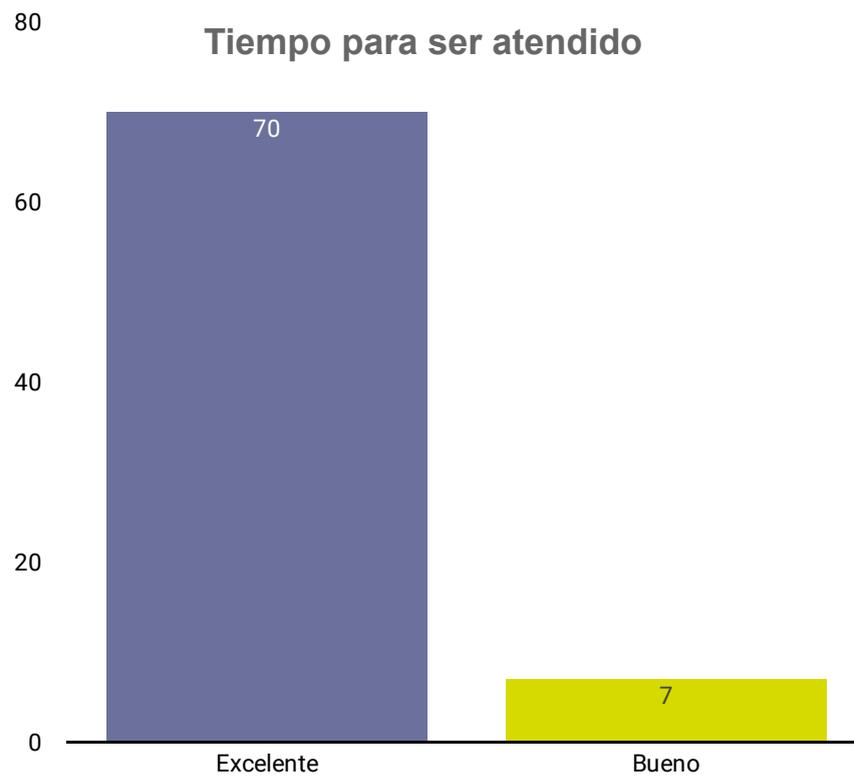


Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas



## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de julio del 2023 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el **91%** de los encuestados equivalentes a **70** ciudadanos determinaron como **excelente**, el **9%** correspondiente a 7 ciudadanos/as lo califican como **bueno**. De lo anterior, más del 90% califica como satisfactorio el tiempo de espera para la atención, siendo destacada la labor de los servidores del área por dar solución y respectivo escalamiento a las peticiones recibidas telefónicamente.



Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta



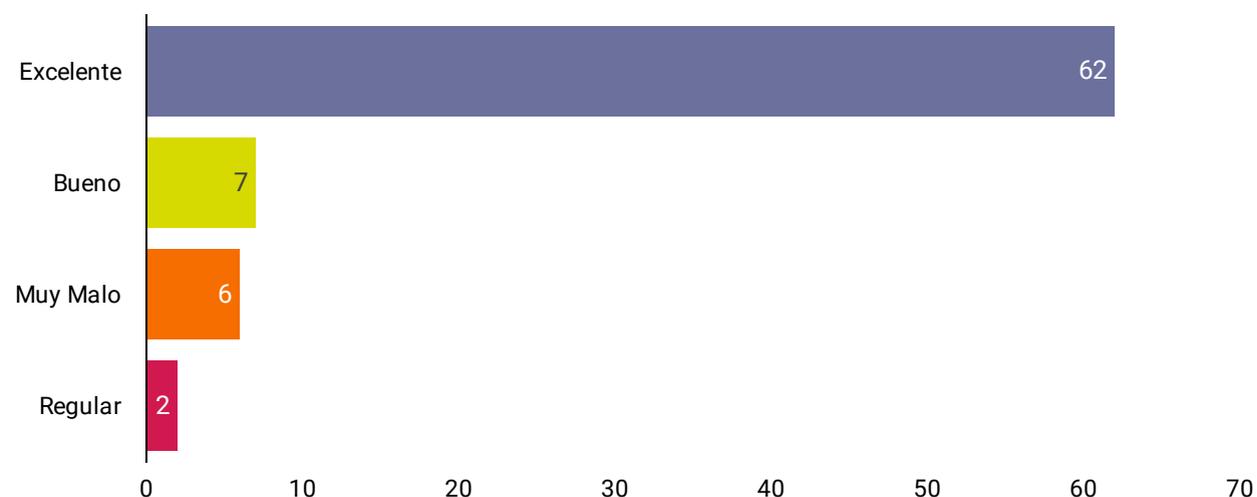
## Percepción del servicio prestado



En la gráfica No. 10 se muestra la información de la percepción del servicio prestado, la calificación según la valoración por parte de la ciudadanía fue la siguiente: el 80% calificó como excelente representado en 62 ciudadanos/as, el 9% correspondiente a 7 ciudadanos/as como buena, solo 2 ciudadanos/as lo califican como regular y el 8% equivalente a 6 ciudadanos/as lo califican como muy malo.

Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas en dentro de la encuesta telefónica. Sin embargo, el valor reflejado entre el ítem regular y muy malo, intensificarán los esfuerzos y las estrategias para mejorar la percepción del servicio en el mes de julio del año **2023**.

### Valoración del servicio prestado



Gráfica 10. Percepción del Servicio

## 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 Relacionamento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **julio 2023**, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes.



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 julio, de los **88** encuestados, **70** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial y **18** ciudadanos por el canal chat
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el **70,45%** de los ciudadanos lo califican como **excelente**, y el **29,5%** como **bueno**, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas.
3. El **70,45%** de los encuestados califica como **excelente** y solo el **29,5%** como **bueno** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que las y los miembros del Área de Relacionamento Ciudadano del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El **97.79%** equivalente a **87** ciudadanos valora como **excelente** el servicio prestado por el colaborador, en los distintos canales de atención.

5. Frente al mes anterior se evidencia una disminución del 31% de ciudadanos/as encuestados con relación a la percepción del servicio, discriminados de la siguiente manera: en el mes de julio se realizaron 88 encuestas y en el mes de junio 181, con ello, el área fomentará estrategias que permitan a la ciudadanía acceder a las encuestas para aumentar las percepciones frente al servicio prestado.

6. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, en el mes de **julio**, se evidencia el cumplimiento del **98,6%** en la calificación de las peticiones solucionadas.

7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una mejora paulatina en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que hay un incremento en relación con el mes de julio en un **2,82%** lo anterior como respuesta a las acciones de mejora que permitieron fortalecer la respuesta de los ciudadanos a través de este canal.

8. En cuanto al canal virtual (chat) se evidencia un interés recurrente de la ciudadanía en participar de los espacios de formación artística Crea, asimismo, los eventos y actividades presentes en la agenda cultural y artística de la entidad, del mismo modo las convocatorias del Plan Distrital de Estímulos, hacen parte de las consultas más frecuentes de los ciudadanos por este canal de atención.

9. En el área de Relacionamento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.



#### **Elaboró**

Yann Carlos Rodriguez  
yann.rodriguez@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

#### **Elaboró y apoyo en la gestión de datos**

Yuri Yamile Téllez  
yuri.tellez@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4503

#### **Diseño y Diagramación**

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

#### **Revisó y Aprobó**

Gloria Aida Cogollo  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4500

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**

