



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

Informe Experiencia y satisfacción Ciudadana del mes de marzo vigencia 2026

**Subdirección Administrativa y Financiera
Relacionamiento con la Ciudadanía**

Abril 2026



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía

Informe Experiencia y satisfacción ciudadana Marzo 2026

El fomento se transforma ↙ ↘

¿Listo para impulsar tu talento y tus proyectos culturales?

Descubre y participa en:

- PREM estímulos** Programa Distrital de Estímulos 2026
- PROYECTOS en RED PER.** Proyectos en Red
- Be** Banco de Personas Expertas para el Sector Cultura Banco de Personas Expertas

Encuentra la oportunidad que conecta contigo en cultured.gov.co

↙ ↘ **más sueños se cumplen.**

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Evento del mes

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
ALCANCE DEL INFORME	5
RESPONSABLES	5
NORMATIVIDAD	5
TOTAL DE ENCUESTAS RECIBIDAS	6
CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:	7
LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:	8
¿CÓMO VALORA EL SERVICIO PRESTADO?	9
¿SU SOLICITUD FUE SOLUCIONADA?	9
¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE?	10
CONCLUSIONES	12

GRÁFICOS

Grafico 1: Total, encuestas recibidas	6
Grafico 2: Canal de Atención	7
Grafico 3: Conocimiento por parte del funcionario	8
Grafico 4: Actitud del funcionario	8
Grafico 5: Valoración del Servicio Prestado	9
Grafico 6: Solicitud Solucionada	10
Grafico 7: Tiempo para ser atendido	11
Grafico 8: Valoración del servicio prestado	11

INTRODUCCIÓN

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 2026.

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.

OBJETIVO

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de marzo 2026, 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 marzo 2026 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.

RESPONSABLES

La elaboración, consolidación y análisis de la información presentada en este informe está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamento con la Ciudadanía, según los datos arrojados de las encuestas realizados por la ciudadanía en los 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 **309** encuestas durante el mes de **marzo** de 2026.

Grafico 1: Total, encuestas recibidas



Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

En la gráfica No. 2 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 chats dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en el mes de **marzo** fueron registradas un total de **309** encuestas en estos cuatro canales:

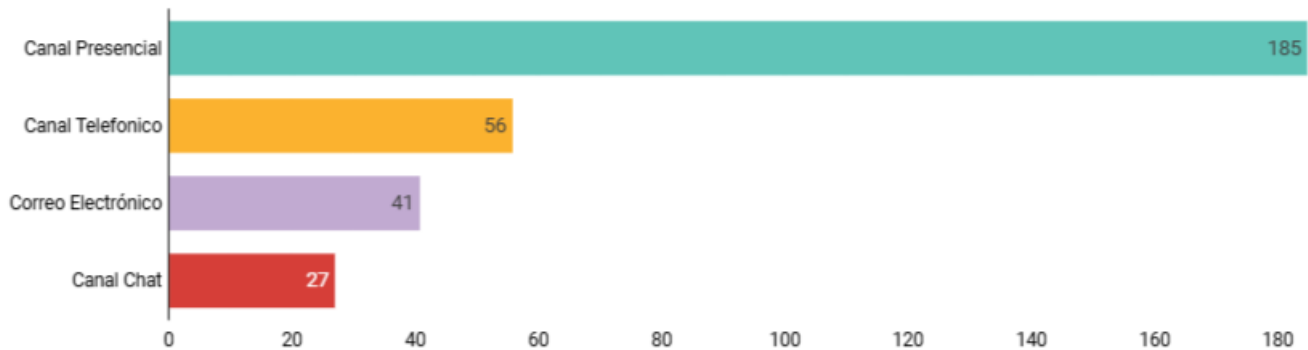
Presencial: 185 encuestas que equivale al (60%).

Telefónico: 56 encuestas que equivalen al (18%)

Correo electrónico (contactenos@idartes.gov.co): 41 encuestas que equivale al (13%).

Chat: 27 encuestas que equivale al (9%).

Gráfico 2: Canal de Atención



Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:

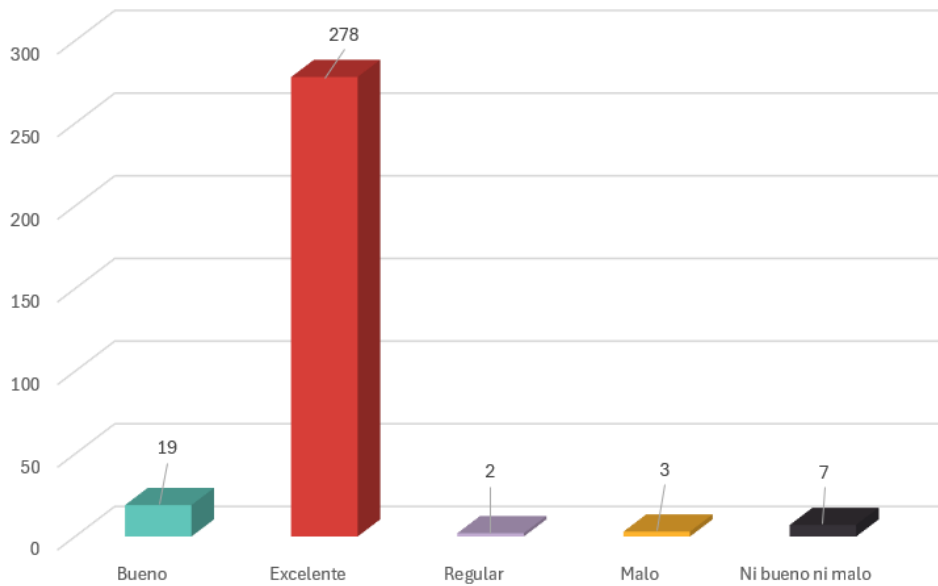
En la gráfica No. 3 se presenta la información sobre el conocimiento y dominio del personal del equipo del Área de Relacionamento con la Ciudadanía durante el mes de marzo.

Se evidencia que el 90% de los encuestados, correspondientes a **278** ciudadanos(as), lo evalúan como excelente. Por su parte, **19** ciudadanos(as), equivalentes al 6%, lo califican como bueno.

Asimismo, el 2% (**7** ciudadanos(as)) lo considera ni bueno ni malo, mientras que **2** ciudadanos(as), correspondientes al 1%, lo califican como regular y **3** ciudadanos(as), también con el 1%, lo calificaron como malo.

En general, los resultados reflejan una percepción altamente positiva frente al conocimiento y dominio de la información brindada por el personal.

Grafico 3: Conocimiento por parte del funcionario

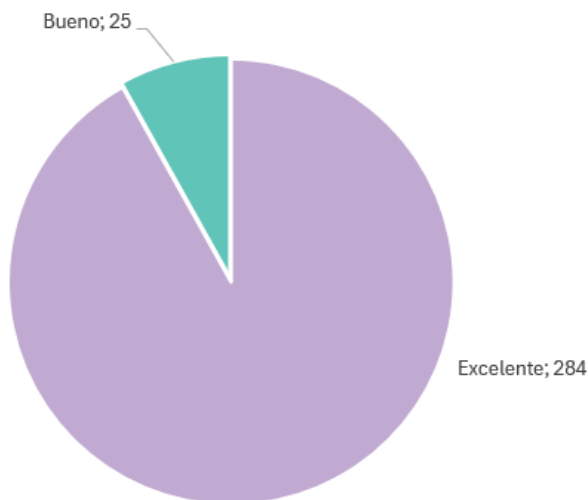


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:

En la gráfica No. 4 se presenta la evaluación de la actitud y disposición del personal durante el mes de marzo. Se evidencia que el 92% de los encuestados, correspondientes a **284** ciudadanos(as), calificaron este aspecto como excelente. Asimismo, el 8%, equivalente a **25** ciudadanos(as), lo calificó como bueno.

Grafico 4: Actitud del funcionario

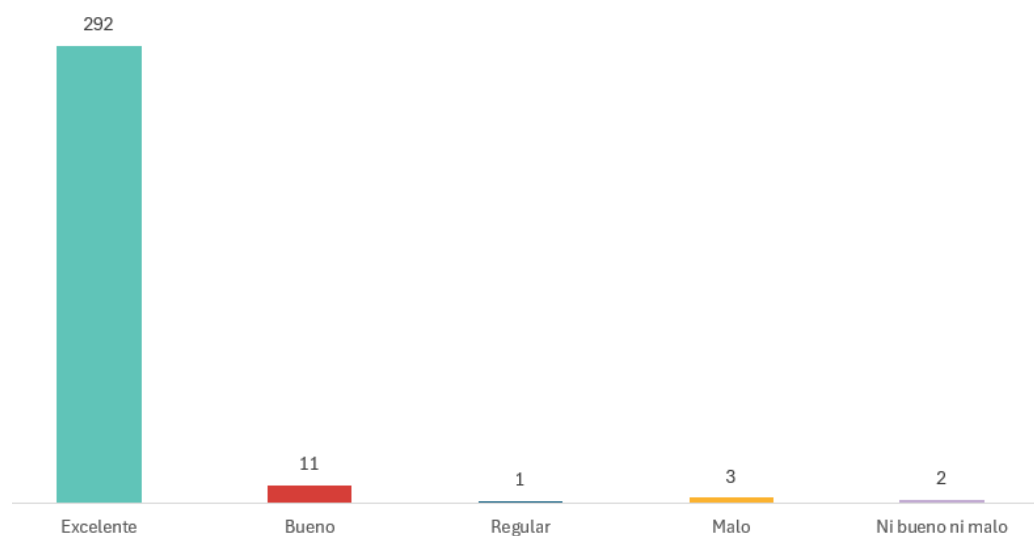


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

¿CÓMO VALORA EL SERVICIO PRESTADO?

En la gráfica No. 5 se presenta la valoración de la prestación del servicio durante el mes de marzo. Se evidencia que **292** ciudadanos(as), correspondientes al 94%, califican el servicio como excelente, lo que refleja una percepción altamente positiva, **11** ciudadanos(as), equivalentes al 4%, lo califican como bueno. Asimismo, **3** ciudadanos(as), correspondientes al 1%, lo evalúan como malo; **2** ciudadanos(as) lo consideran ni bueno ni malo y **1** ciudadano(a), equivalente al 1%, lo califica como regular.

Grafico 5: Valoración del Servicio Prestado

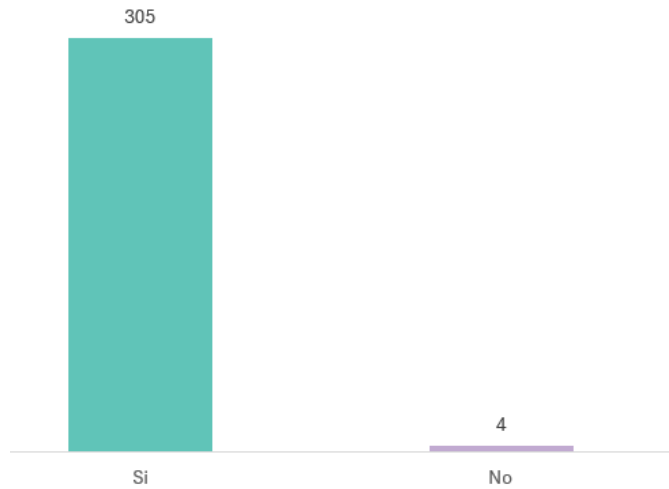


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

¿SU SOLICITUD FUE SOLUCIONADA?

En la gráfica No. 6 se muestra la información relacionada con las solicitudes gestionadas a través de los diferentes canales de atención, tales como chat, correo electrónico, canal telefónico y atención presencial. De acuerdo con los resultados, el 99% de las y los ciudadanos encuestados, correspondiente a **305** personas, manifestó que su solicitud fue solucionada de manera satisfactoria. Por su parte, **4** ciudadanos, equivalentes al 1%, indicaron que su solicitud no fue resuelta.

Grafico 6: Solicitud Solucionada



Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

Durante el mes de marzo de 2026, el tiempo de espera en el canal telefónico, evaluado a través de la encuesta telefónica, presentó resultados favorables. De un total de **56** encuestas realizadas, el 100% de los ciudadanos calificó este aspecto, cuyos resultados se reflejan en la gráfica No. 7.

Excelente: **44** encuestas que equivalen al 79%

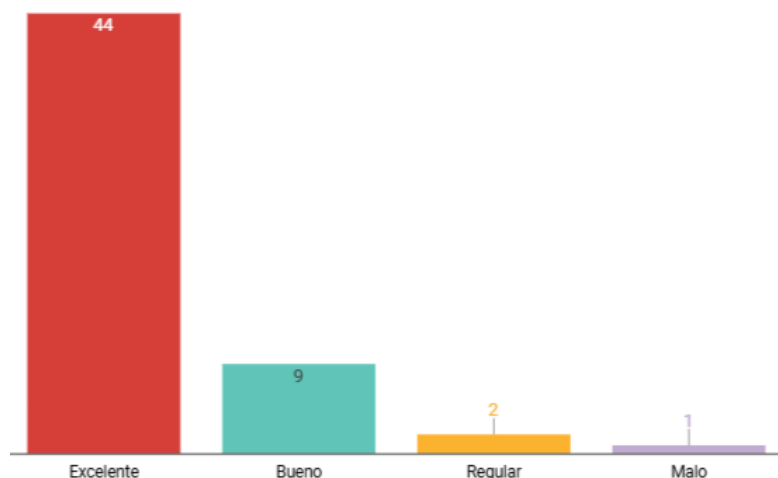
Bueno: **9** encuesta que equivale al 16%

Regular: **2** encuesta que equivale al 4%

Malo: **1** encuesta que equivale al 1%

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.

Grafico 7: Tiempo para ser atendido



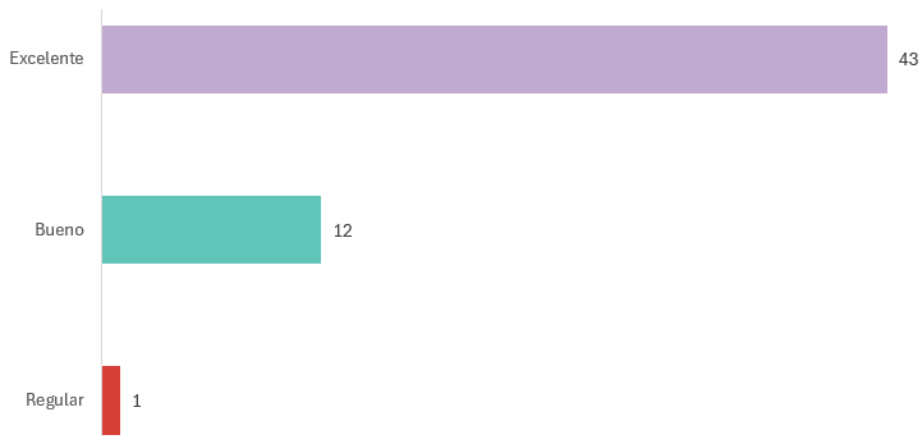
Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO:

En la gráfica No. 8 se evidencia la información correspondiente a la percepción del servicio prestado por parte de la ciudadanía. De acuerdo con los resultados, el 77% de los encuestados, equivalente a **43** ciudadanos, calificó el servicio como excelente, el 20%, correspondiente a **12** ciudadanos, lo evaluó como bueno; mientras que **1** ciudadano, equivalente al 3%, lo calificó como regular.

Los resultados evidencian una percepción altamente positiva del servicio, con elevados niveles de satisfacción en la ciudadanía, así como oportunidades de mejora para fortalecer la calidad de la atención y consolidar estándares de excelencia.

Grafico 8: Valoración del servicio prestado



Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

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 Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Para este reporte se tomaron como referencia los datos correspondientes al mes de marzo 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 marzo se aplicaron 309 encuestas de satisfacción. Del total, 185 personas (60%) respondieron a través del canal presencial, 27 (9%) mediante chat institucional, 41 (13%) por correo electrónico y 56 (18%) a través del canal telefónico.
2. La ciudadanía muestra un alto nivel de satisfacción con el conocimiento y dominio de los temas por parte del personal de Idartes, ya que la mayoría lo califica como excelente o bueno. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje de valoraciones neutras y negativas, lo que indica que es importante seguir fortaleciendo este aspecto para mantener y mejorar la calidad de la atención.
3. La mayoría de los ciudadanos considera que el tiempo de espera en el canal telefónico es bueno, ya que el 95% lo califica como excelente o bueno, lo que indica que la atención es rápida y oportuna. Sin embargo, un pequeño porcentaje tiene opiniones menos favorables, por lo que es importante seguir mejorando.

También aumentó la participación en las encuestas, pasando de 52 en febrero a 56 en marzo (un 8% más). En general, los resultados muestran avances en la mejora del servicio, pero es necesario continuar fortaleciendo las acciones para optimizar los tiempos de atención y lograr una atención de mayor calidad.

4. En términos generales, el número total de encuestas también pasó de 262 en febrero a 309 en marzo, lo que equivale a un aumento del 18%. Esto demuestra los esfuerzos institucionales por ampliar la recolección de percepciones ciudadanas y contar con información más robusta para fortalecer la gestión del servicio.

5. Otro aspecto relevante es la actitud y disposición del equipo de Relacionamiento con la ciudadanía, que fue altamente valorada por los encuestados: 284 ciudadanos (92%) calificaron la atención como *excelente*. Asimismo, un 8% lo calificaron como bueno con 25 ciudadanos. Este reconocimiento evidencia que el equipo se distingue por su empatía, asertividad y eficiencia en la gestión de solicitudes.
6. Finalmente, en cuanto a los estándares de calidad de la información brindada, el 99% de los encuestados (305 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 4 ciudadanos manifestaron que no, equivalente a un 1%.

Estos resultados ratifican el compromiso del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía con el mejoramiento continuo, garantizando a la ciudadanía el acceso a información clara, oportuna y eficaz, junto con un servicio integral y de calidad.

En este contexto, la medición de la experiencia ciudadana se consolida como una herramienta clave para la toma de decisiones y el fortalecimiento del servicio, permitiendo a la entidad generar mayor confianza y avanzar hacia una atención cada vez más inclusiva, accesible y de alta 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

