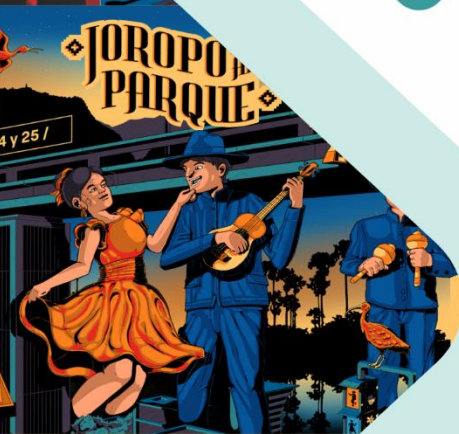


**52**  
años  
CINEMATECA DE BOGOTÁ

**CUÉNTAME AL**  
Un universo de Historias  
Te llamamos a tu teléfono para reírte cuentos y poesías



**INSCRIPCIONES ABIERTAS**  
**TALLERES DISTRITALES**  
**CIUDAD DE BOGOTÁ**  
**2023**  
Talleres en novela, poesía, cuento,  
crónica y narrativa gráfica.  
Se dictarán los sábados entre el  
25 de febrero y el 1 de julio de 2023

Primer  
Semestre  
**2023**

**Informe**  
resultados encuestas  
de satisfacción,  
canales de atención.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**



**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 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 primer semestre del año 2023.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de los ciudadanos que se contactaran con nosotros, mediante el chat de la entidad y de manera presencial; estableciéndose como protocolo que al finalizar el servicio referente a la atención recibida se compartiera el enlace de acceso a la encuesta desde los diferentes canales.



## Objetivo General

Presentar el informe semestral de los resultados de las encuestas de satisfacción del primer semestre de 2023, en comparación a los obtenidos en el primer semestre del 2022, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

## 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 el primer semestre de 2023, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen.

## Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el primer semestre de 2023 en comparación a la percepción del servicio en el primer semestre de 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 resultado de encuestas de satisfacción del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2023.

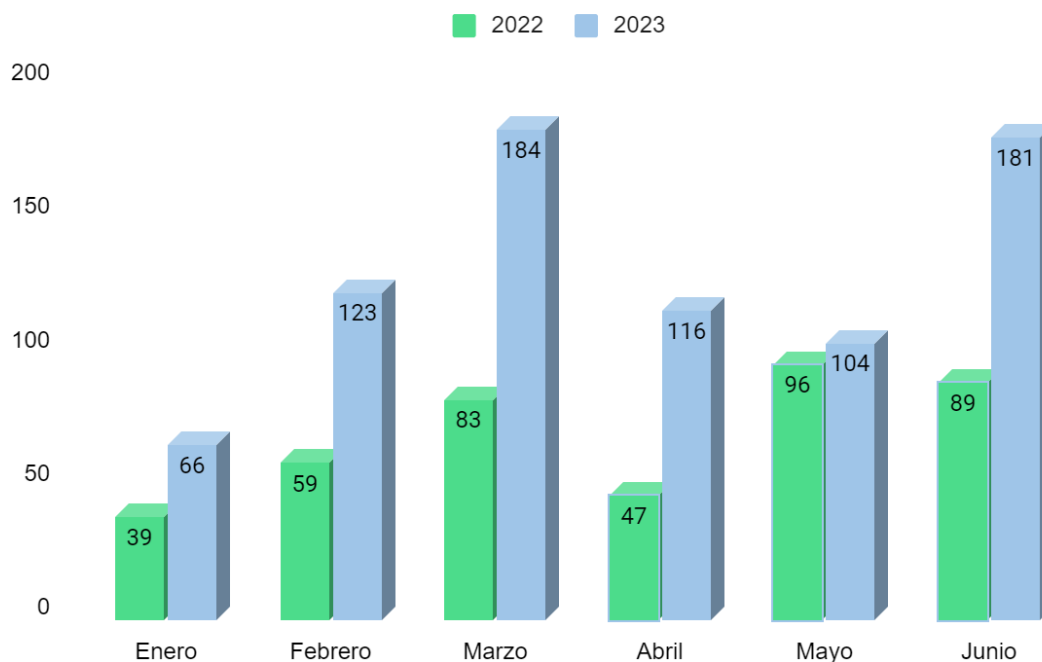
## Informe

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del Área de Relacionamento con la Ciudadanía durante el primer semestre de 2023, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

En esta primera parte del informe se pretende comparar el número de encuestados del primer semestre del año 2023 con respecto al obtenido en el primer semestre del año 2022 en diferentes canales de atención, el conocimiento y dominio de la información y actitud y disposición del funcionario que lo atendió, en cuanto a la segunda parte, se mide el tiempo para ser atendido, calidad en el servicio y el número de solicitudes solucionadas en comparación del año anterior.

## Pregunta 1. ¿Número de encuestados en el año 2022 y 2023?

Gráfica 1. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023 Número de encuestados por mes



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El número total de ciudadanos encuestados durante el primer semestre del año 2023 fue de 774 en comparación al primer semestre de 2022 con 413 encuestados, lo que indica un aumento del 47% para el primer semestre del año 2023. En términos específicos de participación ciudadana se evidencia un aumento para cada mes del primer semestre de 2023 en comparación al primer semestre del 2022.



## Cuadro 1. Comparativo de participación ciudadana 2022 vs 2023

Mes	(2022)	(2023)	Tasa de Crecimiento en la participación
Enero	39	66	41%
Febrero	59	123	52%
Marzo	83	184	55%
Abril	47	116	60%
Mayo	96	104	8%
Junio	89	181	51%
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>774</b>	<b>47%</b>

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

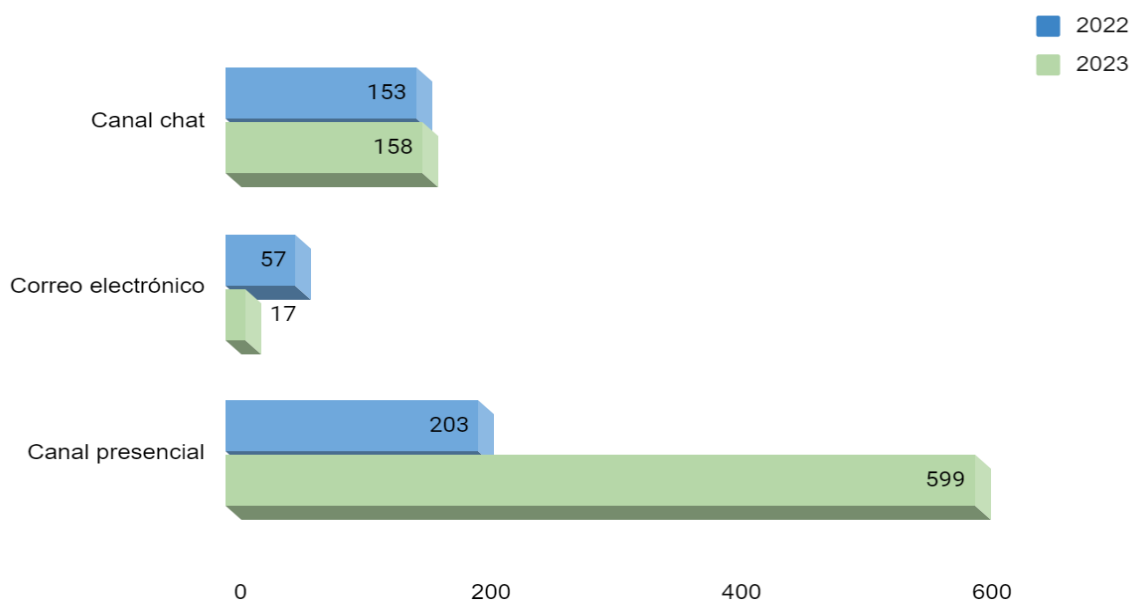
El cuadro N° 1 evidencia una mayor participación de la ciudadanía en todos los servicios que ofrece la entidad.

## Pregunta 2. ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

Los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre de 2023 fueron: canal chat, correo electrónico y canal presencial; en los resultados obtenidos se evidencia que el canal más encuestado fue el canal presencial, esto debido a la reactivación del sector cultura y a la presencialidad en cada uno de los espacios artísticos. Como se evidencia a continuación:

**Gráfica 2. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023 Número de encuestados por canal**

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción



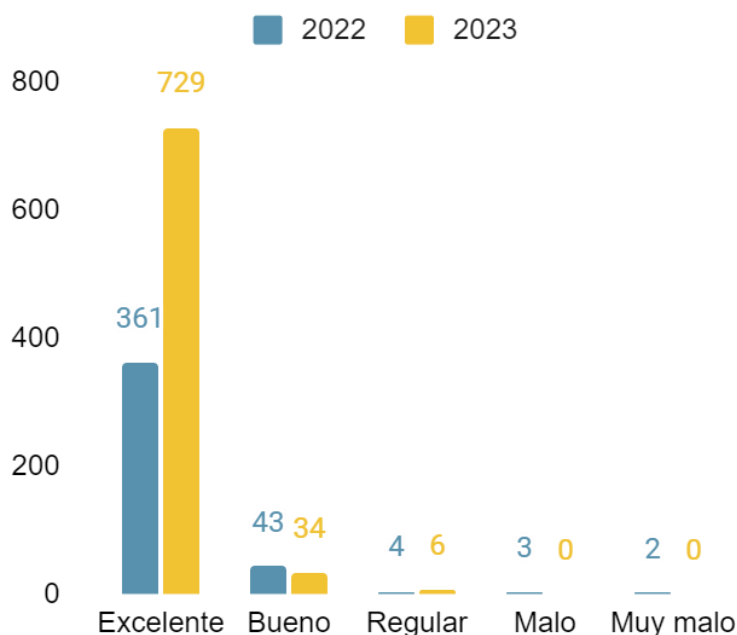
La gráfica No 2 refleja un incremento de participación de los encuestados para el canal de atención presencial en un 295% correspondientes a 599 encuestados que usaron el canal presencial para el primer semestre del año 2023, pasando de un total de 203 personas que utilizaron el canal de atención presencial en el primer semestre 2022 a 599 encuestados que usaron el canal de atención presencial para el primer semestre del año 2023.

En relación a la participación de los encuestados con respecto al canal de atención de correo electrónico se evidencia una disminución del 70%, pasando de 57 encuestados que utilizaron el canal de atención de correo electrónico en el primer semestre de 2022 a 17 encuestados que utilizaron el canal de atención de correo electrónico en el primer semestre de 2023.

Por último, se observa un aumento del 3% en la participación de los encuestados en el chat como canal de atención, pasando de 153 encuestados que utilizaron el canal de atención chat en el primer semestre de 2022 a 158 encuestados que utilizaron el canal de atención chat en el primer semestre de 2023.

### Pregunta 3. El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atención fue:

Gráfica 3. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023  
Conocimiento y dominio de la información

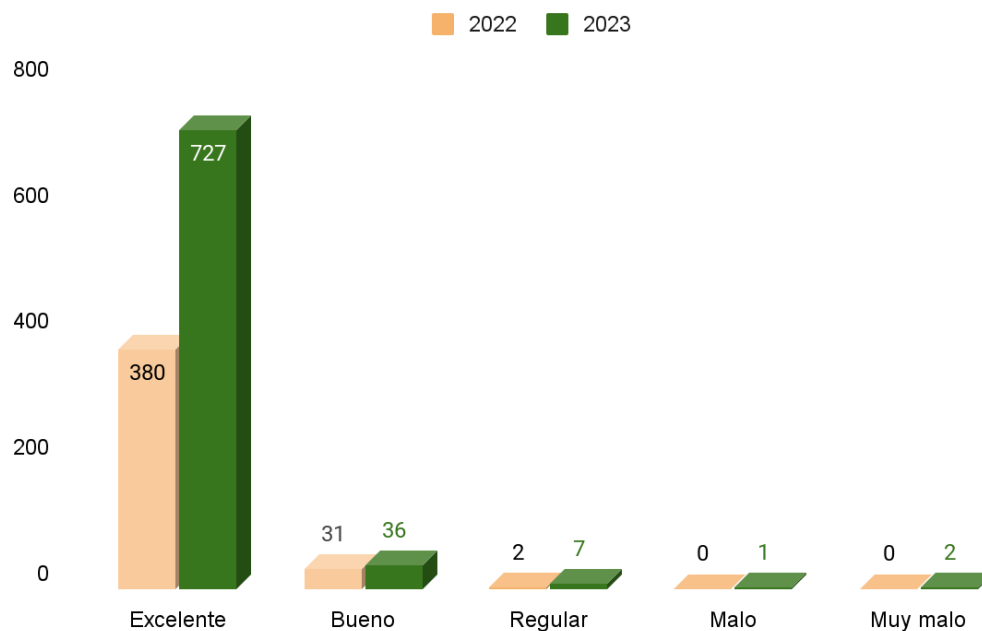


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el primer periodo de 2023 el 94% de los encuestados representados por 729 ciudadanos, calificaron como excelente el conocimiento y dominio del tema, el 4% equivalente a 34 ciudadanos lo calificaron como bueno y solo el 0.7% equivalente a 6 personas como regular, malo y muy malo; a diferencia del primer semestre del año 2022, donde el 87% de los encuestados representados con 361 lo califican como excelente, el 10% representados con 43 ciudadanos como bueno y el 2.1% equivalente a 9 ciudadanos como regular, malo y muy malo.

#### Pregunta 4. La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

Gráfica 4. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023  
Actitud y disposición del funcionario



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

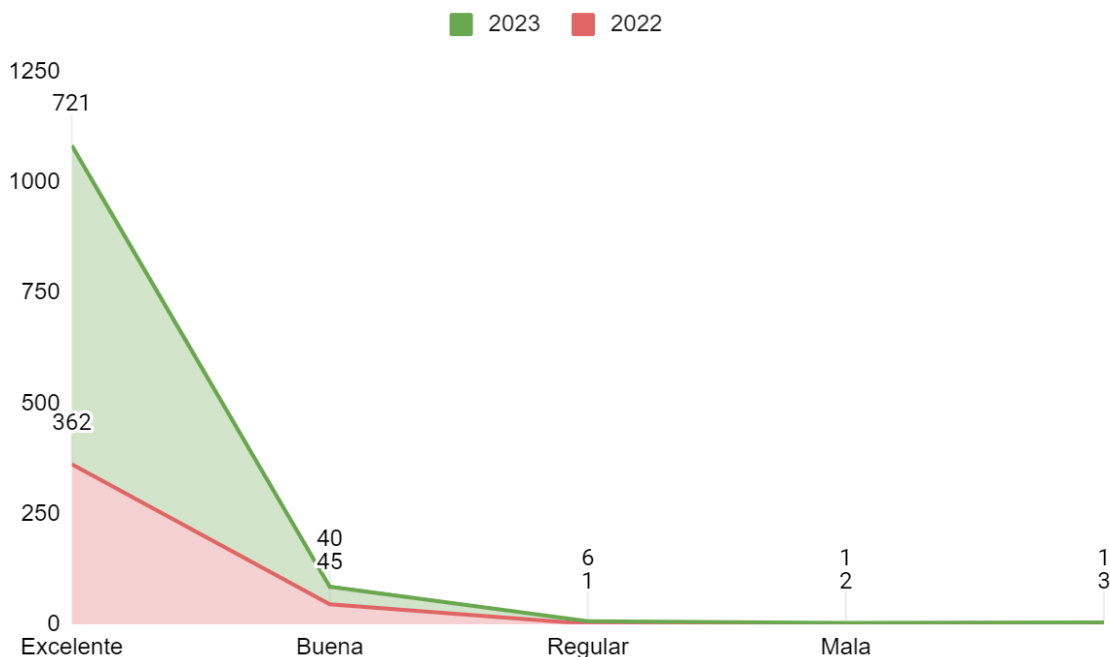
Para el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Idartes la empatía es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un factor diferenciador que es bien percibido, ya que el 94% de los encuestados representados con 727 ciudadanos para el primer semestre del año 2023, calificaron como *excelente* la actitud y disposición del personal que les atendió, el 4.6% con 36 ciudadanos la calificaron como *buena* y el 1.1% con 9 ciudadanos como *regular*, *malo* y *muy malo*, a comparación del primer semestre del año 2022 donde el 92% de los encuestados representados con 380 ciudadanos lo calificaron como *excelente*,

el 7.5% con 31 ciudadanos la calificaron como *buena*, el 0.4% con 2 ciudadanos como *regular*; por lo que a diferencia del año 2022 en el primer periodo del año 2023 hubo 3 ciudadanos que valoraron la disposición y la actitud del funcionario como mala y muy mala.

En contraste con el primer semestre de 2022, se evidencia un incremento positivo para el primer semestre de 2023, lo cual ratifica nuestro compromiso, empatía y disposición con la ciudadanía.

## Pregunta 5. Calidad de la información recibida

Gráfica 5. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023  
Calidad de la información



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

La calidad de la información brindada por los funcionarios del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes es considerada muy útil debido a que la información es precisa y de fondo, al tener una articulación con las diferentes áreas y conocer los servicios que ofrece la entidad, lo que garantiza la resolución de las peticiones ciudadanas en el menor tiempo posible.

El 93% de los encuestados representados con 721 ciudadanos para el primer semestre de 2023, calificaron como *muy útil* la calidad de la información recibida, el 6% con 45 ciudadanos la calificaron como *útil* y el 1% con 8 ciudadanos como *moderadamente, nada y poco útil*, a comparación del

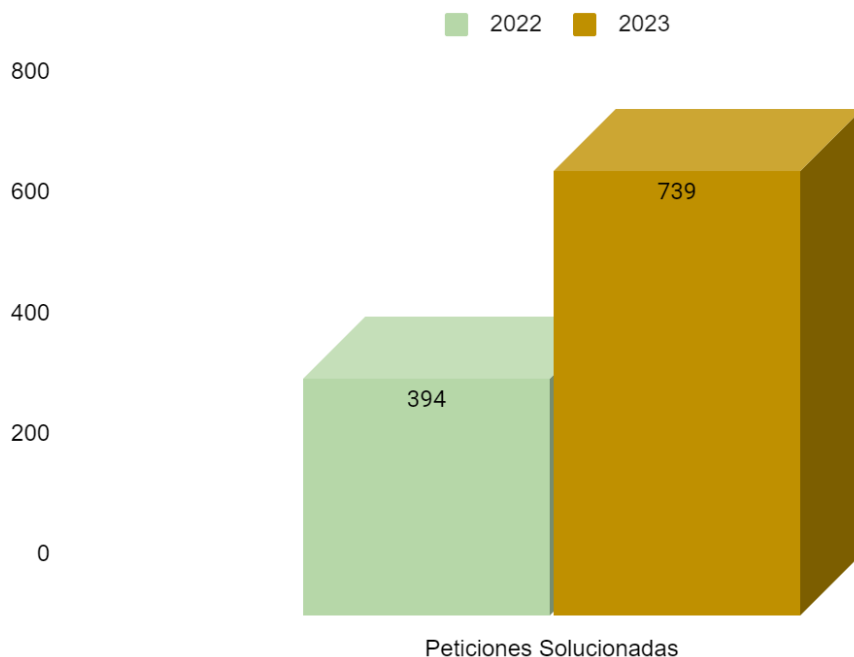
primer semestre de 2022 donde el 89% de los encuestados representados con 362 ciudadanos lo calificaron como *muy útil*, el 10% con 40 ciudadanos la calificaron como *buena*, el 1.5% con 6 ciudadanos como *moderadamente, nada y poco útil*, a diferencia del 2022 en el primer semestre de 2023 hubo 359 ciudadanos adicionales que valoraron la disposición y la actitud del funcionario como *muy útil*.

En contraste con el año 2022, se evidencia un incremento de participación ciudadana para el año 2023, lo cual ratifica la respuesta de fondo y precisas.



## Pregunta 6. Número de solicitudes solucionadas

Gráfica 6. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023  
Solicitudes solucionadas



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2023 se resolvieron 739 peticiones de manera efectiva a diferencia del año 2022 donde se resolvieron sólo 394 solicitudes, por lo que demuestra un incremento del 47% en el número de solicitudes solucionadas en este periodo, lo que demuestra un mayor número de ciudadanos satisfechos con el servicio prestado por el Idartes, evidenciando un crecimiento de la expectativa ciudadana y la seguridad de servicio al momento de realizarlo con la entidad, lo que se seguirá superando al aunando esfuerzo con las diferentes áreas y entidades del sector cultura.

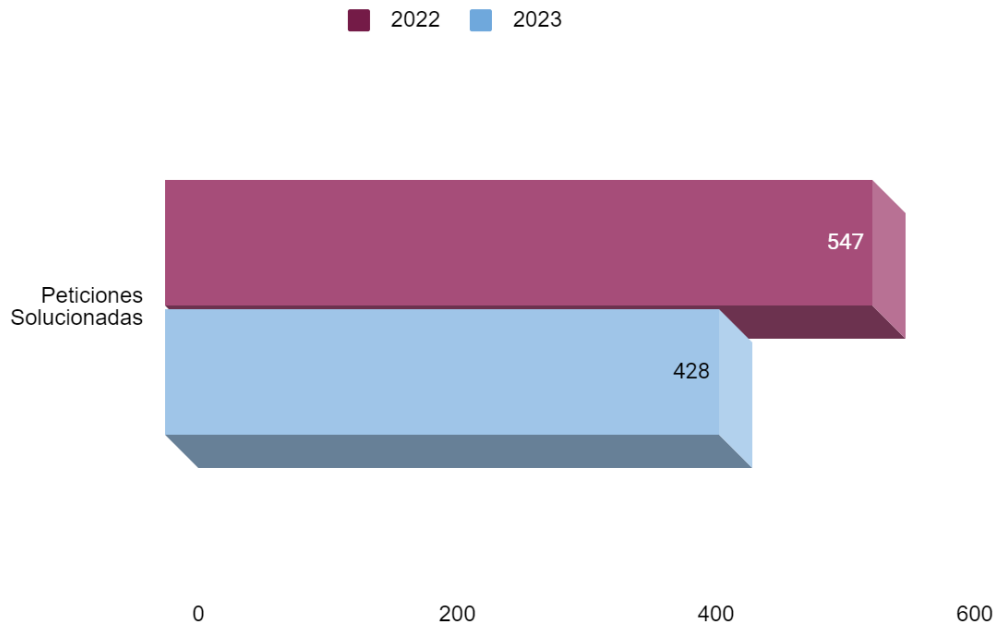
## Pregunta 7. Encuestas realizadas por el canal telefónico.

De acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes se viene realizando la encuesta de satisfacción telefónica, en ella se apostó a la mejora continua en todos los canales de servicio, luego de finalizar la atención prestada telefónicamente, se solicita al ciudadano amablemente la realización de una encuesta en la que se valora el tiempo de espera, la calidad de la información y si la solicitud por la cual se comunicó con la Entidad fue solucionada.

En el primer semestre del año 2023 se realizaron 428 encuestas por medio del canal telefónico en comparación al primer semestre del año 2022 con 547 encuestas telefónicas, obteniendo los siguientes resultados:

## Pregunta 7.1. Solicitudes Solucionadas

Gráfica 7. Comparativo primer semestre vigencia 2022 vs 2023  
Solicitudes solucionadas canal telefónico



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2023 se resolvieron 428 peticiones por el canal telefónico de manera eficiente y eficaz, se evidencia una reducción del 22% en el primer semestre de 2022 en las solicitudes solucionadas por el canal telefónico, pasando de 547 solicitudes solucionadas en el primer semestre de 2022 a 428 solicitudes solucionadas en el canal telefónico en el primer semestre de 2023.

Sin embargo, se continúa dando solución a las solicitudes de los ciudadanos con el servicio prestado por el Idartes, evidenciando satisfacción y cumplimiento de la expectativa ciudadana al comunicarse por este canal y demostrando que Idartes es una de las entidades Distritales de mayor articulación entre las áreas, siendo parte fundamental para la solución

efectiva de las solicitudes de la ciudadanía.

El siguiente cuadro muestra el número de solicitudes solucionadas por medio de canal telefónico en cada mes del primer semestre 2022 y 2023:

Cuadro 2. Número de solicitudes solucionadas por mes

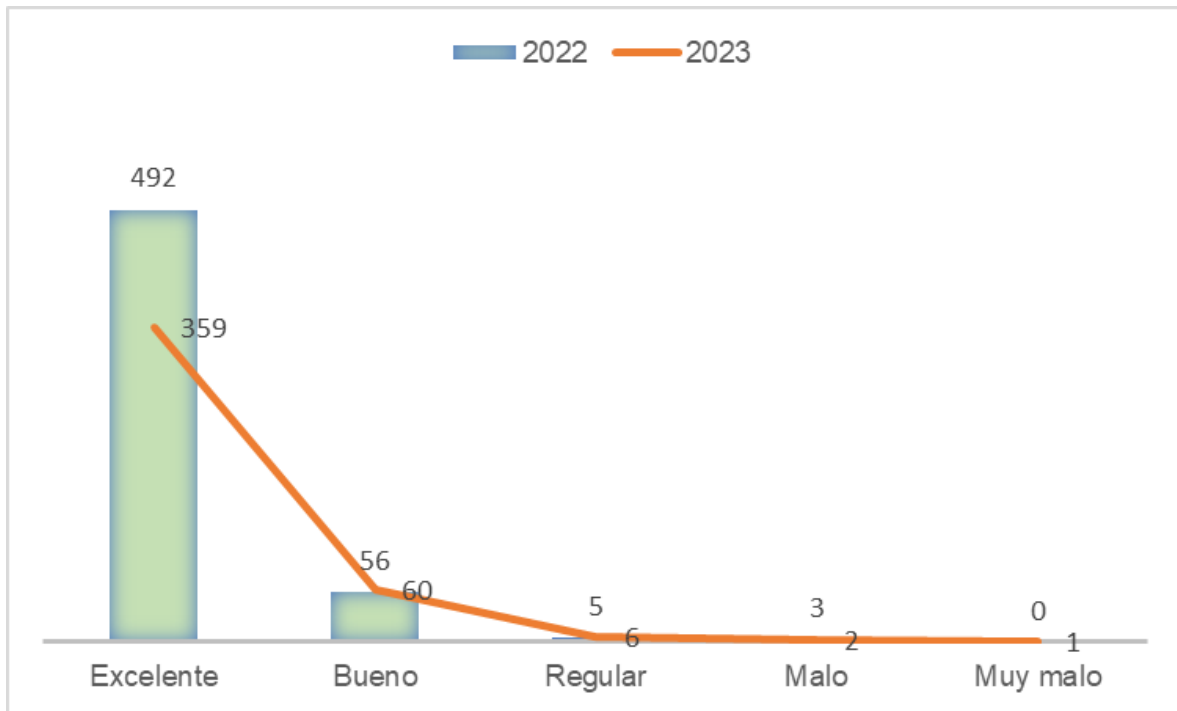
Mes	(2022)	(2023)	Tasa de Crecimiento en la participación
Enero	37	33	-11%
Febrero	144	86	-41%
Marzo	98	108	10%
Abril	64	57	-11%
Mayo	77	71	-8%
Junio	127	73	-43%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>428</b>	<b>-22%</b>

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El Cuadro No 2 muestra que los meses que más se resolvieron solicitudes, fueron febrero con 144 y junio 127 encuestados por el canal telefónico.

## Pregunta 7.2. Tiempo de Espera

Gráfica 8. Encuesta telefónica primer semestre vigencia 2022 vs 2023.  
Tiempo de espera para se atendido canal telefónico



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El tiempo de espera durante el primer semestre 2023 en el canal telefónico se mostró un comportamiento favorable debido a que el 84% de los encuestados equivalentes a 359 ciudadanos determinaron como excelente el tiempo de espera en la atención por del área, el 14% que corresponde a 60 ciudadanos calificaron como bueno el tiempo de espera, el 1.4% equivalente a 6 ciudadanos lo califica como regular y el 0.7% correspondiente a 3 ciudadanos calificaron como malo y muy malo el tiempo de espera.

Por lo anterior, el tiempo promedio de respuesta de la entidad es óptimo y prácticamente inmediato, porque se cumple con la normatividad vigente y se añora a continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata sin dejar de dar una respuesta de fondo.

**Cuadro 3. Tiempo de espera para ser atendido por mes**

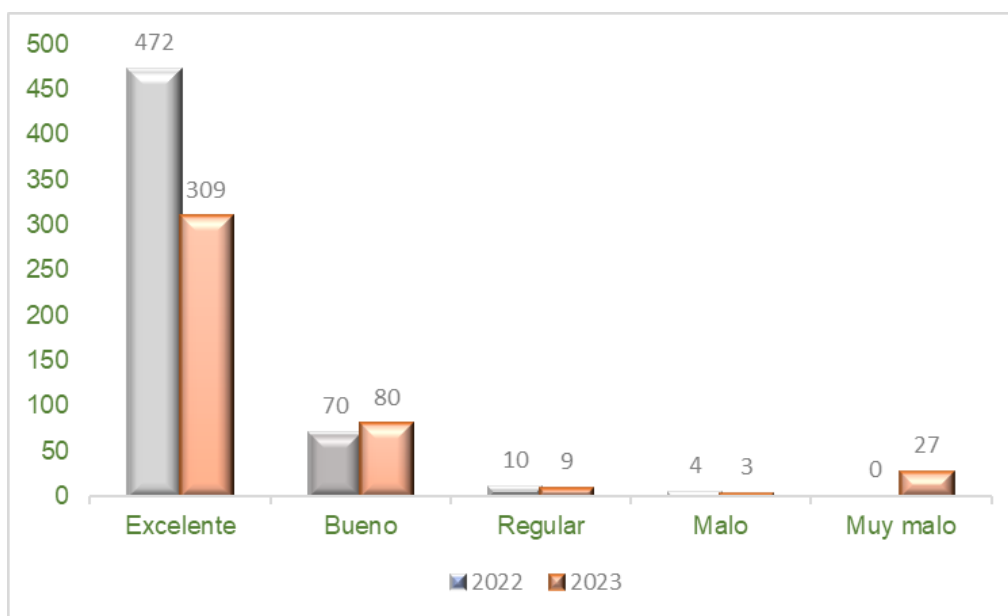
Mes	Primer Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Eficiencia
Excelente	492	359	-27%
Bueno	56	60	7%
Regular	5	6	17%
Malo	3	2	-34%
Muy malo	0	1	100%
<b>Total</b>	<b>547</b>	<b>428</b>	<b>-22%</b>

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El Cuadro No 3 muestra un alto índice de satisfacción de los usuarios en la evaluación del tiempo de espera en los rangos de excelente y bueno, por lo anterior se evidencia eficiencia en la atención al ciudadano por parte del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía con el objetivo de responder en el menor tiempo posible las solicitudes de la ciudadanía.

### Pregunta 7.3. Percepción del servicio

Gráfica 9. Encuesta telefónica primer semestre vigencia 2022 vs 2023.  
Percepción de servicio brindado canal telefónico



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El 72% correspondiente a 309 ciudadanos encuestados en el primer semestre 2023 evaluó como excelente el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, 80 correspondientes al 18% como bueno, el 2.1% que equivale a 9 como regular y 30 ciudadanos que es 7% lo valoro como malo y muy malo. Lo anterior evidencia el excelente servicio que presta la Entidad, lo que motiva a continuar brindando una atención oportuna y cálida donde el ciudadano siempre sea la prioridad.

## Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos presencialmente, por chat, teléfono y correo electrónico, como insumo se tuvieron en cuenta los resultados del periodo comprendido entre enero a junio del primer semestre de 2022 y los resultados del primer semestre del 2023, con el fin de comparar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad, tiempo y conocimiento de los funcionarios del área.

De los resultados obtenidos durante este primer 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 se mantiene, e incluso se observó un incremento significativo con respecto a los valores reportados en el primer semestre 2023, siendo esto una oportunidad de visualizar una mejor articulación con las diferentes áreas internas del Idartes y con el sector cultura, lo que se evidencia en los resultados obtenidos.

La situación de confinamiento abocó a la ciudadanía a los canales virtuales y telefónicos, por ello, la encuesta telefónica nos permitió conocer la percepción ciudadana en torno al servicio por este canal, así las cosas, durante el primer semestre del año 2023 hemos podido conocer cuáles son las fortalezas y las acciones de mejora a implementar con el análisis que realizamos mes a mes desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía



La Entidad ha realizado todos los esfuerzos para garantizar siempre la prestación del servicio en jornada continua días hábiles, el personal que opera los canales tiene perfiles profesionales que han contribuido en la calidad de la atención y el servicio que se presta.

Seguiremos trabajando para responder con calidad, calidez y oportunidad, continuaremos aunando esfuerzos, fortaleciendo la empatía y capacitando a todo el personal para que la experiencia de servicio de todos aquellos que nos visitan o tienen contacto con la Entidad a través de cualquier canal sea satisfactoria y caracterizarnos por brindar un servicio respetuoso, dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, que es nuestro principal objetivo.



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Elaboró  
Yamile Tellez  
[Yamile.tellez@idartes.gov.co](mailto:Yamile.tellez@idartes.gov.co)

Apoyo en análisis de datos primer semestre  
Cristina Restrepo  
[Isabel.restrepo@idartes.gov.co](mailto:Isabel.restrepo@idartes.gov.co)  
Yann Rodríguez  
[Yann.rodriguez@idartes.gov.co](mailto:Yann.rodriguez@idartes.gov.co)

Diseño  
Cristina Restrepo  
[Isabel.restrepo@idartes.gov.co](mailto:Isabel.restrepo@idartes.gov.co)