



Evento del mes

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

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía

Experiencia y satisfacción ciudadana Septiembre 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

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 **septiembre 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 **septiembre 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 **septiembre 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

La presente medición de la experiencia ciudadana sigue las normas y políticas de Bogotá, enfocándose en la calidad de servicio, la transparencia y la participación ciudadana. Las principales disposiciones son:

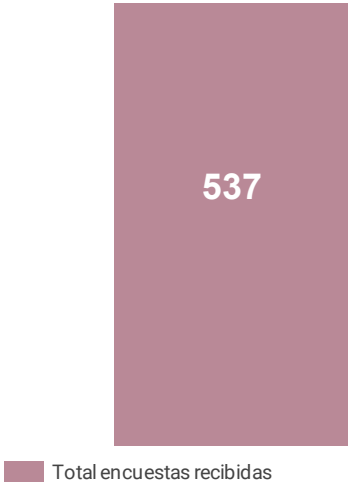
Ley 1712 de 2014: Esta ley garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública y establece obligaciones, para todas las entidades públicas en materia de transparencia activa y rendición de cuentas. Además, promueve la necesidad de ofrecer servicios comprensibles, accesibles y eficaces, lo que implica monitorear su calidad y percepción por parte de la ciudadanía.

Decreto Distrital 197 de 2014: este decreto adopta la Política Pública de Servicio a la ciudadanía y define los lineamientos para garantizar una atención efectiva, respetuosa y oportuna. El artículo 23 establece que las entidades del Distrito deben contar con un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado que permita analizar la experiencia de la ciudadanía y orientar acciones de mejora.

Programa de Transparencia y ética Pública (PTEP): La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha adoptado este programa como una herramienta de fortalecimiento institucional, orientada a promover una gestión ética, transparente y comprometida con la ciudadanía. En este contexto, la medición de la experiencia ciudadana constituye una acción concreta para identificar oportunidades de mejora y aumentar la confianza de la ciudadanía en la entidad.

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 **537** encuestas durante el mes de **septiembre** 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(contactenos@idartes.gov.co), telefónico y chat dispuestos en la entidad.

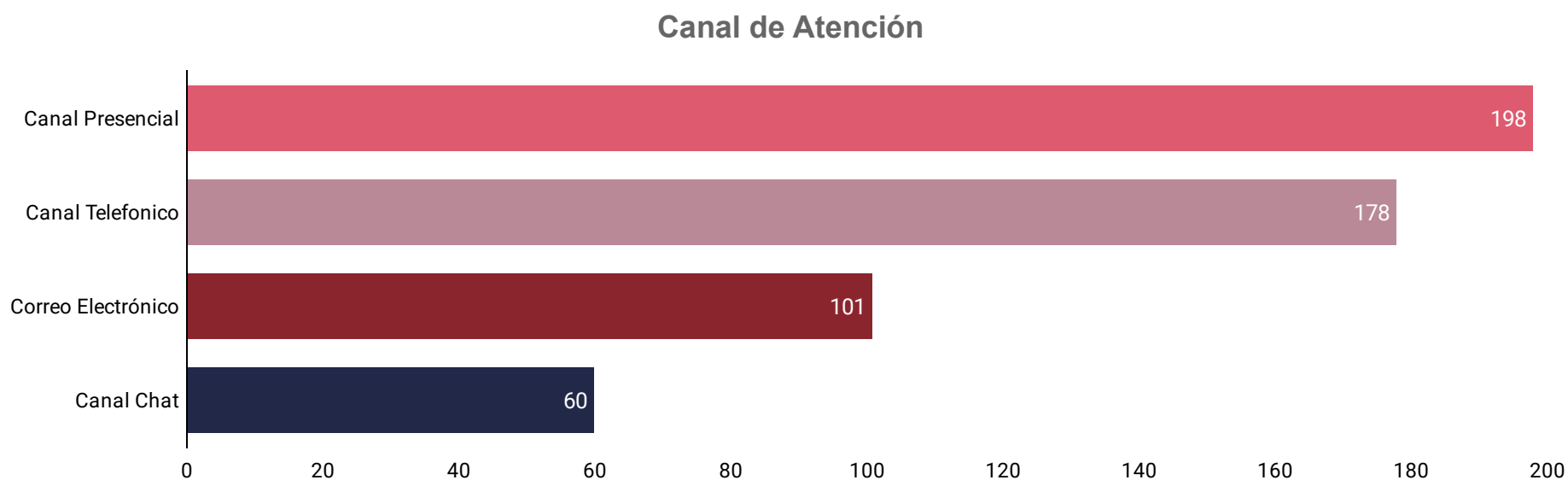
La gráfica muestra que en el mes de **septiembre** fueron registradas un total de **537** encuestas en estos cuatro canales:

Presencial: 198 encuestas que equivale al (37%).

Telefónico: 178 encuestas que equivalen al (33%)

Correo electrónico (contactenos@idartes.gov.co): 101 encuestas que equivale al (19%).

Chat: 60 encuestas que equivale al (11%).

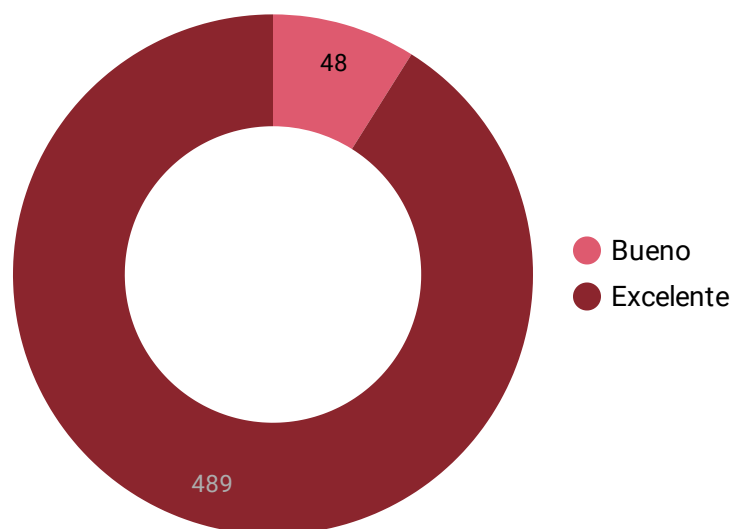


Gráfica 1 Canal de Atención

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 Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de **septiembre**, en la cual se evidencia que el **91%** de los encuestados representados en **489** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada, lo anterior expresado en las calificaciones de **excelente** y un **9%** lo representan como **bueno** representados con **48** ciudadanos encuestados.

Conocimiento por parte del funcionario

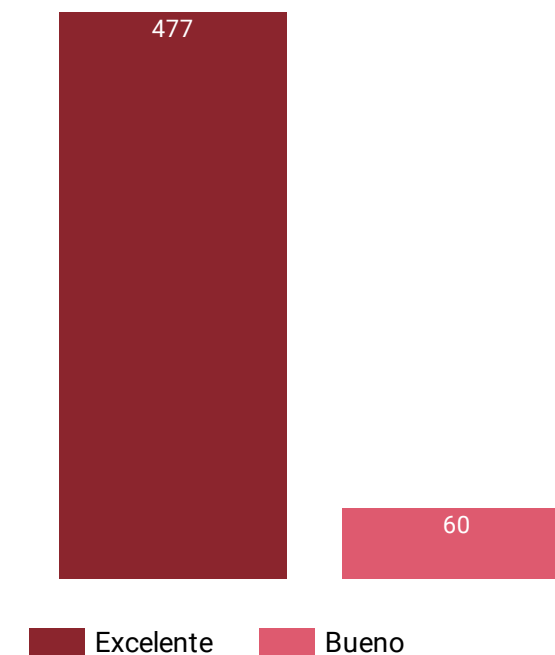


Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

En la gráfica No. 3 El **89%** de los encuestados que equivalen a **477** ciudadanos calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que lo atendió en el mes de **septiembre** y **60** lo consideran como **bueno**, equivalente al **11%**

Actitud del funcionario

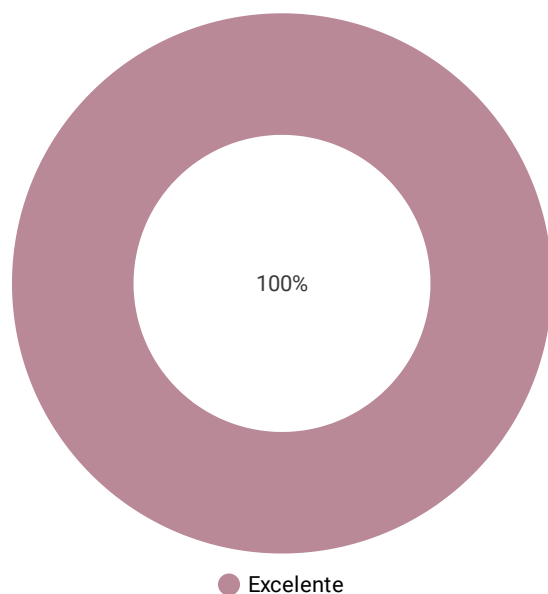


Gráfica 3 Actitud del Funcionario

¿Cómo valora el servicio prestado?

En gráfica No. 4, se evidencia que un total de **537** encuestados en el mes de septiembre consideran de manera positiva la prestación del servicio reflejado en la escala valorativa indicando como **excelente** correspondiente al **100%**.

Valoración del Servicio Prestado

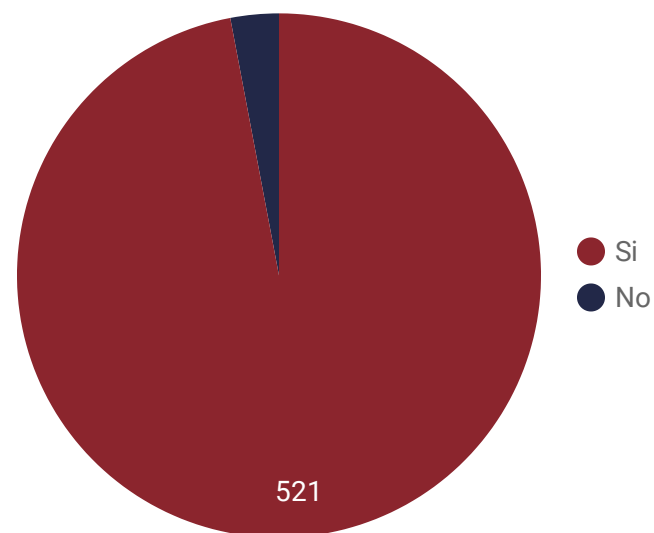


Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

¿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 **97%** de las y los ciudadanos encuestados, representado en **521** personas, consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción, mientras que **16** ciudadanos encuestados consideraron que no fue solucionada, equivalente a un **3%**

Solicitud Solucionada



Gráfica 5 Peticiones Solucionadas

El tiempo de espera para ser atendido fue:

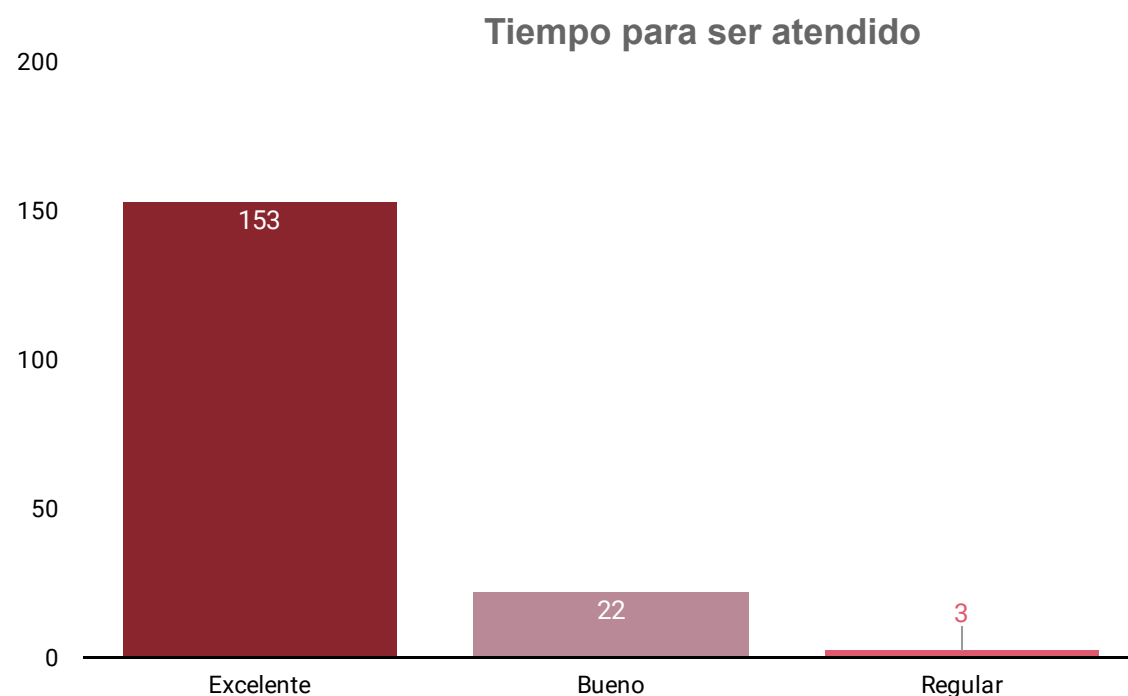
El tiempo de espera durante el mes de **septiembre** del 2025 en la encuesta **telefónica** se mostró favorable, el tiempo de espera en el canal telefónico con **178** encuestas que indican el **100%** de ciudadanos se refleja de la siguiente forma en la gráfica No. 6.

Excelente: 153 encuestas que equivalen al **86%**

Bueno: 22 encuestas que equivalen al **12%**

Regular: 3 encuestas que equivalen al **2%**

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.



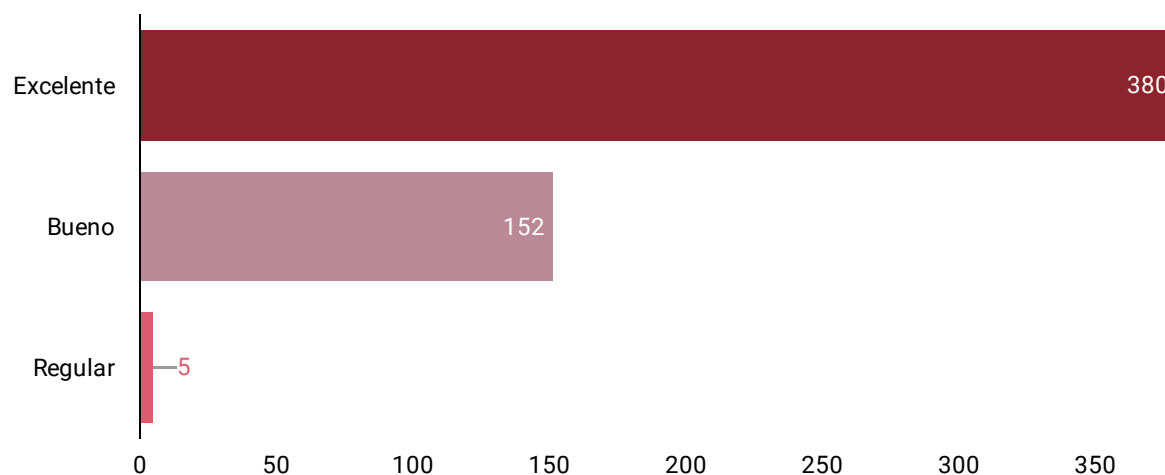
Gráfica 6. Tiempo en recibir respuesta



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 **71%** calificó como **excelente** representado en **380** ciudadanos/as, el **28%** correspondiente a **152** ciudadanos indico un servicio **bueno**, con un **1%** equivale a **5** ciudadanos que indicaron el servicio como **regular**.

Valoración del servicio prestado



Gráfica 7. Percepción del Servicio



Conclusiones:

En este análisis se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos atendidos a través de los canales presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de septiembre con el propósito de evaluar variables asociadas a la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores de la Entidad.



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 septiembre se aplicaron **537** encuestas de satisfacción. Del total, **198** personas (**37%**) respondieron a través del canal presencial, **60** (**11%**) mediante chat institucional, **101** (**19%**) por correo electrónico y **178** (**33%**) a través del canal telefónico.

2. En relación con el conocimiento y dominio de los temas por parte de los colaboradores de Idartes, la ciudadanía manifestó un alto nivel de satisfacción: **489** personas (**91%**) calificaron la atención como **excelente** y **48** (**9%**) como **buena**. Estos resultados confirman la preparación y capacidad técnica del equipo para dar respuesta efectiva a las solicitudes.

3. Respecto al tiempo de espera en el canal telefónico, se evidenció una mejora significativa. De las **178** encuestas aplicadas, **153 (86%)** lo calificaron como **excelente**, **22 (12%)** como **bueno** y solo **3 (2%)** como **regular**. Este comportamiento refleja los avances del proceso de mejora continua orientado a garantizar una atención más ágil y oportuna. Asimismo, se observó un incremento en la participación ciudadana. En agosto se habían diligenciado **143** encuestas telefónicas, mientras que en agosto la cifra aumentó a **178**, representando un crecimiento del **24%**.

En términos generales, el número total de encuestas también pasó de **494** en agosto a **537** en septiembre, lo que equivale a un incremento global del **9%**.

Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio.

4. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: **477** ciudadanos (**89%**) calificaron la atención como **excelente** y **60 (11%)** como **bueno**. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, asertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes.

5. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el **97%** de los encuestados (**521** personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que **16 (3%)** expresó lo contrario.

Estos resultados ratifican el compromiso del Área de Relacionamento con la Ciudadanía en avanzar en un proceso de mejora continua, asegurando a la ciudadanía un acceso a la información claro, oportuno y eficaz, acompañado de un servicio integral y de calidad.

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 Flórez

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 —

