



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe Encuestas Satisfacción Diciembre 2022

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

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

Área de Relacionamiento con la Ciudadanía



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 diciembre 2022.

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.

Índice

Objetivo	5
Alcance del Informe	5
Normatividad.....	6
Eventos del mes	7
Aspectos Generales	8
Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?	9
Pregunta No. 2. ¿El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue?	9
Pregunta No. 3. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue	10
Pregunta No. 4. ¿Cómo valora el servicio prestado?	11
Pregunta No. 5 ¿Su solicitud fue solucionada?.....	12
Pregunta No. 6 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?	13
Pregunta No. 7 ¿Cómo valora la información recibida?	14
Encuestas realizadas por el canal telefónico.....	15
Pregunta No. 1 ¿Su solicitud fue solucionada?.....	16
Pregunta No. 2. El tiempo de espera para ser atendido fue.....	17
Pregunta No. 3. Percepción del Servicio prestado.....	18
Conclusiones.....	19 - 20

Índice de gráficas

Gráfica 1 Canal de Atención	8
Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario	9
Gráfica 3 Actitud del Funcionario.....	10
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado	11
Gráfica 5 Peticiones Solucionadas	12
Gráfica 6 Valoración del Funcionario	13
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida	14
Gráfica 8 Peticiones solucionadas	16
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta	17
Gráfica 10 Percepción del Servicio.....	18

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **diciembre 2022**, 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 Servicio la Ciudadanía, durante el mes de **diciembre 2022**, 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

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 gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de **diciembre 2022**.

A continuación, se presenta la información sobre la programación y agenda cultural, el Festival Rock al Parque, y la Cinemateca al parque en la localidad de Puente Aranda, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, telefónico, chat y correo electrónico, durante el mes de **diciembre 2022**.

“Festival Rock al Parque”



Más de 300 mil personas marcaron el regreso de Rock al Parque luego de más de tres años de ausencia, regresó el festival musical más importante de Bogotá.

Agrupaciones que han marcado la historia del rock colombiano y latinoamericano protagonizaron el fin de semana de cierre de Rock al Parque 2022, que marcó el regreso de este importante festival, luego de su ausencia por más de tres años.



En los dos fines de semana que tuvo lugar el Festival, asistieron más de 300 mil personas, que habitaron el Parque Simón Bolívar en sus tres tarimas y vivieron la experiencia del evento musical más importante de la capital. Fue una edición que ofreció a la ciudadanía dos fines de semana llenos de música, con una amplia gama de sonidos de 87 agrupaciones, desde el tradicional metal hasta afrofuturismo, pasando por las propuestas de reconocidos artistas en el país, así como otras que pisaron por primera vez las tarimas colombianas y sorprendieron al público con sus originales puestas en escena.

Con Rock al Parque finaliza el ciclo 2022 de los Festivales al Parque del Idartes y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Mas Información

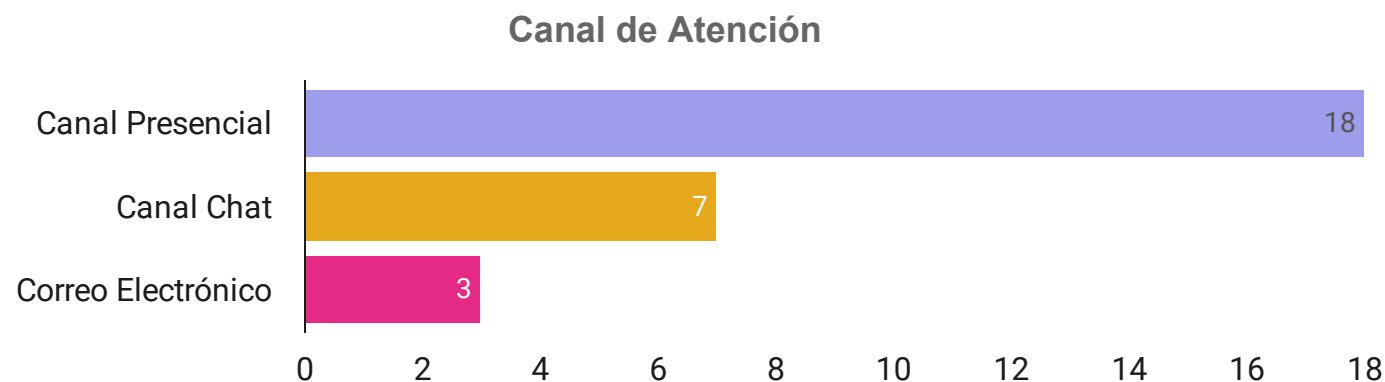


Aspectos Generales

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 **28** encuestas.

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

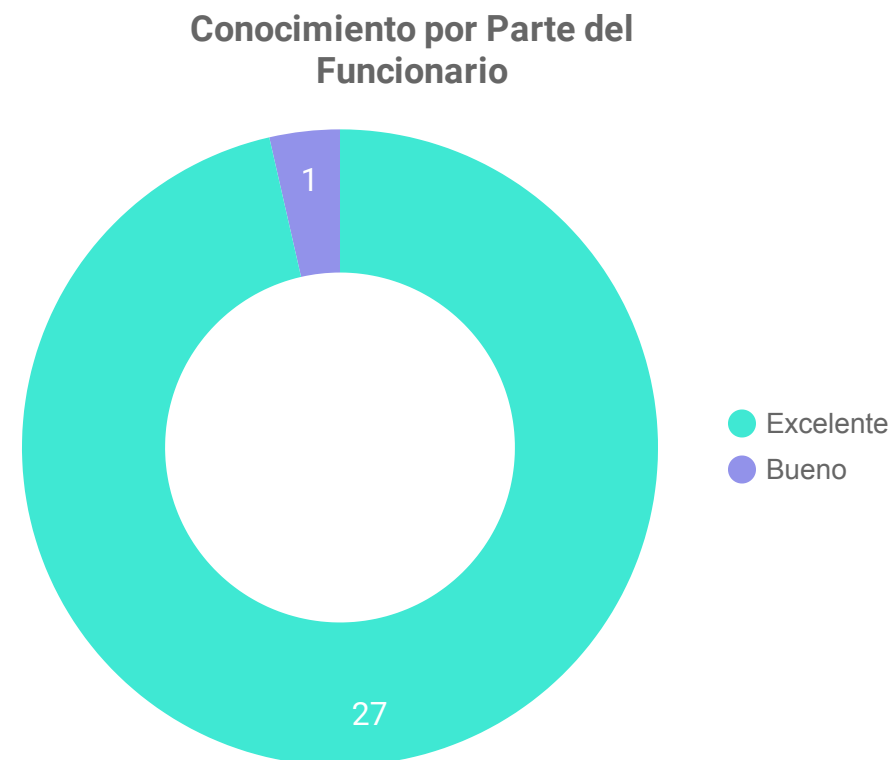
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio en el Instituto Distrital de las Artes por los diferentes canales de atención dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en diciembre fueron registradas **28** encuestas, del total de encuestas, el mayor registro se realizó a través del canal presencial con 18 encuestas las cuales representan el 64% del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubican las encuestas realizadas por el chat con 7 registros que representan un 25% y en la tercera posición se ubican las encuestas realizadas a través de correo electrónico con 3 registros que representan el 11% del total registrado en el mes en el Idartes. Frente al mes anterior se evidencia una disminución en la participación del canal de atención "presencial" del 77%, debido a que durante el mes de diciembre no hubieron convocatorias disponibles y las actividades culturales fueron menores por las festividades de fin de año.



Gráfica 1 Canal de Atención

El 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, donde la entidad goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de diciembre la gráfica evidencia que del 100% de los encuestados, el 96% representados en 27 ciudadanos evalúan como excelente el conocimiento y dominio de la información de la entidad y el 4% correspondientes a 1 ciudadanos lo califican como bueno. Frente al mes anterior se evidencia un aumento en la calificación "excelente" en el conocimiento y dominio del tema del personal pasando del 93% el mes de noviembre equivalente a 86 ciudadanos de 92 del total encuestado, a 96% de calificación "excelente" en el mes de diciembre equivalente a 27 ciudadanos de 28 encuestados.



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

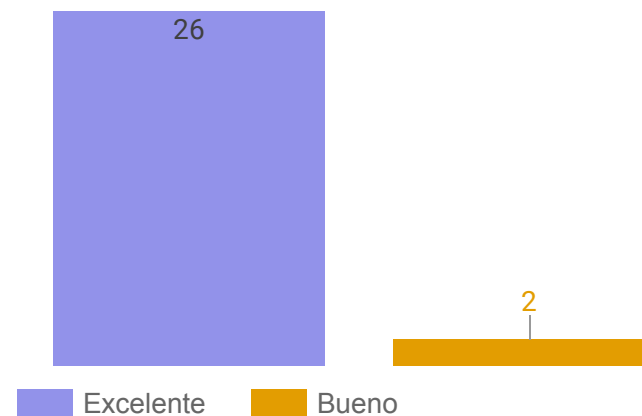
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, donde la gráfica No. 3 evidencia la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, es un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que en la primera posición el 93% de los encuestados que equivalen a 26 ciudadanos calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, en segunda posición el 7% que corresponde a 2 ciudadanos la calificaron como buena.

Frente al mes anterior se disminuyó la percepción de excelencia por parte de la ciudadanía, pasando del 96% de calificación "excelente" el mes de noviembre equivalente a 88 ciudadanos de 92 encuestados al 93% de calificación "excelente" en el mes de diciembre equivalente a 26 ciudadanos de 28 encuestados. Así mismo se observa un aumento en la calificación "bueno" pasando del 4% en el mes de noviembre equivalente a 4 ciudadanos de 92 encuestados al 7% en el mes de diciembre equivalente a 2 ciudadanos de 28 encuestados, esto debido a la disminución de número de encuestados.

Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

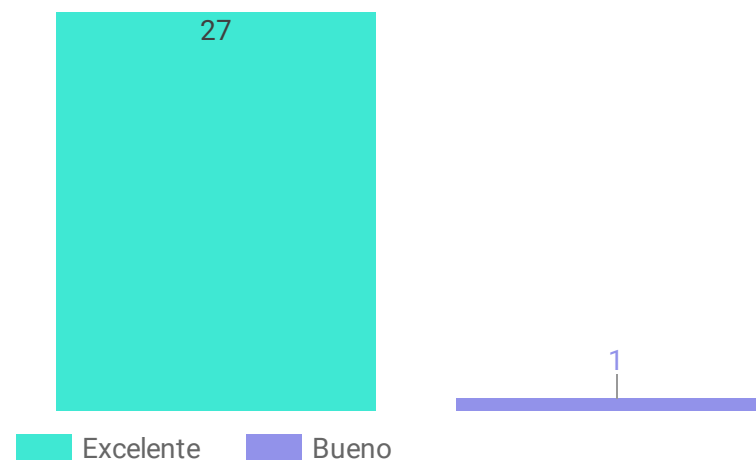
¿Cómo valora el servicio prestado?



Para el área de relacionamiento con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía desde la empatía, la calidez y la pertinencia. Es por esto que la grafica No. 4, evidencia que el 96% correspondiente a 27 encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio y en segundo lugar el 4% que equivale a 1 ciudadanos la consideran *bueno*.

Frente al mes anterior, se no se evidencian en calificación de la valoración del servicio prestado en ítem "*malo*" pasando del 1% en el mes de noviembre equivalente a 1 ciudadanos de 92 encuestados al 0% de calificación "*malo*" en el mes de diciembre equivalente a 0 ciudadanos de 28 encuestados.

Valoración del Servicio Prestado



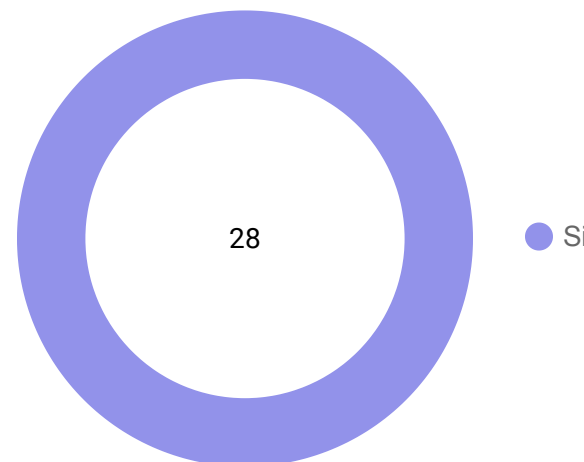
¿Su solicitud fue solucionada?



En la gráfica No. 5 se presenta la información de las solicitud solucionadas donde 28 encuestados en el mes de diciembre en los canales chat, correo electrónico y presencial por parte de los funcionarios y contratistas del área de relacionamiento con la ciudadanía, considera que su solicitud se solucionó con satisfacción en el 100% correspondientes a 28 ciudadanos, lo que evidencia una articulación positiva con las diferentes área de la entidad.

Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas de forma eficiente, se aumenta el nivel de respuesta en un 5%, de 95% de solicitudes solucionadas en el mes de noviembre equivalentes a 88 solicitudes de 92 presentadas, a dar solución del 100% en el mes de diciembre equivalentes a 28 solicitudes en total.

Solicitud Solucionada



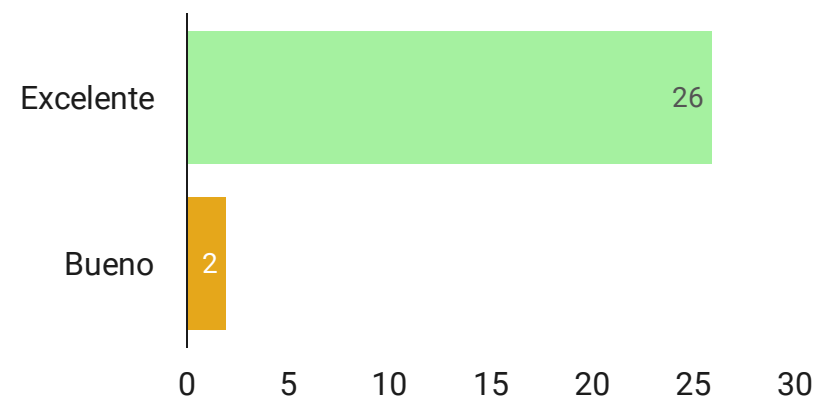
Gráfica 5 Peticiones Solucionadas

¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



En la gráfica No. 6 se evidencia que 93% de los ciudadanos correspondiente a 26 encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente* y en segundo lugar el 7% equivalente a 2 ciudadanos lo evaluó como *bueno*. Se observa una aumento en la calificación "bueno" en la actitud de los funcionarios pasando del 3% de calificación en el mes de noviembre equivalente a 2 ciudadanos de 92 encuestados al 7% de calificación "bueno" en el mes de diciembre equivalente a 2 ciudadanos de 28 encuestados. Según la percepción del ciudadano, la actitud por parte de los funcionarios aumento en un 4% en comparación al mes de noviembre.

El Funcionario es respetuoso



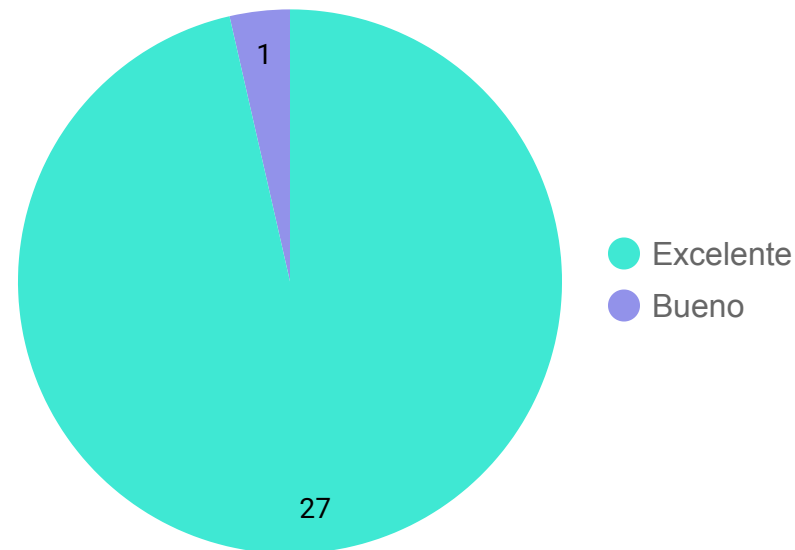
Gráfica 6 Valoración del Funcionario

¿Cómo valora la información recibida?

En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde el primer lugar 27 encuestados que corresponde al 96% valora la información recibida como *excelente* y en segundo lugar el 1 ciudadanos que corresponden al 4% califican la información recibida como *buena*. En este ítem se evidencia un aumento en la calificación "excelente" en la valoración de la información recibida pasando del 93% en el mes de noviembre equivalente a 86 ciudadanos de 92 encuestados a 96% en el mes de diciembre equivalente a 27 ciudadanos de 28 encuestados.



Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de diciembre y de acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía de nuestra entidad; se seguirá apostando a la mejora continua en todos los canales de servicio, implementando la encuesta telefónica inmediatamente se finaliza la atención al ciudadano

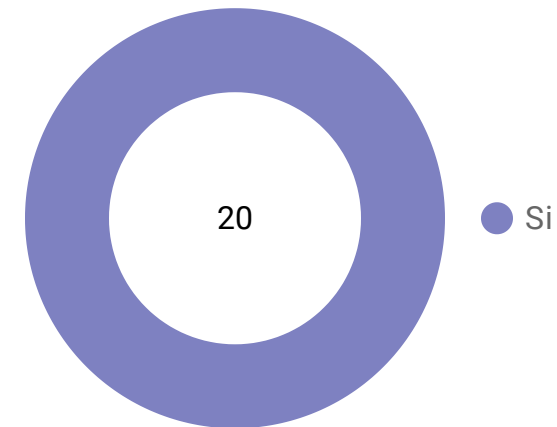
Durante el mes de diciembre se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; disminuyendo el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, esto debido a las festividades y al cierre del portafolio distrital de estímulos - PDE, se recibió durante el doceavo mes del año 20 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejorar continua y la toma de decisiones frente a los protocolos establecidos para la atención del servicio por medio telefónico. Lo que permitirá mejorar la percepción ciudadana y garantizar un servicio de calidad y pertinencia.

Este seguimiento, nos permite fortalecer los procedimientos a través de un ejercicio de mejora continua, que resulta importante para la gestión y operación del área, la voz de la ciudadanía siempre será nuestra prioridad, por tanto, implementar esta encuesta se suma al seguimiento que se hace también de los canales virtuales y presenciales. Finalmente, durante el mes de diciembre la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de diciembre, se realizaron 20 encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el 100% correspondientes a 20 ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal. Es importante destacar el esfuerzo y la eficacia del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía ante la gestión en el trámite de los requerimientos por parte de los y las ciudadanos/as en comparación se mantuvo el 100% de las solicitudes solucionadas, siendo posible este resultado por la articulación entre las áreas.

Solicitudes Solucionada



Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas

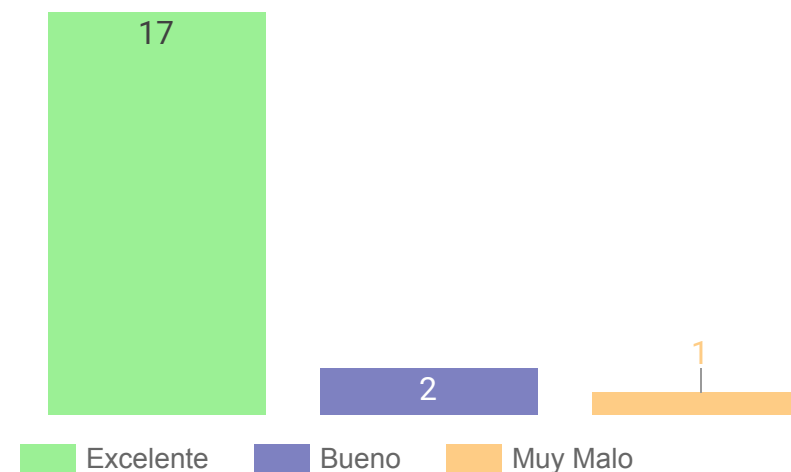


El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de diciembre del 2022 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el 85% de los encuestados equivalentes a 17 ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área, el 10% que corresponde a 2 ciudadanos calificaron como *bueno* y el 5% equivalente a 1 ciudadanos lo califica como *muy malo*. En comparación al mes anterior se evidencia un aumento en la valoración de *excelente* pasando del 80 al 85% de calificación dadas por la ciudadanía.



Tiempo para ser atendido

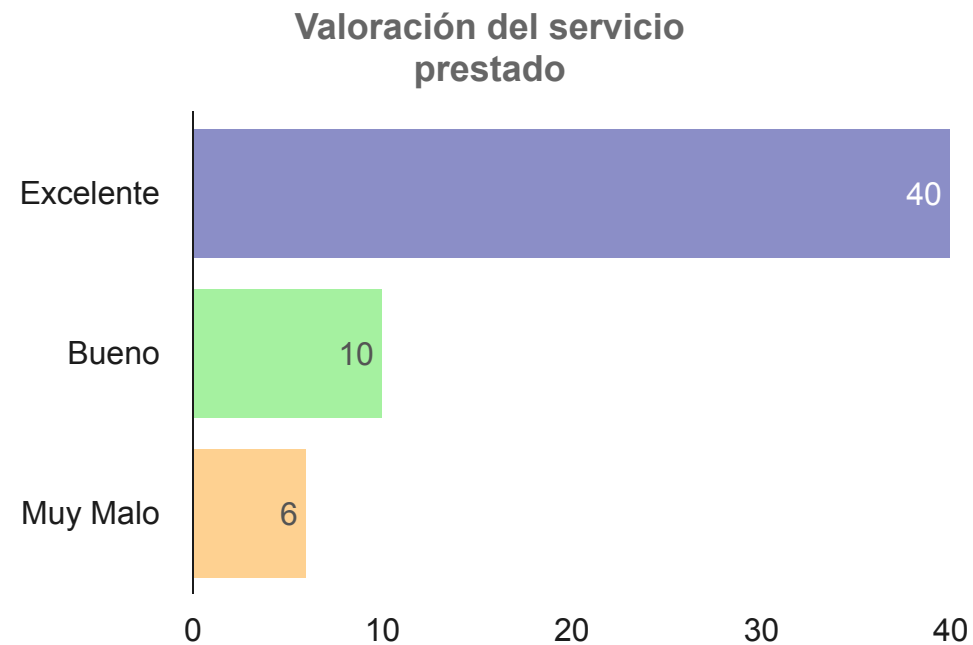


Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

Percepción del servicio prestado



En la gráfica No. 10 se presenta la información de la percepción del servicio donde en primer lugar el 65% correspondiente a 13 ciudadanos encuestados en el mes de diciembre evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 5 ciudadanos/as correspondientes al 25% como *bueno* y en tercer lugar el 10% que equivale a 2 como *muy malo* y *regular*. Según el análisis comparativo con el mes anterior se evidencia una reducción del 6% en la calificación *excelente* en la encuesta telefónica, por lo que se anuara esfuerzos para mejorar la percepción del servicio en el mes de enero del año 2023.



Gráfica 10. Percepción del Servicio

Conclusiones:



En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **diciembre 2022**, 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 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 diciembre de los 28 encuestados, 18 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, 7 ciudadanos por el canal chat y solo 3 ingresaron por medio del correo electrónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los funcionarios de Idartes, el 96% de los ciudadanos lo califican como *excelente* lo que demuestra la preparación de los funcionarios del área para responder a las solicitudes ciudadanas.
3. El 93% de los encuestados califica como *excelente* y solo el 7% como buena la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que los funcionarios del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El 96% de los ciudadanos valora como *excelente* el servicio prestado por el funcionario, en los distintos canales de atención.

6. Frente al mes anterior se evidencia una disminución en el total de las encuestas realizadas, esto debido a la culminación del proceso de Convocatorias en el Portafolio Distrital de Estímulos. Por otra parte, se reciben pocas consultas relacionadas con los Centros de Formación Crea debido a su cierre permanente de fin de año y clausura de los talleres Crea.

7. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, en el mes de diciembre, se evidencia el cumplimiento del 100% en la calificación de las peticiones solucionadas.

8. En cuanto al canal telefónico, se evidencia una disminución en la cantidad de las llamadas atendidas ya que en varias ocasiones estas son finalizadas mucho antes de ser transferidas a la encuesta.

9. Como área de Relación con la Ciudadanía nuestro compromiso está ligado a una mejora constante con el fin de contribuir en la eficacia, eficiencia y buen servicio con nuestros ciudadanos.



Elaboró

Yuri Yamile Téllez
yuri.tellez@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4503

Elaboró y apoyo en la gestión de datos

Juan Felipe Villamil
juan.villamil@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4502

Diseño Gráfico

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4504

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
601 3795750 Ext. 4500

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

