



## Evento del mes

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.

# Informe Encuestas Satisfacción Abril 2025

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 **marzo 2025**

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.

## Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **abril 2025**, 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 **abril 2025** 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.

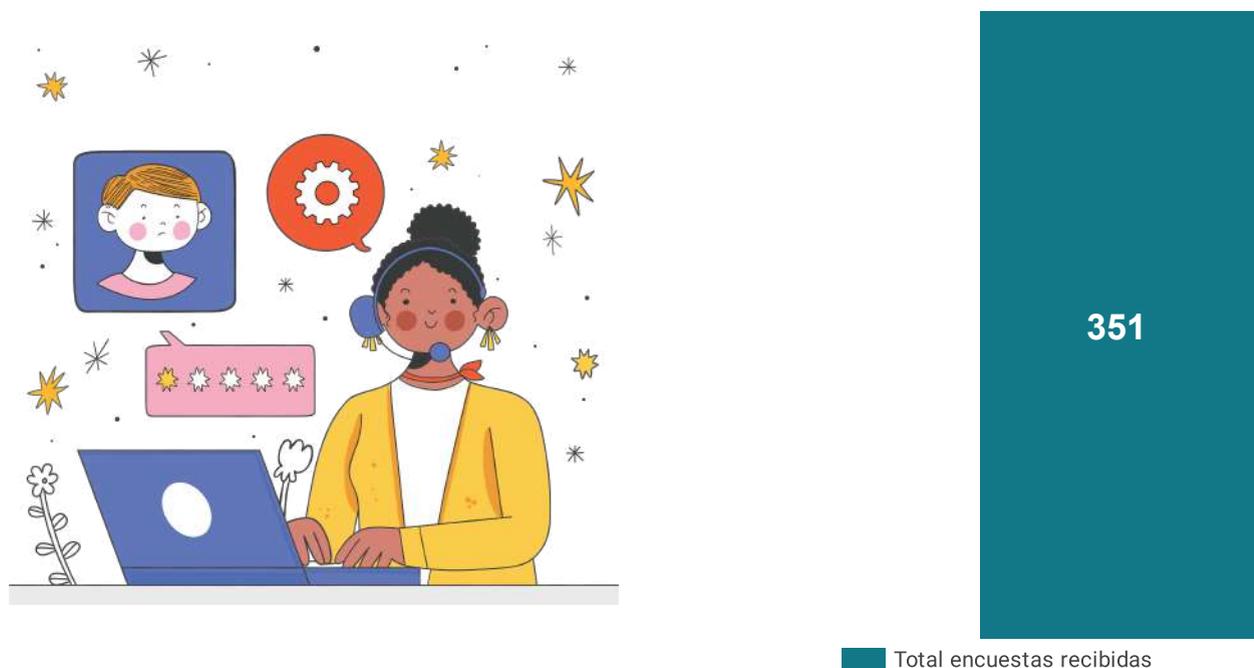
## Normatividad

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 abril 2025, elaborado por el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

## Total de encuestas recibidas

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, presencial y correo electrónico, en los cuales se diligenciaron un total de **351** encuestas durante el mes de abril de 2025.



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

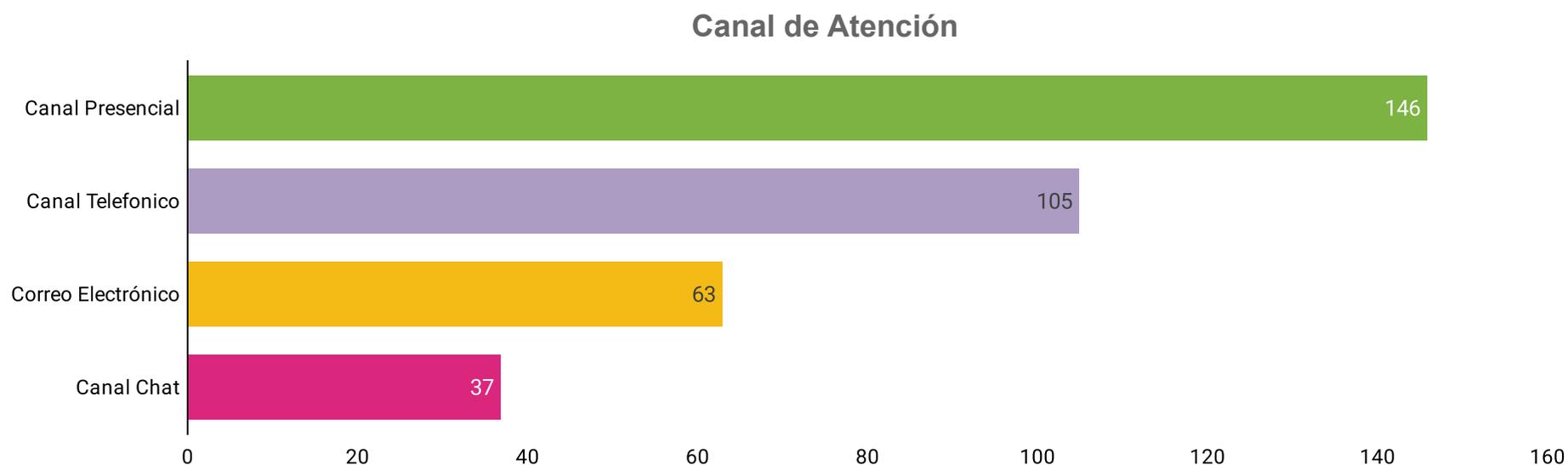
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los canales presencial, correo electrónico, telefónico y chat de dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en **abril** fueron registradas un total de **351** encuestas en estos cuatro canales:

**Presencial:** 146 encuestas que equivale al (42%).

**Telefónico:** 105 encuestas que equivalen al (30%)

**Correo electrónico:** 63 encuestas que equivale al (18%).

**Chat:** 37 encuestas que equivale al (10%).

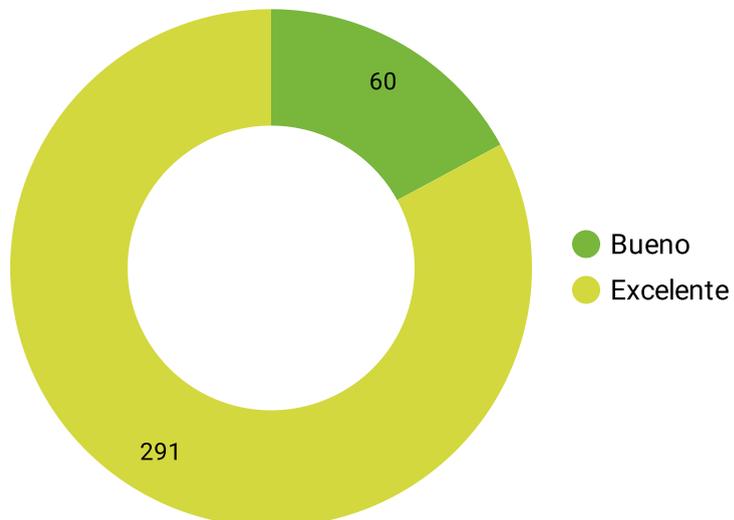


Gráfica 1 Canal de Atención

## 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 Relacionamento con la Ciudadanía durante el mes de **abril**, en la cual se evidencia que el **83%** de los encuestados representados en **291** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada, lo anterior expresado en las calificaciones de **excelente** y un **17%** lo representan como **bueno** representados con 60 ciudadanos encuestados.

Conocimiento por Parte del Funcionario

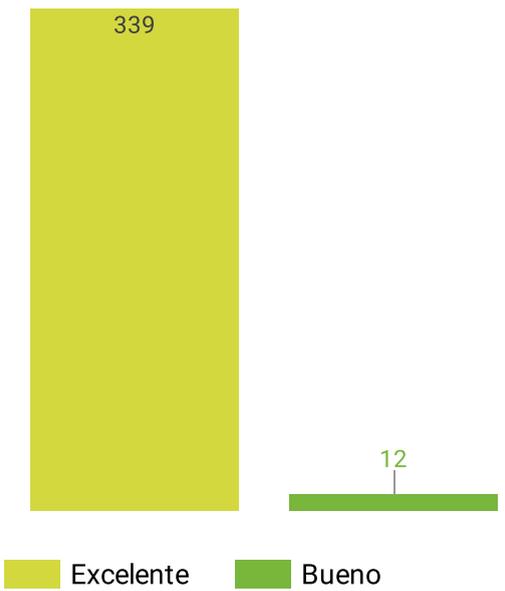


Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

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

En la gráfica No. 3 El **97%** de los encuestados que equivalen a **339** ciudadanos calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que lo atendió y **12** lo consideran como **bueno** en el mes de **abril** representado en un **3%**

Actitud del funcionario

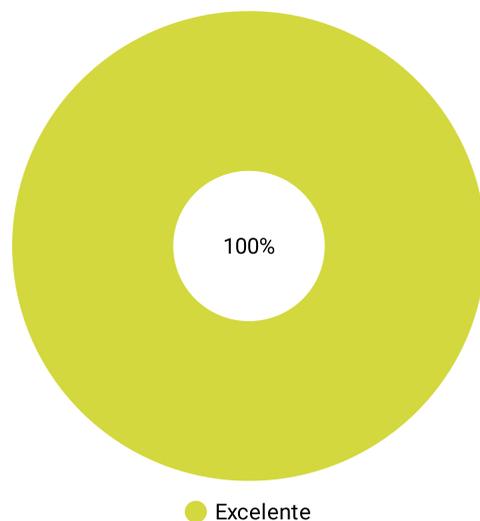


Gráfica 3 Actitud del Funcionario

## ¿Cómo valora el servicio prestado?

En gráfica No. 4, se evidencia que un total de **351** encuestados en el mes de **abril** consideran de manera positiva la prestación del servicio reflejado en la escala valorativa indicando que: **excelente** correspondiente al **100%**

### Valoración del Servicio Prestado

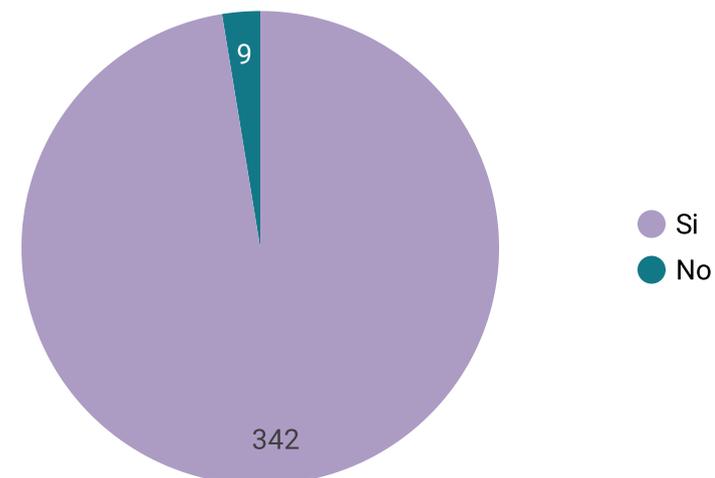


Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

## ¿Su solicitud fue solucionada?

En la gráfica No. 5 se presenta la información de las solicitudes solucionadas a través de los diferentes canales como: chat, correo electrónico, telefonía y presencialidad, en la cual el **98%** de las y los ciudadanos encuestados, representado en **342** personas, consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción. Mientras que **9** ciudadanos equivalentes al **2,6%** 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.

### Solicitud Solucionada



Gráfica 5 Peticiones Solucionadas

## El tiempo de espera para ser atendido fue:

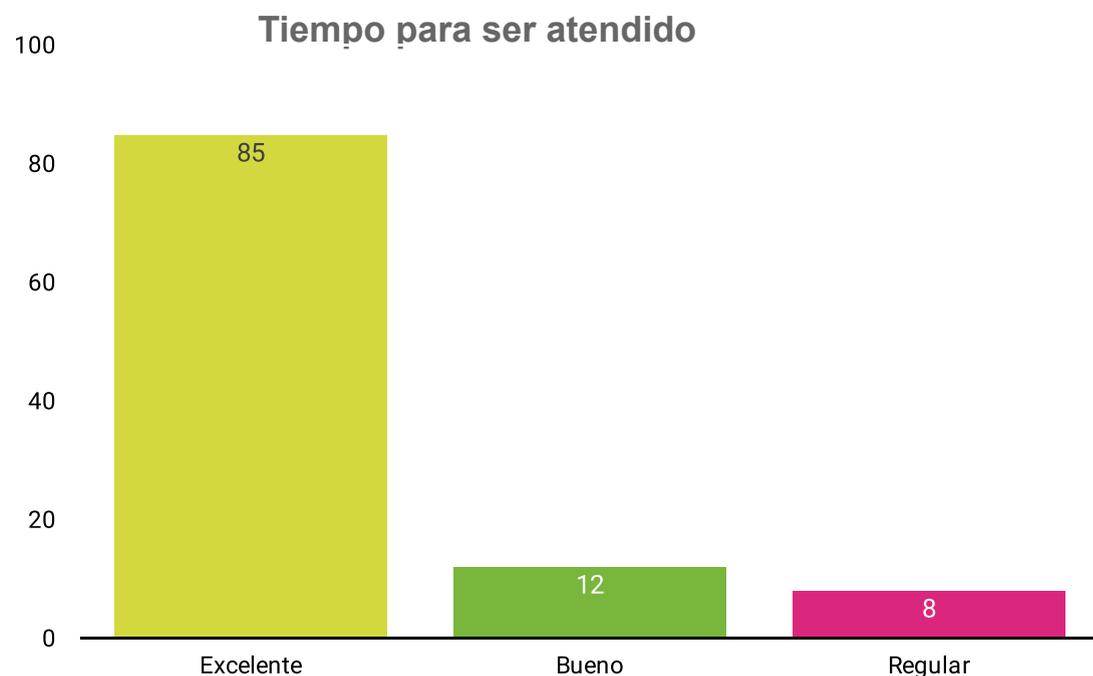
El tiempo de espera durante el mes de **abril** del 2025 en la encuesta telefónica se mostró favorable, el tiempo de espera en el canal telefónico con **105** encuestas que indican el **100%** de ciudadanos se refleja de la siguiente forma en la gráfica No. 6.

**Excelente:** 85 encuestas que equivalen al **81%**

**Bueno:** 12 encuestas que equivalen al **11%**

**Regular:** 8 encuestas que equivalen al **8%**

Siendo así, se evidencia que, seguimos realizando un proceso de mejora que acompañe de forma activa los esfuerzos conjuntos para reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para recibir la atención que precisan.



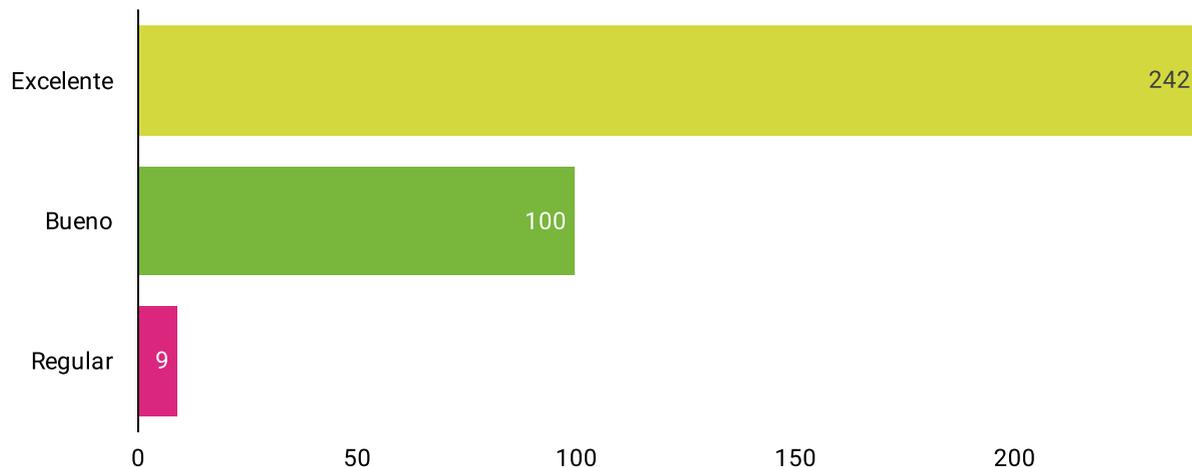
Gráfica 6. Tiempo en recibir respuesta



## Percepción del servicio prestado

En la gráfica No.7 se muestra la información de la percepción del servicio prestado, la calificación según la valoración por parte de la ciudadanía fue la siguiente: el **69%** calificó como **excelente** representado en **242** ciudadanos/as, el **28%** correspondiente a **100** ciudadanos indico un servicio **bueno**, con un **3%** equivale a **9** ciudadanos que indicaron el servicio como **regular**.

Valoración del servicio prestado



Gráfica 7. 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **abril** 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 **abril**, de los **351** encuestados equivalentes al **100%**, **146** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al **42%**, **37** por el canal chat, lo equivalente al **10%**, **63** por el correo electrónico, que equivale a **18%** y **105** por el canal telefónico lo equivalente a **30%**.

**2.** En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el **83%** es decir, **291** ciudadanos tienen la apreciación como **excelente**, en cuanto a **60** encuestados tiene una apreciación de **bueno** que equivale a un **17%**, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas.

3. El **85%** de los encuestados, es decir, **339** ciudadanos en canal presencial, telefónico, correo electrónico y chat, califica como **excelente** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, en cuanto a **12** encuestados la califican como **bueno** que equivale a un 3%, demostrando que el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes es empático, asertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.

4. Frente al mes anterior (marzo) se evidencia una disminución, la cantidad de ciudadanos encuestados, ya que en dicho mes se tuvieron **366** encuestas, y este mes se reciben **351** reflejando una disminución del **4%** de encuestas, lo anterior debido a la Semana Santa y que se presentó fallas en la plataforma de encuesta telefónica, aun así se sigue realizando los esfuerzos conjuntos continuando y manteniendo la mayor cantidad de percepciones ciudadanas posibles.

5. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una disminución en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de en abril que presenta **105** encuestados, el mes de marzo indica **114** encuestados, lo anterior reflejando una disminución del **8%** en las encuestas debido a las fallas que se presentaron en la plataforma de encuesta del canal telefónico.



6. Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas dentro de la encuesta telefónica. Sin embargo, se evidencia un aumento en los porcentajes de percepción regular, es por esto que se seguirán intensificando los esfuerzos y las estrategias para mejorar aún más la percepción del servicio en el mes de mayo del 2025, para lograr resultados exponenciales. Cabe destacar que la actitud y disposición por parte del área de Relacionamiento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna, aunque para este reporte cambio, ya que **339** encuestados lo calificaron como **excelente** mientras que **12** ciudadanos encuestados lo calificaron como **bueno**.

7. Se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de abril se sitúan en el **97%** equivalente a **342** ciudadanos encuestados, consideran que su solicitud fue solucionada, solo el **3%** considera lo contrario, equivalente a **9** ciudadanos. La percepción del servicio es gratificante, con un **69%** equivalente a **242** ciudadanos lo consideran **excelente**, mientras que **100** equivalentes al **28%** lo consideran **bueno**, **9** ciudadanos encuestados lo calificaron como **regular**, equivalente al **3%**.

Como Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz y lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía.



**Elaboró, apoyo en la gestión de datos,  
diseño y diagramación**

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

**Revisó**  
Yecxy Salas Florez  
yecxy.salas@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

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

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

