

ÁREA DE RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA



INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, CANALES DE ATENCIÓN IDARTES 2021.

Instituto Distrital de las Artes - Idartes
Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia
PBX: (+571) 379 5750 Opción 1
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 7:00 A.M. - 4:30 P.M.
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
Centros de Atención
NIT:900.413.030-9



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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 con la ciudadanía 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 año 2021.

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.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



IDARTES

10 AÑOS

1.OBJETIVO GENERAL

- Presentar el informe general de los resultados de las encuestas de satisfacción, del año 2021, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

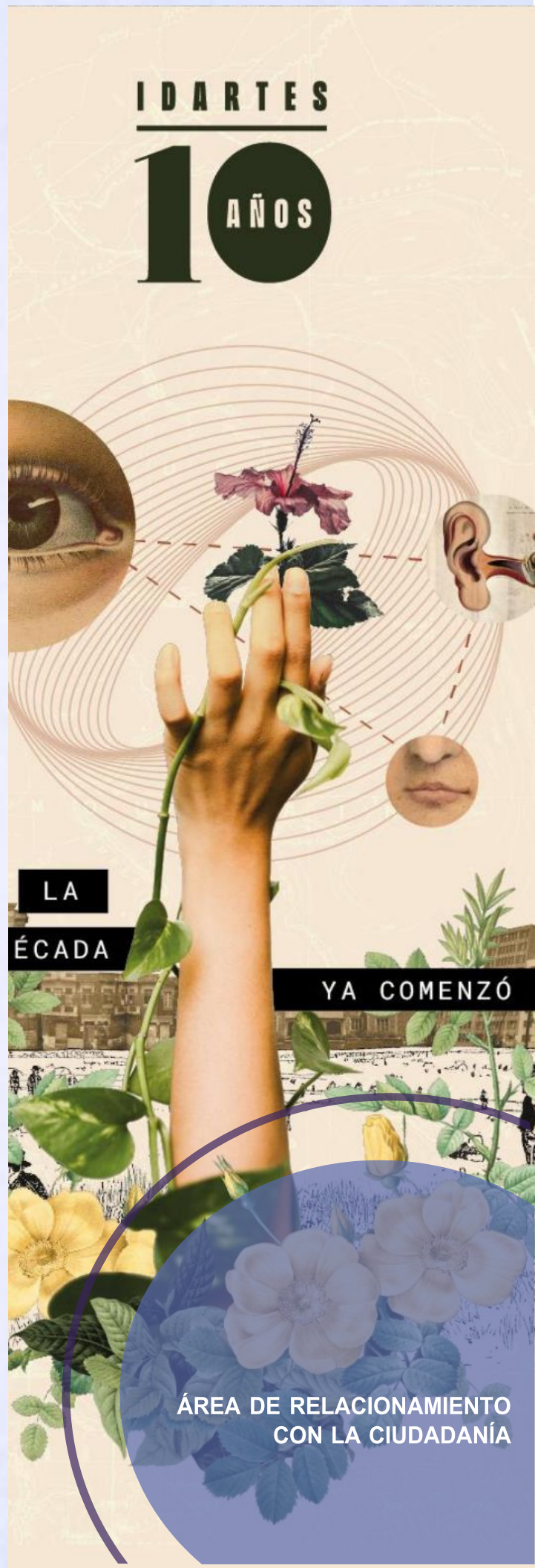
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la calidez, dominio, penitencia y empatía del servicio prestado por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos durante en cada uno de los meses del año 2021, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen.

2.ALCANCE DEL INFORME

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el área de relacionamiento con la ciudadanía, durante el año 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.



3. 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 relacionamiento con la ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes durante el año 2021.

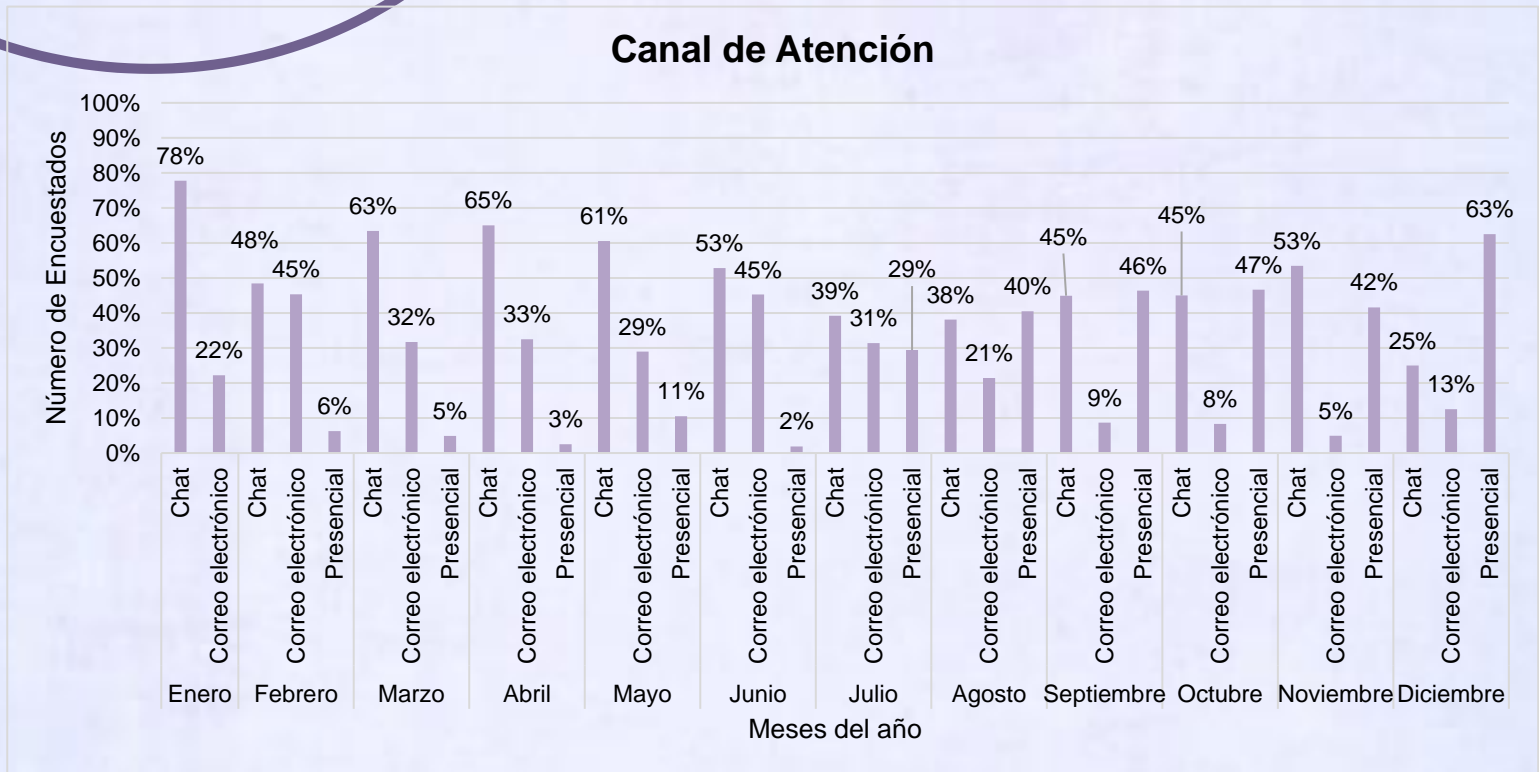
4. ASPECTOS GENERALES

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del área de relacionamiento con la ciudadanía, durante el 2021, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

En esta primera parte de la encuesta se pretende medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta, en cuanto a la segunda parte, se mide la calidad en el servicio, conocimiento y dominio de los funcionarios que atendieron la solicitud ciudadana, su actitud y disposición.



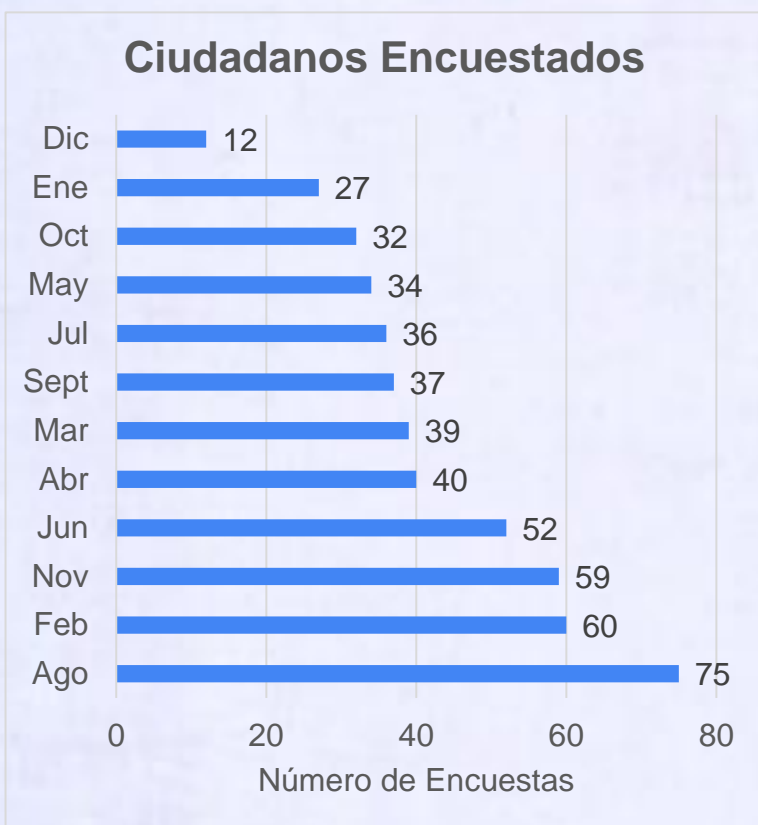
CANAL DE ATENCIÓN UTILIZADO EN EL AÑO 2021



Durante el año 2021 el canal de atención que recibió más encuestas por parte de la ciudadanía fue en canal chat, debido a que durante los primeros 7 meses más del **39%** de los ciudadanos consultaron y solicitan información de los programas del Instituto Distrital de las Artes a través de este medio, y a partir del mes de Julio se evidencia que hubo incremento significativo del **2%** al **29%** en las encuestas realizadas en las sedes del Área de Relacionamiento, esto debido al levantamiento y la confianza de la ciudadanía con respecto al Covid-19.

De acuerdo con lo anterior, es importante generar un habito en la generación de encuestas de satisfacción por parte de la ciudadanía, con el cual garantizan la calidad de servicio brindado y permiten obtener un proceso de mejora continua de los funcionarios de las áreas de servicio del Idartes.

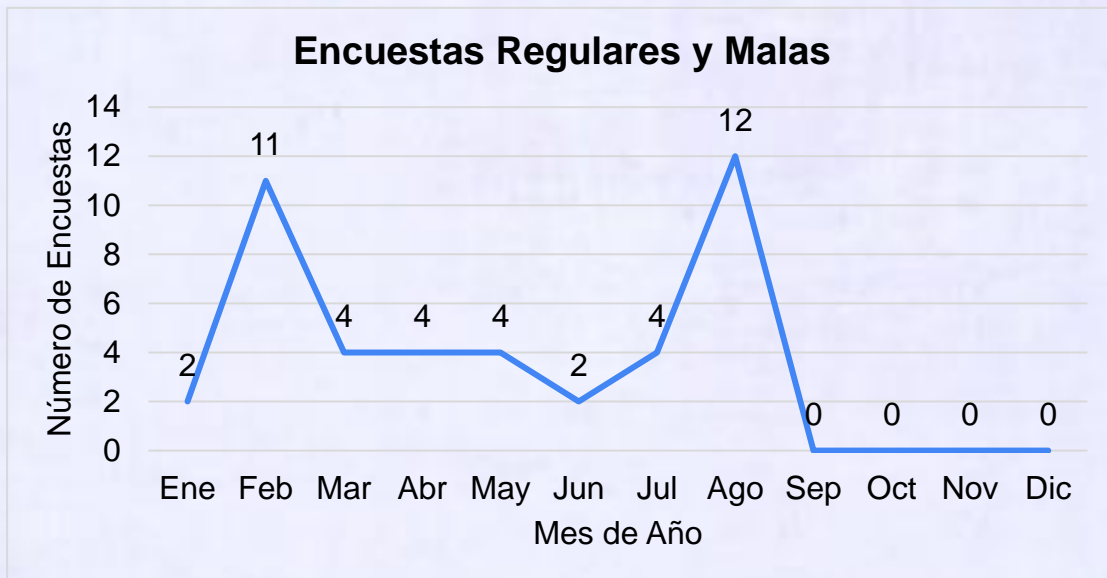
¿CANTIDAD DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS VIRTUALMENTE?



Con el número de encuesta realizados en el año 2021, se evidencia un total de **503** ciudadanos encuestados a través de nuestro canal virtual, evidenciándose que los meses Agosto, Febrero, Noviembre y Junio, fue donde más ciudadanos respondieron a la encuesta de manera virtual.

Por lo anterior, se evidencia que durante los meses de apertura del Portafolio Distrital de Estímulos y las invitaciones públicas los ciudadanos recurren a comunicarse con Idartes mediante los canales virtuales.

¿CANTIDAD DE ENCUESTAS REGULARES Y MALAS POR EL CANAL VIRTUAL?

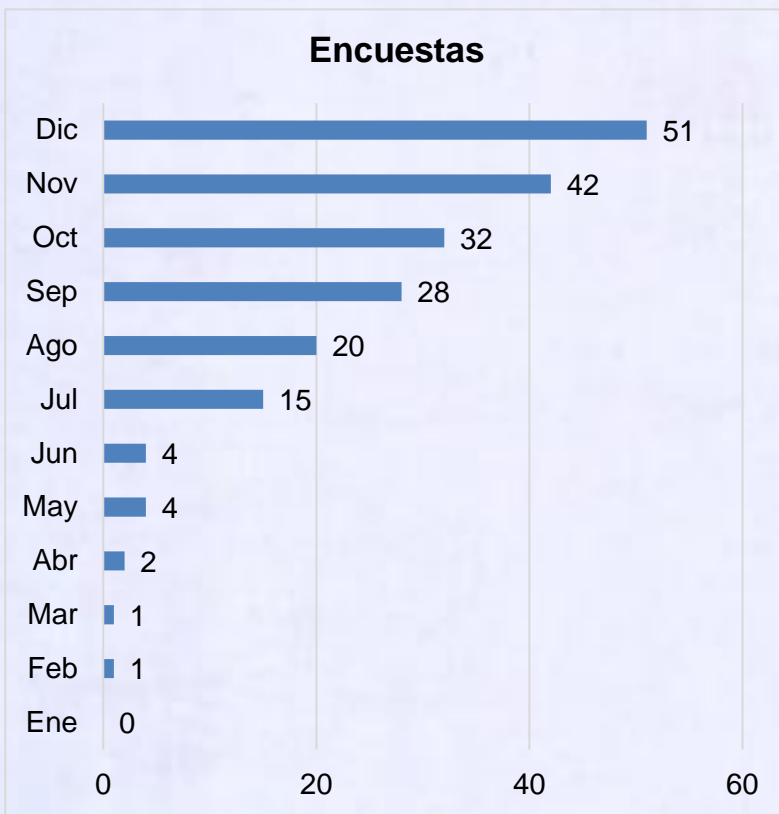


Durante el año 2021 el número de encuestas valoras por la ciudadanía como malas o regulares en por los canales virtuales fueron inferiores a 12 debido a que entre los meses Febrero y Agosto el portafolio distrital de estímulos y las invitaciones publicas elevan el número de peticiones ciudadanas, por otro lado, a esto se le une la restricción de la movilidad ciudadana por lo que los medios de atención virtual toman más fuerza a lo largo de los meses siendo los canales más usados por los ciudadanos hoy en día.

Igualmente, la articulación del Área de relacionamiento con la Ciudadanía con las diferentes áreas ha facilitado, la resolución de las peticiones y las respuestas de fondo con mayor precisión.

¿CANTIDAD DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS PRESENCIALMENTE?

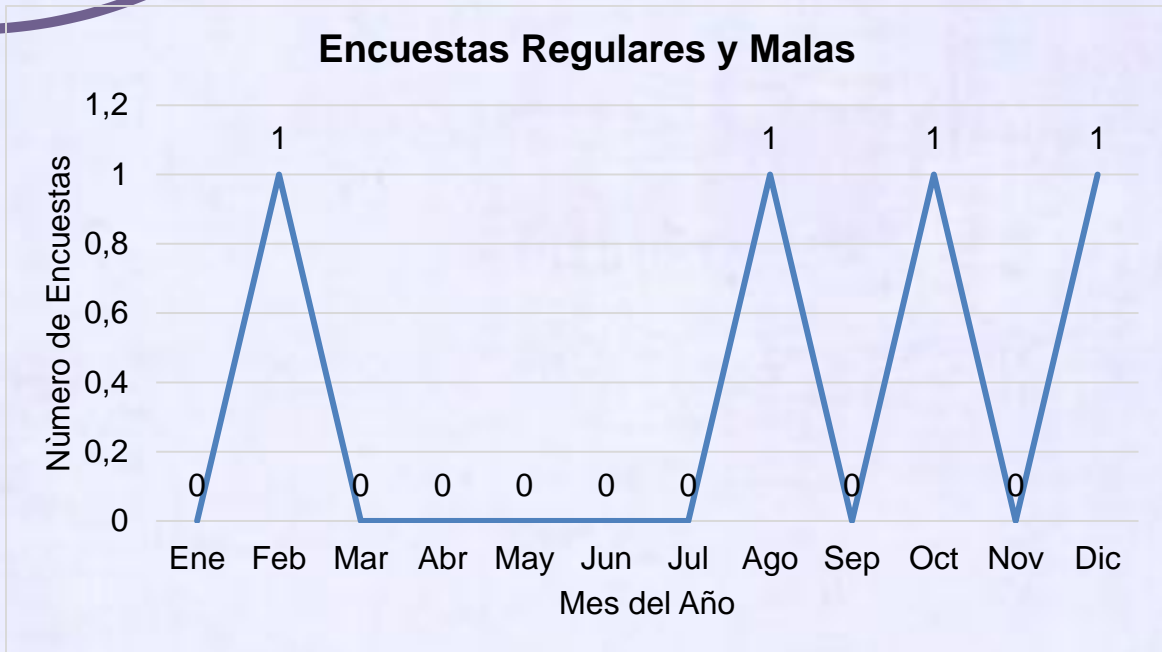
ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Con el número de encuesta realizados en el año 2021, se evidencia un total de **200** ciudadanos encuestados a través de nuestro canal virtual, evidenciándose que los meses Agosto, Febrero, Noviembre y Junio, fue donde más ciudadanos respondieron a la encuesta de manera virtual.

Por lo anterior, se evidencia que durante los meses de apertura del Portafolio Distrital de Estímulos y las invitaciones publicas los ciudadanos recurren a comunicarse con Idartes mediante los canales virtuales.

¿CANTIDAD DE ENCUESTAS REGULARES Y MALAS PRESENCIALES?



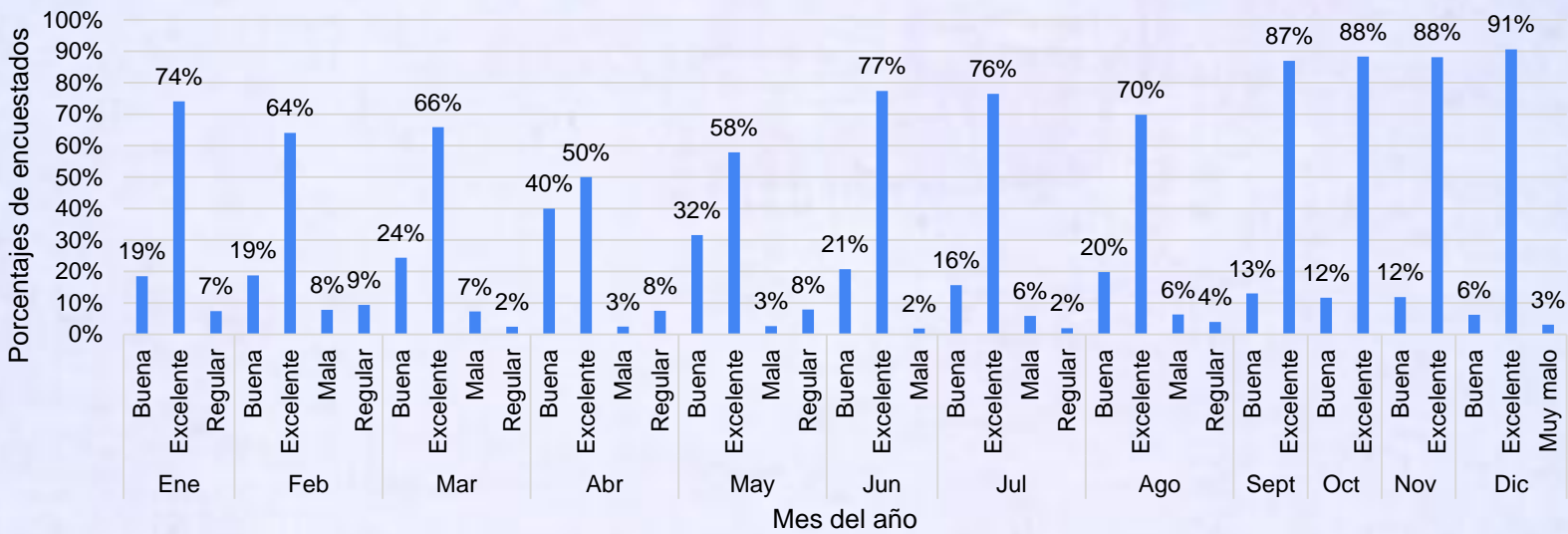
Durante el año 2021 el número de encuestas valoras por la ciudadanía como malas o regulares en el canal presencial se mantuvo en una (1), esto debido al buen servicio prestado por los funcionarios del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía lo que garantiza el acceso a la información y una respuesta oportuna y de fondo en cada uno de los requerimientos.

Por lo anterior, para seguir garantizando el excelente servicio, el área debe seguir trabajando con las demás áreas para garantizar que las respuestas malas o regulares sea cero.

TIEMPO EN RECIBIR RESPUESTA A SU SOLICITUD

ÁREA DE RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA

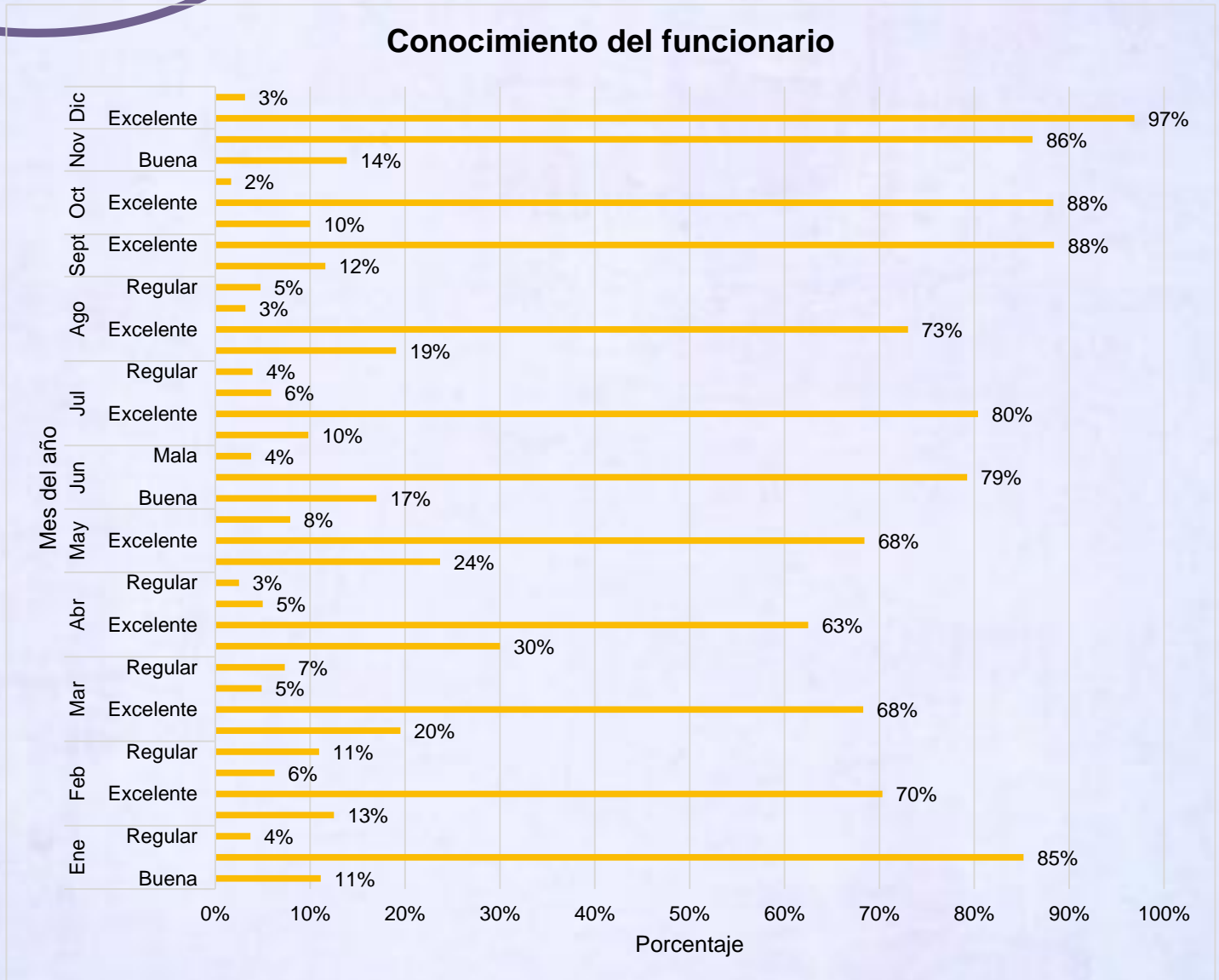
Tiempo de solicitud



El tiempo de respuesta de las solicitudes ciudadana del año 2021 se mantuvieron en excelente con un **58%** en adelante, a excepción de abril el cual disminuyo a un **50%**, al igual durante los últimos meses de año se evidencia un alza en la atención inmediata siendo valorada como excelente por parte de la ciudadanía.

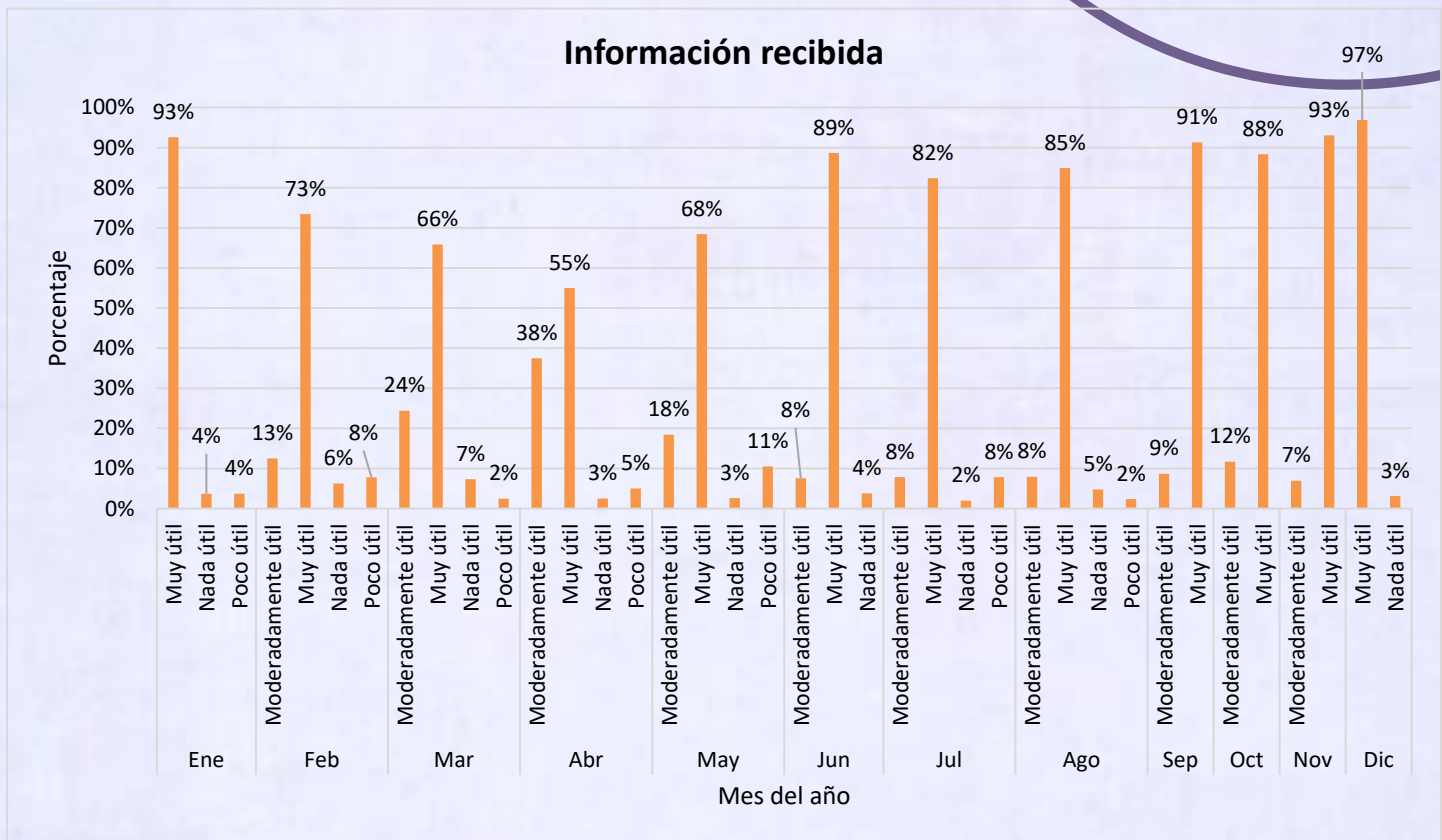
Se requiere que se mantenga el acceso a la ciudadanía durante los tiempos de servicio y un seguimiento continuo a los diferentes canales de atención dando respuesta de manera inmediata a la ciudadanía.

CONOCIMIENTO DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO.



El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación por parte de la ciudadanía, en el año 2021 más del **63%** de los encuestados calificaron como excelente. De acuerdo con los resultados obtenidos, en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva con todas las áreas, para garantizar una respuesta precisa y de fondo.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA POR PARTE DEL FUNCIONARIO

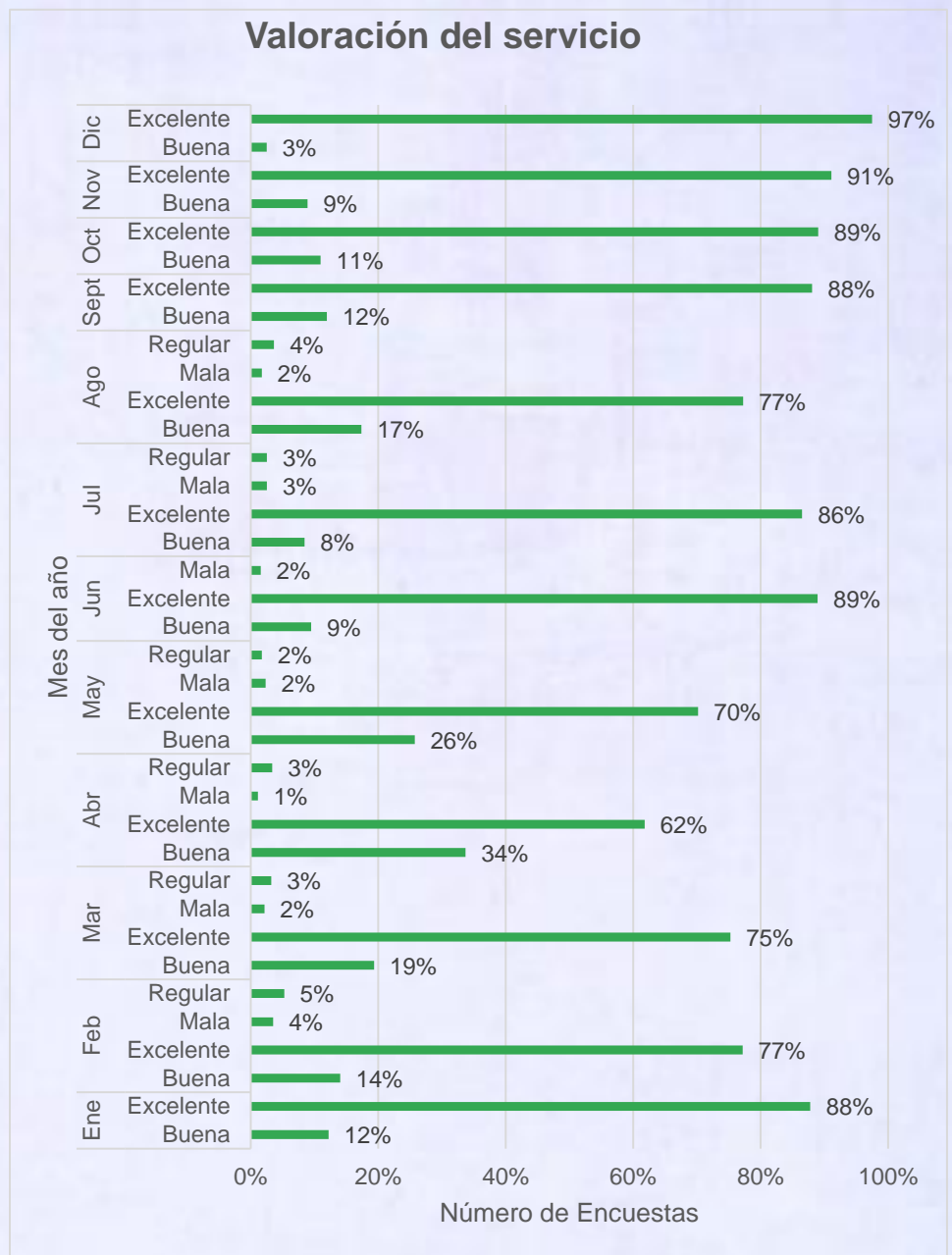


La calidad de la información recibida por parte de los funcionarios del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía evidencia que más de **55%** de los encuestados valora la calidad de la información como muy útil y menos del **5%** de poco útil, lo anterior demuestra que el área apuesta a la mejora continua para el año 2022 en articulación constante con las diferentes áreas para que la información sea cada día más acertada y de fondo.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO CON
LA CIUDADANÍA



PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO



Durante el año 2021 la percepción del servicio prestado por parte de los funcionarios del área de relacionamiento con la ciudadanía del Idartes, fue valorada como excelente del **62%** en adelante y solo el **6%** de los encuestados valoraron como regular y malo el servicio prestado.

Por lo cual en el año 2022 el área de relacionamiento seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea valorada como excelente el 100%, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes como un ejemplo entre las entidades distritales.



CONCLUSIONES

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, chat y correo electrónico del Área de Relacionamento con la ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del periodo comprendido entre enero a diciembre del año 2021, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este periodo y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir, que las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los funcionarios, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía es uno de los pilares de las funcionarias del área de servicio del Idartes.

Igualmente, para el año 2022 se tendrá en cuenta cada uno de los resultados obtenidos en el periodo 2021 centrándose en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.

ÁREA DE RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



ES CULTURA
LO
CAL

Cabe destacar que, en este periodo, se han fortalecido la atención presencial ya que en el año 2021 se atendieron 200 encuestas, debido a la apertura de la economía, respondiendo de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; por lo que en el año 2022 se continuara brindando nuestro servicio a través de los demás canales con los que cuenta la entidad, lo que permite tener un contacto directo con la ciudadanía.

De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, frente a las variables se refleja un alto grado de favorabilidad, lo cual, es en consecuencia, producto del seguimiento continuo para el cumplimiento de los objetivos de nuestra política de atención.

Garantizamos la atención oportuna, para lo cual aunamos esfuerzos y ser servidores respetuosos y siempre dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestro principal objetivo.

Elaboro:
Área de Relacionamiento
con la ciudadanía

Reviso Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
60 13795750 Ext: 4500



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

