

Informe de encuestas de satisfacción canales de atención
Área de Servicio a la Ciudadanía

Julio
2021
Informe
Encuestas de
Satisfacción

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 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 encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de diciembre del año 2020. Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios y de manera presencial, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso o la ficha para el caso de la encuesta presencial.

2. Objetivo

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de julio 2021, 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.

3. Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el mes de julio de 2021, 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.

4. 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 informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Servicio a la Ciudadanía del mes de julio 2021.



Área de Servicio a la Ciudadanía
Informe encuestas de satisfacción
Evento del mes



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Pensando en nuestros artistas de las calles bogotanas y su valioso aporte a las prácticas artísticas de la ciudad, el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, lanza su invitación pública: **El Festival Arte a la KY: Visibilización de las artes en el espacio público de Bogotá**, con el objetivo de reconocer la labor en los procesos de creación del arte en la vía pública.

Esta invitación promueve el trabajo de cantantes, teatreros, músicos, dibujantes, caricaturistas, bailarines, escultores y en general todas las personas que ejerzan prácticas artísticas en el espacio público y cuenten con el permiso para ello. Se tendrán diferentes muestras de manera individual o colectiva bajo el cumplimiento los criterios establecidos en el momento de la inscripción. Esta invitación se estuvo disponible del 30 de junio al 26 de julio, los resultados prometen ser un abanico de sorpresas y grandes presentaciones artísticas, para la ciudad.

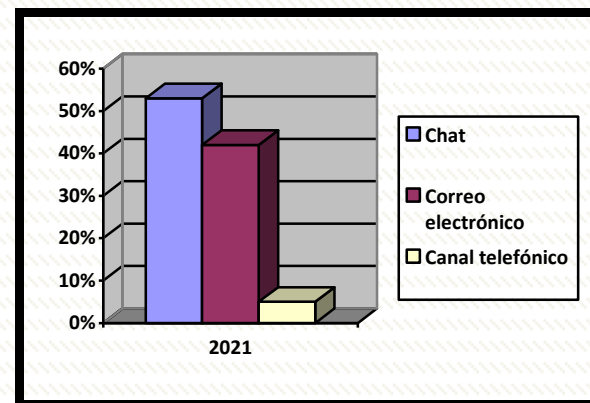
Más Información



5. Aspectos Generales

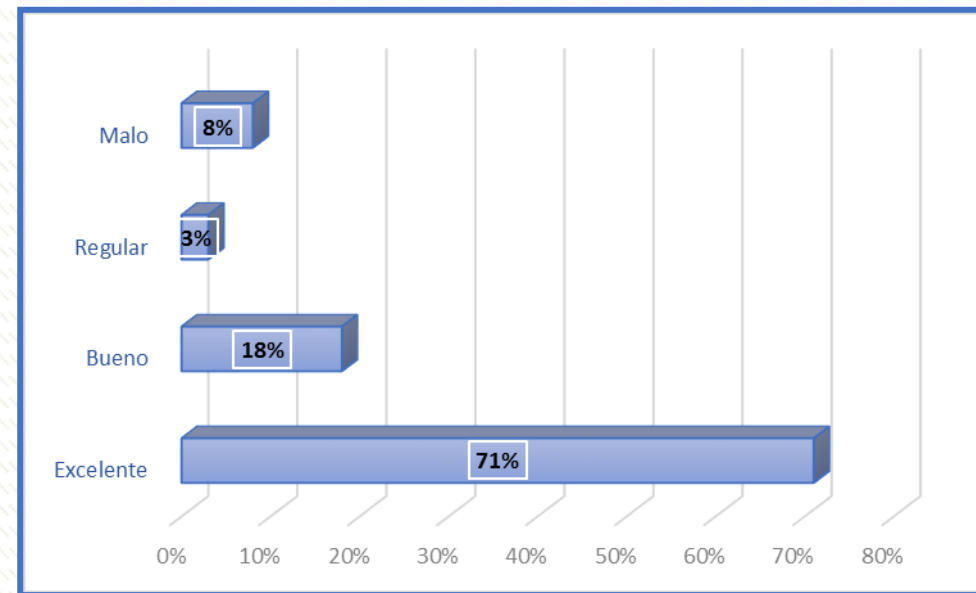
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de 38 encuestas.

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



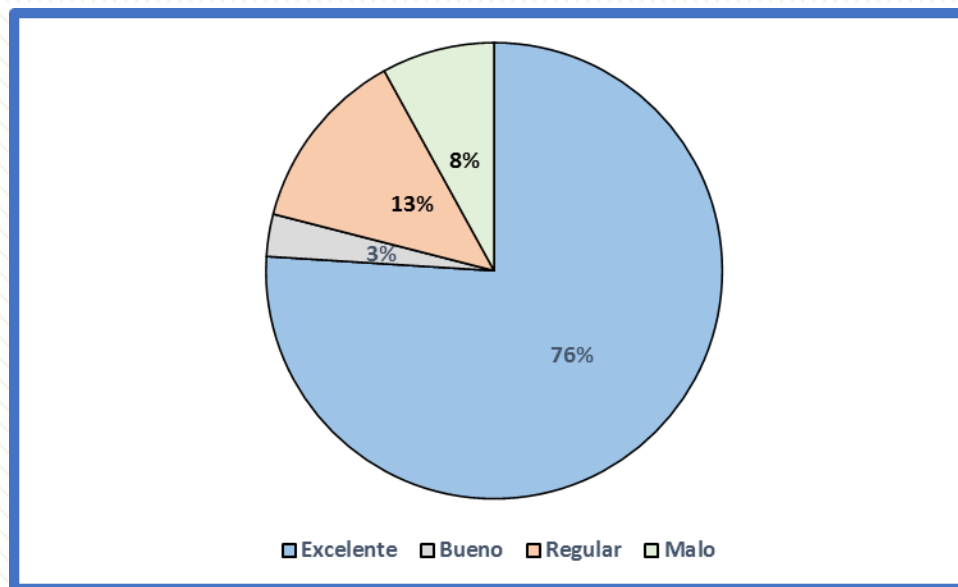
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **julio 2021**, se evidencia que el **53%** representado en **20** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el **42%** con **16** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **5%** con **2** ciudadanos fue atendido por el **canal telefónico**, de acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado de la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, se evidencia un incremento del uso del chat, toda vez que las necesidades la situación coyuntural generó un uso más alto de este canal al igual que el correo electrónico a través de contactenos@dartes.gov.co

El tiempo de espera para ser atendido fue:



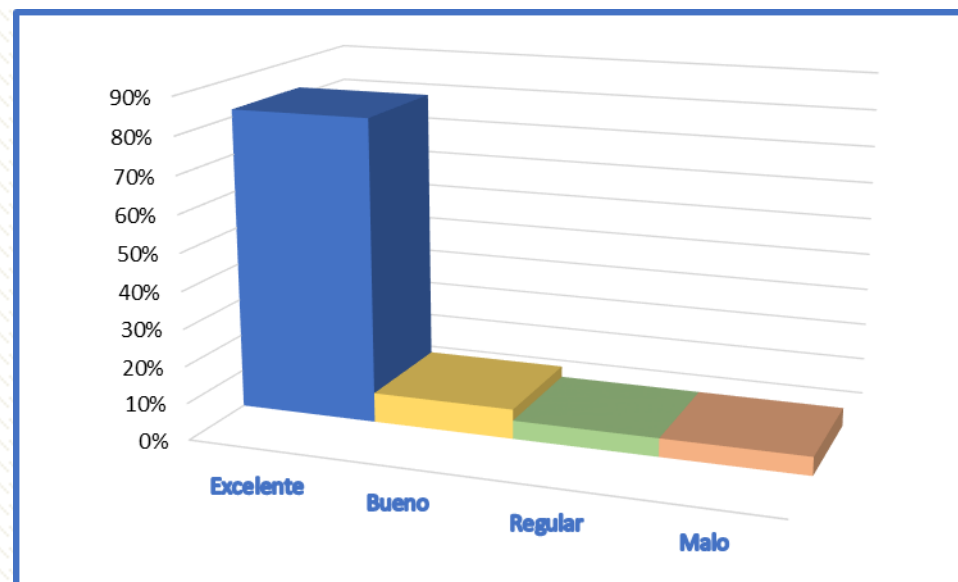
En cuanto al tiempo de espera durante el mes de julio de 2021 se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el **71%** de los encuestados equivalentes a **27** ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el **18%** con **7** ciudadanos, lo califica como **bueno**, el **3%** con **1** ciudadano, lo aprecia como **regular**, el **8%** con **3** ciudadanos lo referencia como **malo**. El resultado refleja una favorabilidad en la percepción ciudadana en cuanto al tiempo de espera, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna, cálida y pertinente.

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



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de julio el **76%** de los encuestados representados por **29** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **8%**, con **1** ciudadano lo califica como **bueno**, el **13%** con **5** ciudadanos lo califica de **regular**, el **8%** con **3** ciudadanos para **malo**. De acuerdo con los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para que el Área continúe gestionando a través de los diferentes canales internos de la entidad con una información veraz, oportuna y pertinente para garantizar el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



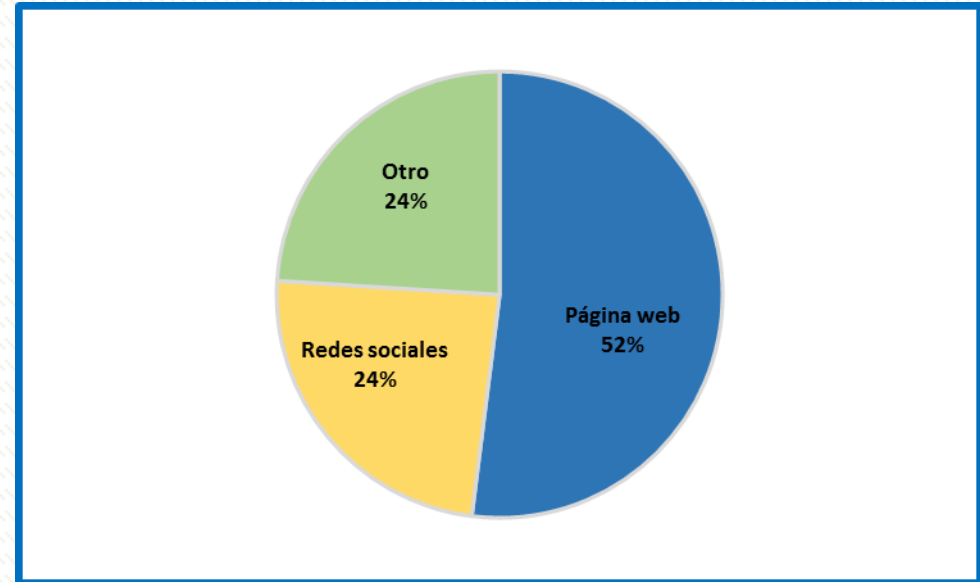
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes la empatía y calidez es factor relevante, además la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **82%** de los encuestados representados con **31** ciudadanos, calificaron como **excelente**, la actitud y disposición del personal que les atendió, el **8%** con **3** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **5%** con **2** ciudadanos lo evalúan **regular**, y el **5%** con **2** ciudadanos lo calificaron de **malo**.

¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



La voz a voz siempre será la mejor carta de presentación, por esta razón encontramos en esta variable la oportunidad de llegar a más ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el **69%** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendarnos, el **21%** lo considera ***probable***, el **5%** lo considera ***poco probable*** y el **5%** lo referencia como ***nada probable***, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser **100%** recomendables.

¿A través de que medio se enteró de nuestros servicios?



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguir fortaleciendo, durante el mes de julio de 2021 el **52%** ingreso a través de la **Página Web**, el **24%** por **Redes Sociales**, y el **24%** a través de **Otros medios**.

Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de julio 2021

El objetivo de las encuestas sobre la calidad es medir la satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios ofrecidos por el área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, con el fin de identificar nuestras fortalezas como dependencia y aquello en lo que debemos mejorar para prestar un servicio de calidad ante el trámite de las peticiones por parte de nuestros ciudadanos. En el respectivo análisis se evaluaron 38 encuestas en las cuales fueron relevantes los temas de canales de atención con mayor uso, medición de los tiempos de espera en la emisión de respuestas, el conocimiento y dominio de nuestros profesionales, actitud y disposición en el momento de la atención por parte de nuestros servidores, las referencias de nuestros ciudadanos frente a nuestra gestión y los medios de difusión por los cuales conocen de nuestra entidad y sus trámites.



De lo anterior se pueden deducir aspectos importantes como la calidad en la atención personalizada y la atención recibida por parte de nuestros funcionarios a través de los diferentes canales de atención, siendo el chat y el correo electrónico los de mayor frecuencia en la gestión y trámite de peticiones. Se destaca la gran labor de nuestra área en el tiempo de respuesta a las diferentes solicitudes, siendo favorable su calificación, esto nos lleva a seguir cumpliendo con los estándares del servicio establecidos dentro de nuestra entidad para brindar un servicio óptimo, cálido y transparente a nuestros ciudadanos.

En lo referente a nuestra disposición y actitud para escuchar, tramitar y apoyar los diferentes requerimientos diarios, seguimos siendo gestores de la empatía y calidez, prueba de ello es el resultado favorable en las recomendaciones dadas por nuestros ciudadanos a las diferentes personas. Somos un área que día a día se consolida y fortalece en equipo con el propósito de mejorar en la prestación de sus servicios.



Elaboró:

Yamile Téllez Colorado
yuri.tellez@idartes.gov.co
3795750 ext. 4503

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 ext. 4500

*"Aunamos esfuerzos para
mantener nuestra empatía
con la ciudadanía, a través
de un trato respetuoso y
siempre dispuestos a
orientar y responder con la
mejor actitud"*
