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

Informe Experiencia y satisfacción Ciudadana del mes de septiembre vigencia 2026

Subdirección Administrativa y Financiera

Relacionamiento con la Ciudadanía

Octubre 2026

Informe Experiencia y satisfacción ciudadana

Septiembre 2026



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 septiembre 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 septiembre 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el mes de septiembre 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 - Relacionamiento 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 trasparencia 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, parta 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

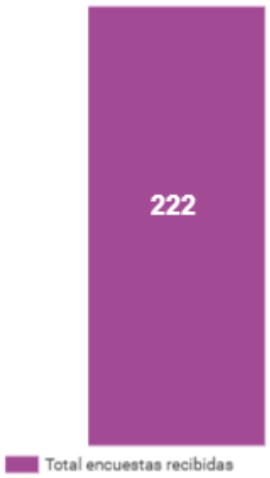
23 establece que las entidades del Distrito deben contar con un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado que permita analizar la experiencia de la ciudadanía y oriental acciones de mejora.

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 **222** encuestas durante el mes de **septiembre** de 2026.

Grafico 1: Total, encuestas recibidas

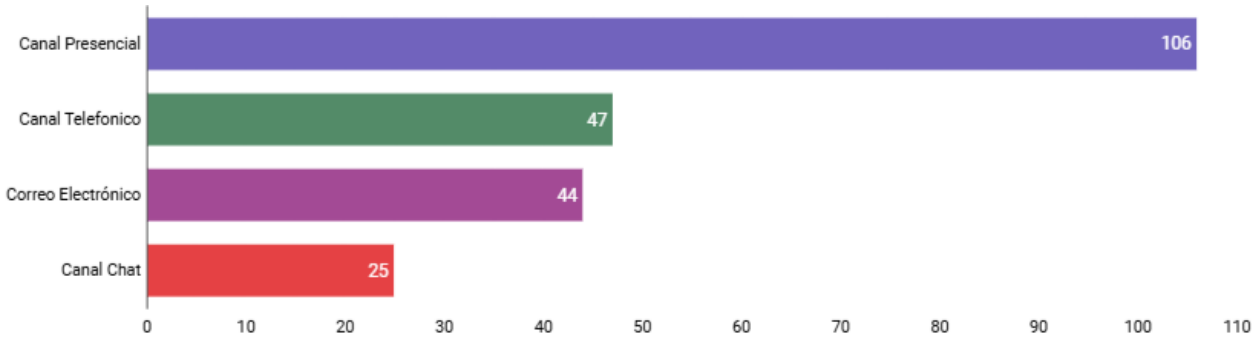


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

En la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio prestado en el Área de Relacionamiento 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 **septiembre** fueron registradas un total de **222** encuestas en estos cuatro canales:

Presencial: 106 encuestas que equivale al (48%).
Telefónico: 47 encuestas que equivalen al (21%)
Correo electrónico (contactenos@idartes.gov.co): 44 encuestas que equivale al (20%).
Chat: 25 encuestas que equivale al (11%).

Grafico 2: Canal de Atención



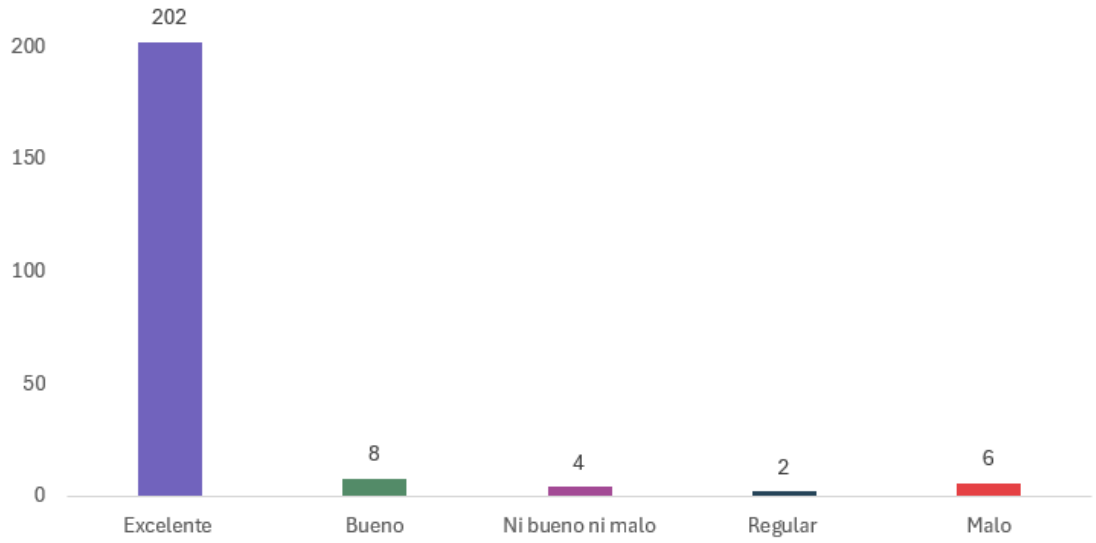
Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

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 Relacionamiento con la Ciudadanía durante el mes de septiembre.
Se evidencia que el 90% de los encuestados, correspondientes a **202** ciudadanos(as), lo evalúan como excelente. Por su parte, **8** ciudadanos(as), equivalentes al 4%, lo califican como bueno. Asimismo, el 3% **6** ciudadanos(as) lo considera como malo, mientras que **4** ciudadanos(as), correspondientes al 1%, lo califican como ni bueno ni malo. Y **2** ciudadanos(as) lo considera como regular equivalente al 2%

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

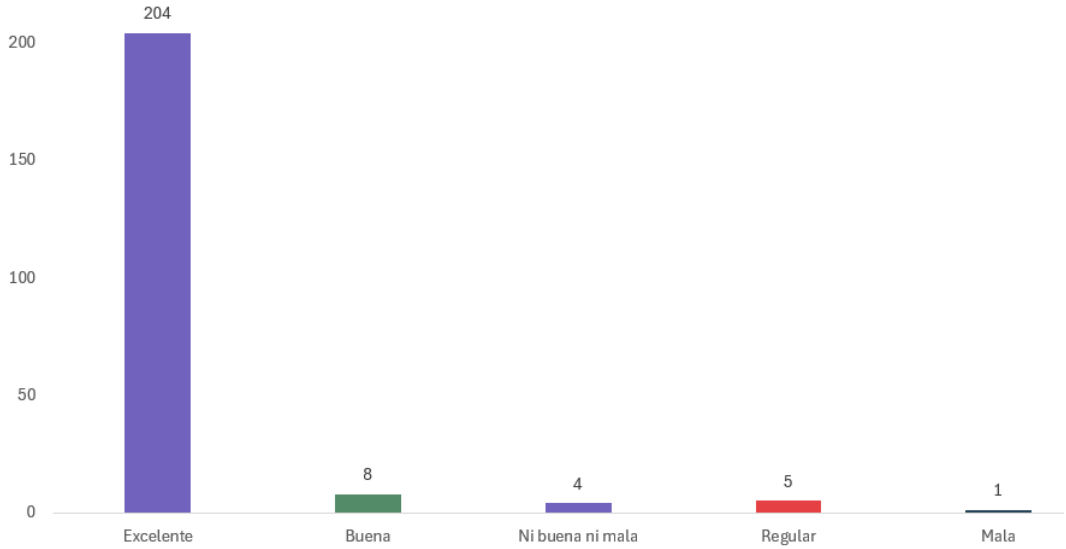


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

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 septiembre. Se evidencia que el 92% de los encuestados, correspondientes a **204** ciudadanos(as), calificaron este aspecto como excelente, el 3%, equivalente a **8** ciudadanos(as), lo calificó como bueno. Asimismo **5** ciudadanos(as), lo calificó como regular, equivalente al 2%. **4** ciudadanos(as), lo calificó como ni buena ni mala, equivalente al 2%. Y 1 ciudadanos(as), lo calificó como malo equivalente al 1%.

Grafico 4: Actitud del funcionario

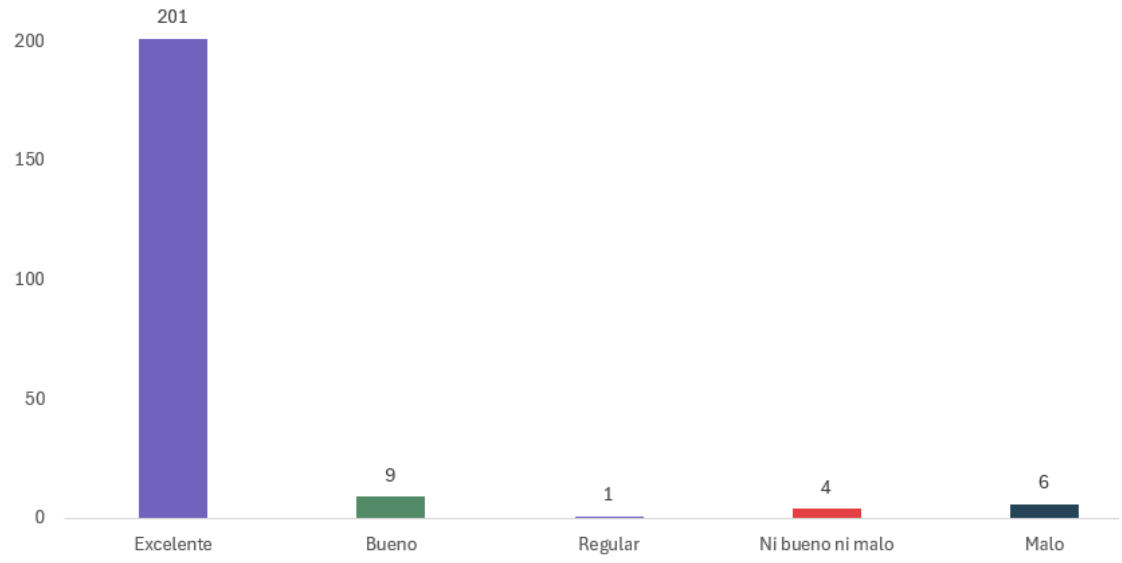


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

¿CÓMO VALORA EL SERVICIO PRESTADO?

En la gráfica No. 5 se presenta la valoración de la prestación del servicio durante el mes de septiembre. Se evidencia que **201** ciudadanos(as), correspondientes al 90%, califican el servicio como excelente, lo que refleja una percepción altamente positiva, **9** ciudadanos(as), equivalentes al 4%, lo califican como bueno. Asimismo, **2** ciudadanos(as), correspondientes al 2%, lo evalúan como regular y **4** ciudadanos(as) lo consideran ni bueno ni malo con un 1%. Y **6** ciudadanos(as), correspondientes al 3%, lo evalúan como malo.

Grafico 5: Valoración del Servicio Prestado

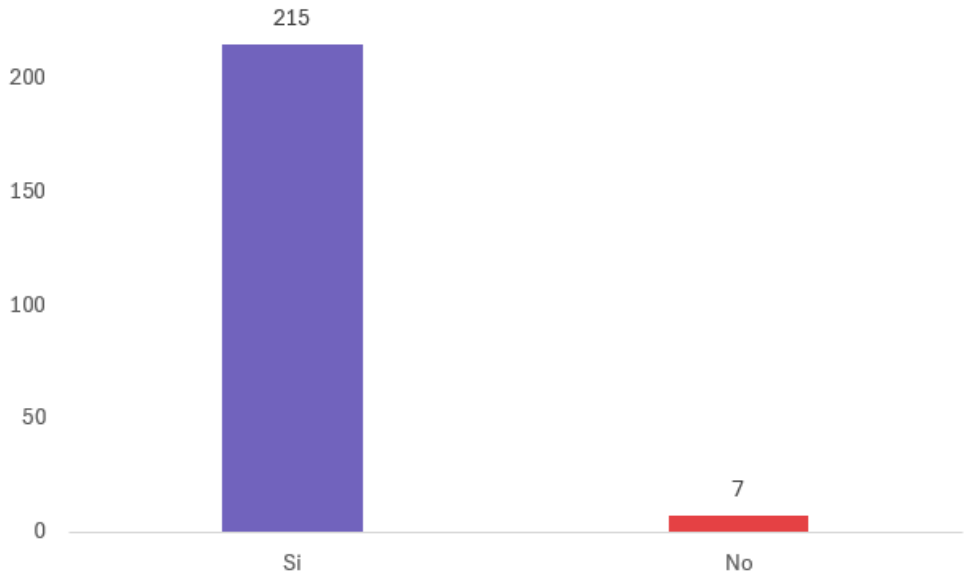


Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

¿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 97% de las y los ciudadanos encuestados, correspondiente a **215** personas, manifestaron que su solicitud fue solucionada de manera satisfactoria. Mientras que **7** consideraron que no, equivalente a 3%, Se recomienda revisar los casos con respuesta negativa para identificar posibles oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad del servicio.

Grafico 6: Solicitud Solucionada



Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

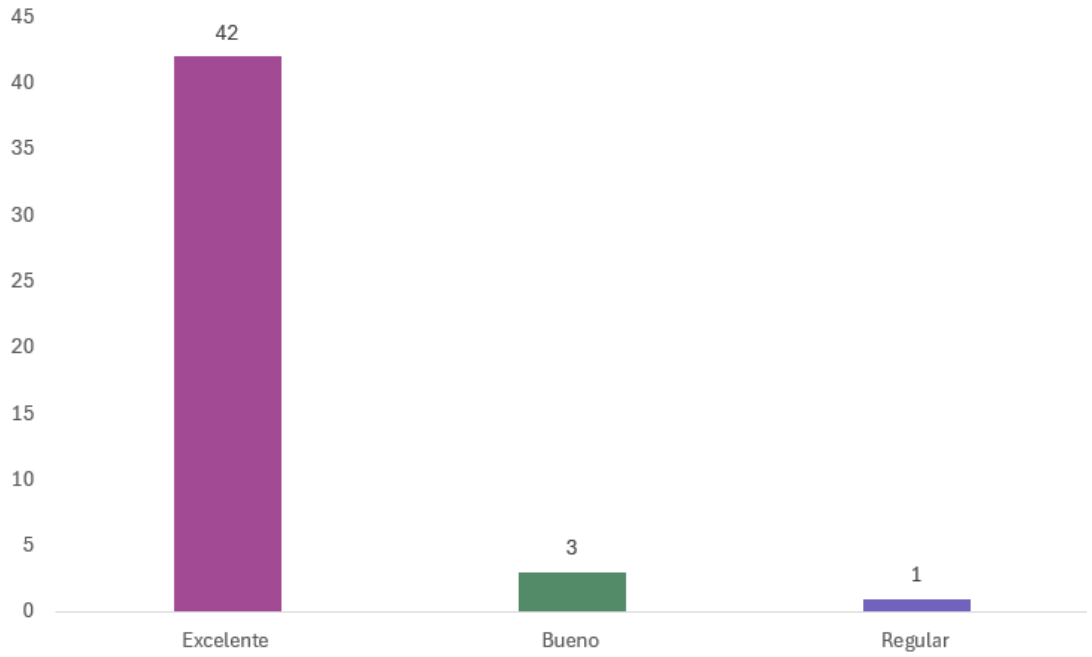
EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

Durante el mes de septiembre de 2026, el tiempo de espera en el canal telefónico, evaluado a través de la encuesta telefónica, presentó resultados favorables. De un total de **46** encuestas realizadas, el 100% de los ciudadanos calificó este aspecto, cuyos resultados se reflejan en la gráfica No. 7.

Excelente: **42** encuestas que equivalen al 91%
Bueno: **3** encuesta que equivale al 7%
Regular: **1** encuesta que equivale al 2%

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



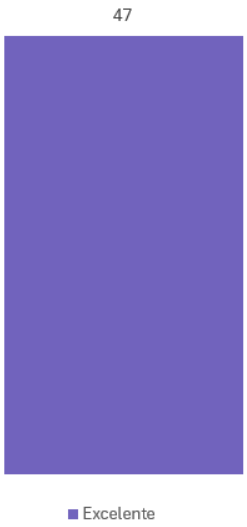
Fuente: Matriz informes de encuesta de satisfacción

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 100% de los encuestados, equivalente a **47** ciudadanos, calificó el servicio como excelente.

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 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 222 encuestas de satisfacción. Del total, 106 personas (48%) respondieron a través del canal presencial, 25 (11%) mediante chat institucional, 44 (20%) por correo electrónico y 47 (21%) 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 excelente, ya que el 91% lo califica así, con un total de 42 ciudadanos, 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 42 en agosto 47 en septiembre (un 12% 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 196 en agosto a 222 en septiembre, lo que equivale a una breve aumento del 13%. 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: 204 (92%) calificaron la atención como excelente. Además, un 3% lo calificó como bueno con 8 ciudadanos. 5 ciudadanos lo calificaron como regular (2%). Un 2% lo califico como ni bueno ni malo con 4 ciudadanos y 1 lo califico como malo equivalente al 1%. 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 97% de los encuestados (215 personas) manifestó que su solicitud fue solucionada satisfactoriamente, mientras que 7 ciudadanos manifestaron que no, equivalente a un 3%.

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, diseños y diagramación

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
6013795750 Ext. 4504

Revisó y aprobó

Gloria Aida Cogollo
gloria.cogollo@idartes.gov.co
6013795750 Ext: 4500

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

"Siempre en Contacto"

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES

BOGOTÁ