

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe Encuestas Satisfacción

# Enero 2023

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](mailto: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 un informe de encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción ciudadana, producto del servicio durante el mes de enero 2023.

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 ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?.....	12
Pregunta No. 6 ¿Su solicitud fue solucionada? .....	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 Valoración del Funcionario.....	12
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas .....	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 **enero 2023**, 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 **enero 2023**, 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 de resultado de encuestas de satisfacción del mes de **enero 2023** elaborado por el área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.





## “Talleres de Escritura Creativa Ciudad de Bogotá 2023.”

El Instituto Distrital de las Artes - Idartes invita a escritores, estudiantes de literatura, docentes, periodistas y demás personas interesadas en la creación literaria, de 16 años en adelante, a participar en los Talleres de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá 2023 en los géneros de novela, poesía, cuento, crónica y narrativa gráfica, que se dictarán los sábados entre el 25 de febrero y el 1 de julio de este año.

De acuerdo con Carlos Ramírez, gerente de Literatura del Idartes, estos talleres, que son gratuitos, “tienen por objetivo estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de esta mediante lecturas, ejercicios y encuentros con lectores calificados”.

Para el desarrollo de los talleres se seleccionarán 30 asistentes por curso, elección que se hará con base en la calidad de los textos literarios presentados, así como en la motivación que escriba el postulante para participar. En caso de considerarlo necesario, se llamará a entrevista a los postulados.

Ahora, según Ramírez, “es importante tener en cuenta que la participación en los talleres implica dedicar tiempo adicional a las sesiones para realizar lecturas, investigaciones, trabajo de campo y/o ejercicios escriturales, que son responsabilidad de cada participante, actividades que permitirán sacar mayor provecho al curso”.

[Mas Información](#)



7

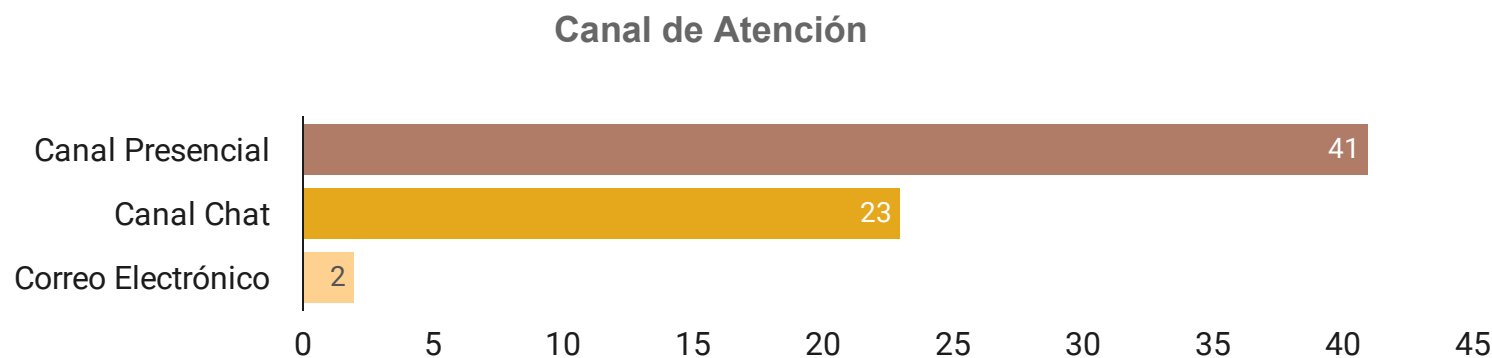
## Aspectos Generales

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 y presencial, con un total de 66 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 prestado en el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los diferentes canales de atención dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en enero fueron registradas un total de 66 encuestas, en la cual se evidencia que el canal con mayor registro fue el presencial con 41 encuestas, lo que representa el 62% del total registrado; en segundo lugar se encuentra el canal chat con 23 registros lo que representan un 34% de las encuestas y finalmente se encuentran las encuestas realizadas a través del correo electrónico con 2 registros, que representan el 3% del total.

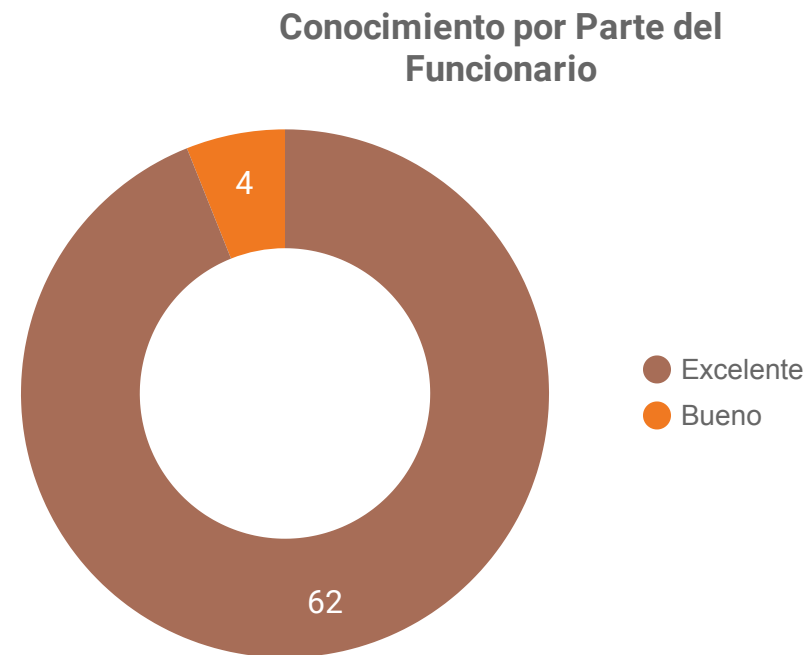
En comparación con el mes anterior se evidencia un aumento de las encuestas a través del canal presencial, pasando de un total de 18 en el mes de diciembre del 2022 a 41 ciudadanos encuestados en el mes de enero de 2023, resultado que nos favorece, ya que podremos hacer seguimiento y implementar una mejora continua para prestar un servicio de calidad.



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, en la cual se evidencia que el 94% de los encuestados representados en 62 ciudadanos(as) evalúan como excelente el conocimiento y dominio de la información brindada por las y los colaboradores del área sobre la entidad, y sólo el 6% corresponde a 4 ciudadanos que lo califican como bueno. En comparación con el mes anterior, se observa una disminución en la percepción de excelente en el conocimiento y dominio del tema pasando del 96% el mes de diciembre equivalente a 27 ciudadanos de 28 del total encuestado, a 94% de calificación excelente en el mes de enero del año 2023 equivalente a 62 ciudadanos de 66 encuestados, esto debido a que algunos eventos y actividades que se programan en la entidad no se encontraban disponibles, sin embargo, en el sector cultural se contó con una amplia oferta para el disfrute de la ciudadanía.



Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario

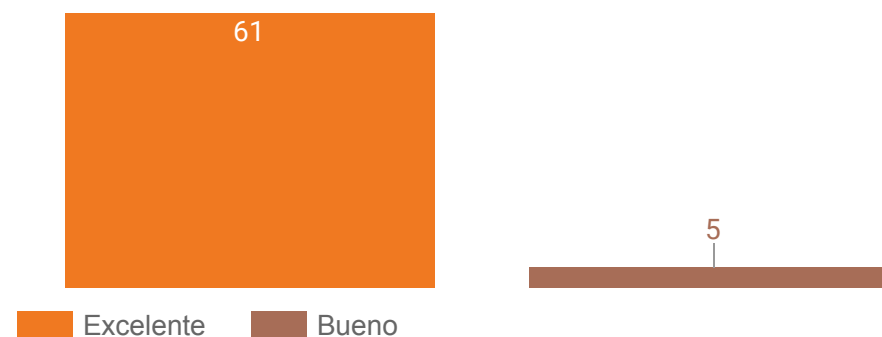
## La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante para el acompañamiento de la ciudadanía, lo cual se evidencia en los resultados de la gráfica No. 3 ya que el 92% de los encuestados que equivalen a 61 ciudadanos calificaron como *excelente* la actitud disposición de las y los colaboradores que les atendió, en segundo lugar se observa que el 8% que corresponde a 5 ciudadanos la calificaron como buena.

Frente al mes anterior se disminuyó la percepción de excelencia por parte de la ciudadanía, pasando del 93% de calificación "excelente" el mes de diciembre equivalente a 26 ciudadanos de 28 encuestados al 92% de calificación "excelente" en el mes de enero equivalente a 61 ciudadanos de 66 encuestados. Así mismo se observa un aumento en la calificación "bueno" pasando del 7% en el mes de diciembre equivalente a 2 ciudadanos de 28 encuestados al 8% en el mes de enero equivalente a 5 ciudadanos de 66 encuestados, esto debido a al aumento del número de encuestados.

### Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

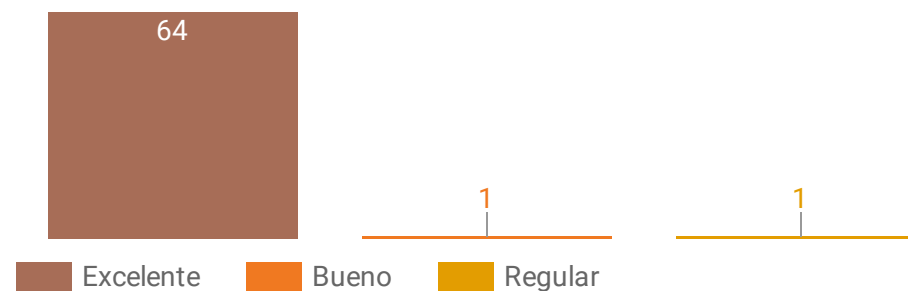
## ¿Cómo valora el servicio prestado?



Para el Área de Relacionamento 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 97% correspondiente a 64 encuestados consideran *excelente* la prestación del servicio, en segundo lugar el 2% que equivale a 1 ciudadanos la consideran *bueno* y en tercer lugar el 1% que equivale a 1 ciudadanos la consideran como *regular*, el servicio prestado por la entidad.

Finalmente, frente al mes anterior, se evidencian en calificación de la valoración del servicio prestado en ítem "*regular*" debido al aumento de número de encuestados para el mes de enero, pasando de 28 encuestados a 66 para este mes.

### Valoración del Servicio Prestado

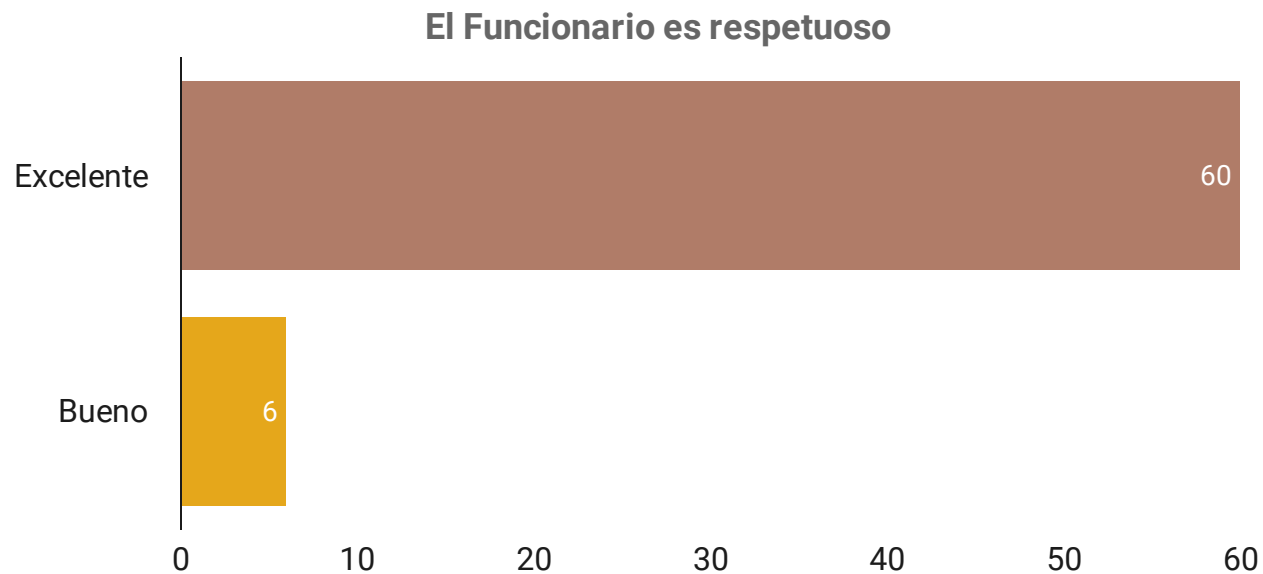


Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?



En la gráfica No. 5 se evidencia que 90% de los ciudadanos correspondiente a 60 encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *excelente* y en segundo lugar el 10% equivalente a 6 ciudadanos lo evaluó como *bueno*. Se observa una aumento en la calificación "bueno" en la actitud de los funcionarios pasando del 7% de calificación en el mes de diciembre equivalente a 2 ciudadanos de 28 encuestados al 10% de calificación "bueno" en el mes de enero equivalente a 6 ciudadanos de 66 encuestados. Según la percepción del ciudadano, la actitud por parte de los funcionarios aumento en un 3% como buena en comparación al mes de diciembre.



Gráfica 5 Valoración del Funcionario



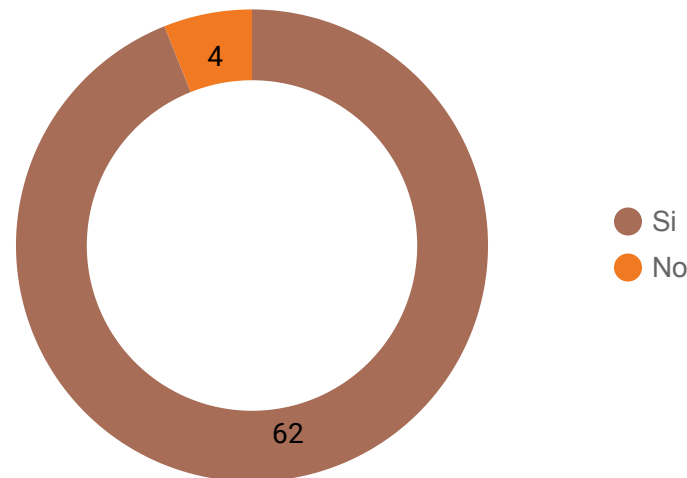
## ¿Su solicitud fue solucionada?



En la gráfica No. 6 se presenta la información de las solicitudes solucionadas a través de los diferentes canales como: chat, correo electrónico y presencial, en la cual el 94% de las y los ciudadanos encuestados representado en 62 personas, de un total de 66 consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción; mientras que 4 ciudadanos equivalentes al 6% del total consideró que la solicitud no fue solucionada, lo anterior evidencia la importancia de seguir aunando esfuerzos para lograr respuestas con criterios de claros y de oportunidad que sigan fortaleciendo la imagen institucional.

Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas, pero no todas fueron solucionadas de manera eficiente debido a los cierres de los centros de formación crea y el portafolio distrital de estímulos, disminuyendo del 100% de solicitudes solucionadas en el mes de diciembre 2022 al 94% para enero del 2023.

Solicitud Solucionada



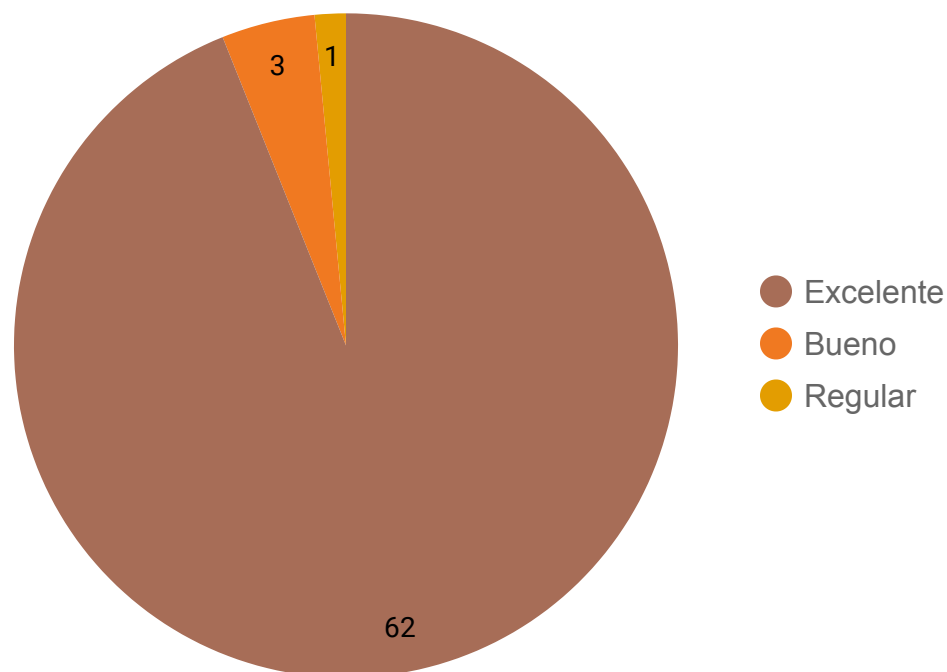
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

## ¿Cómo valora la información recibida?

En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde el primer lugar 62 encuestados que corresponde al 94% valora la información recibida como *excelente*, en segundo lugar 3 ciudadanos que corresponden al 5% califican la información recibida como *buena*, en tercer lugar 1 ciudadanos que corresponden al 1% califican la información recibida como *regular*. En este ítem se evidencia una disminución en la calificación "excelente" en la valoración de la información recibida, pasando del 96% en el mes de diciembre equivalente a 27 ciudadanos de 28 encuestados a 94% en el mes de enero equivalente a 62 ciudadanos de 66 encuestados.



Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de enero 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 enero se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; aumentando el número de encuestados al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, esto debido al inicio de actividades del año 2023, se recibió durante el primer mes del año 33 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejora 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.

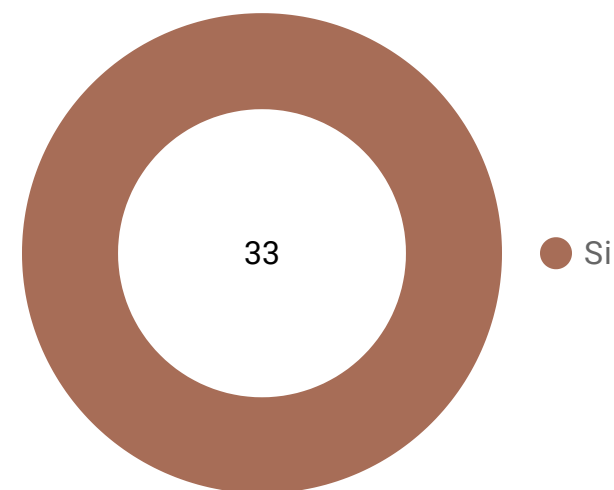
Finalmente, durante el mes de enero la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

15

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de enero, se realizaron 33 encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el 100% correspondientes a 33 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

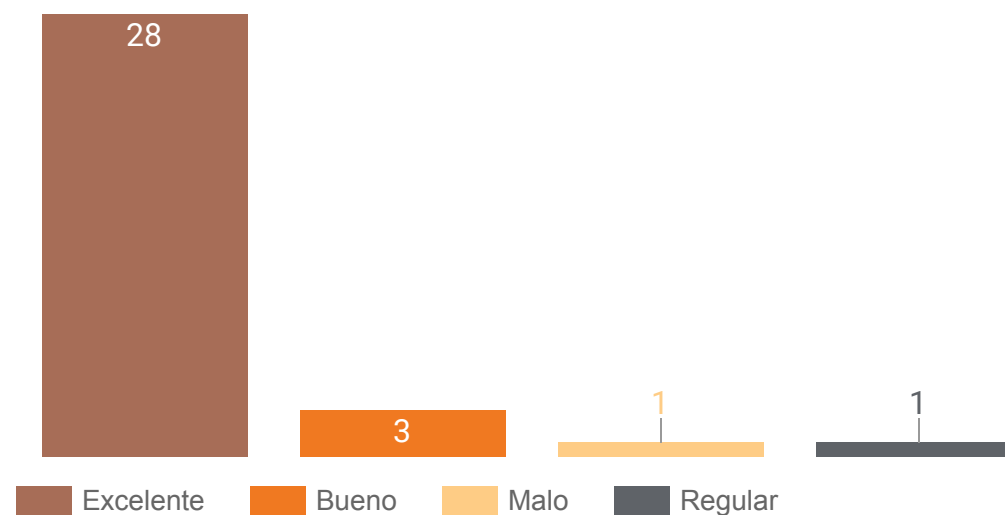


## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de enero del 2023 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 28 ciudadanos determinaron como *excelente* la atención por del área, el 9% que corresponde a 3 ciudadanos calificaron como *bueno* y el 6% equivalente a 2 ciudadanos lo califica como *regular* y *muy malo*. En comparación al mes anterior se evidencia una constante en la valoración de *excelente* manteniéndose en el 85%.



Tiempo para ser atendido



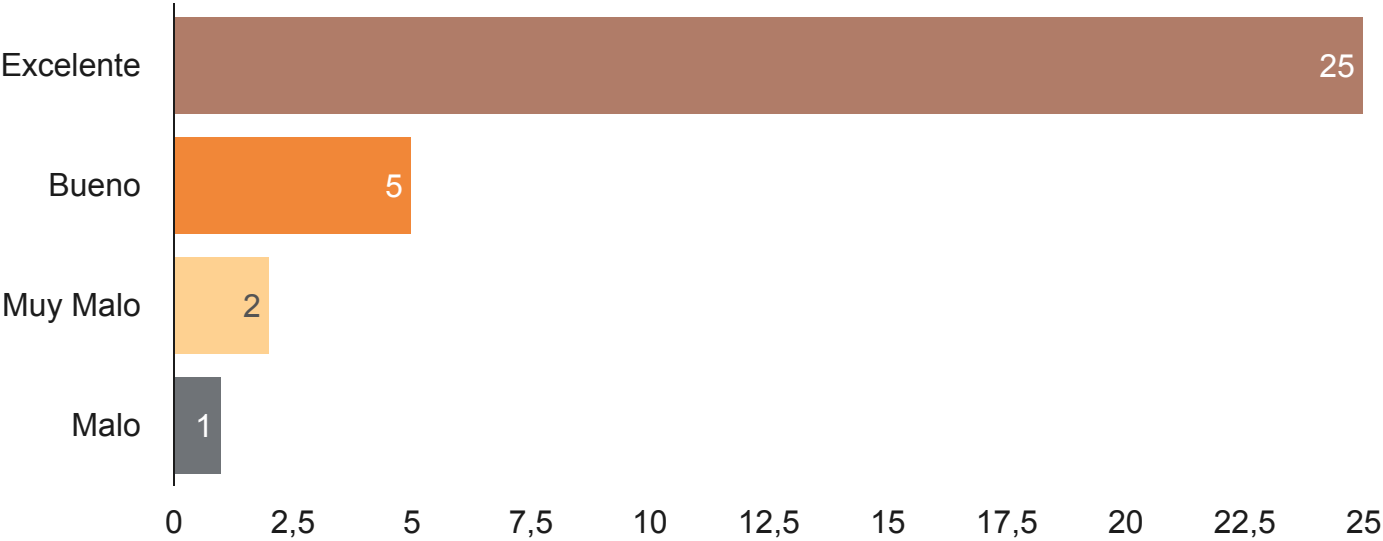
Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

# Percepción del servicio prestado



En la gráfica No. 10 se presenta la información de la percepción del servicio donde en primer lugar el 76% correspondiente a 25 ciudadanos encuestados en el mes de enero evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 5 ciudadanos/as correspondientes al 15% como *bueno* y en tercer lugar el 10% que equivale a 3 como *muy malo* y *malo*. Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia un aumento del 11% en la calificación *excelente* en la encuesta telefónica, por lo que se anuara esfuerzos para seguir mejorando la percepción del servicio en el mes de febrero del año 2023.

Valoración del servicio prestado



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 **enero 2023**, 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 enero de los 66 encuestados, 41 diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, 23 ciudadanos por el canal chat y solo 2 ingresaron por medio del correo electrónico.
2. En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el 94% 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 92% de los encuestados califica como *excelente* y solo el 8% 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 97% de los ciudadanos valora como *excelente* el servicio prestado por el funcionario, en los distintos canales de atención.

5. Frente al mes anterior se evidencia un aumento en el total de las encuestas realizadas, por otra parte, se observa una disminución de la percepción de excelencia en el área debido a que no se contaba con la acostumbrada oferta por parte de la entidad para la ciudadanía.

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

7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento leve en la cantidad de las llamadas atendidas, ya que en varias ocasiones estas son finalizadas mucho antes de ser transferidas a la encuesta. Este aumento se debe al interés de la ciudadanía por inscribirse a los talleres de formación en los Crea, solicitud de información sobre programación de nuestros equipamientos y apertura del Programa Distrital de Estímulos para la Cultura 2023.

8. En el área de Relacionamento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.





#### **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**

