

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



# Informe Encuestas Satisfacción

# Enero 2024

## Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

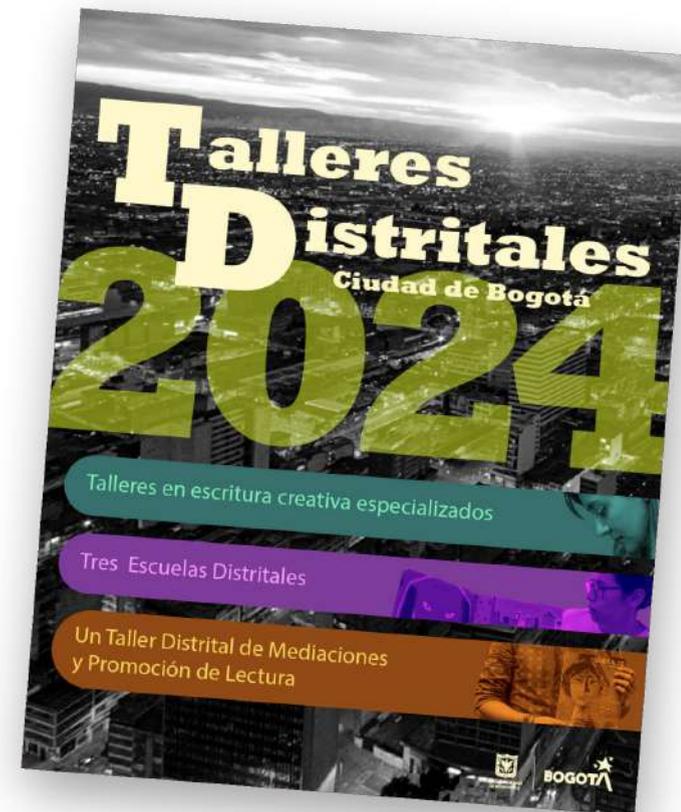
PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

Horario de atención lunes a viernes

7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

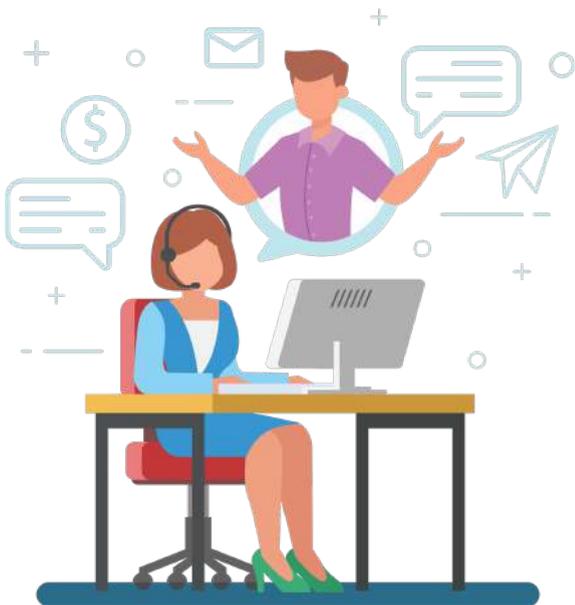
Chat: <https://idartes.gov.co/es parte inferior derecha>

[contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)



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.

## 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 2024**.

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 2024**, 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 Relacionamento con la Ciudadanía, durante el mes de **enero 2024**, 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.



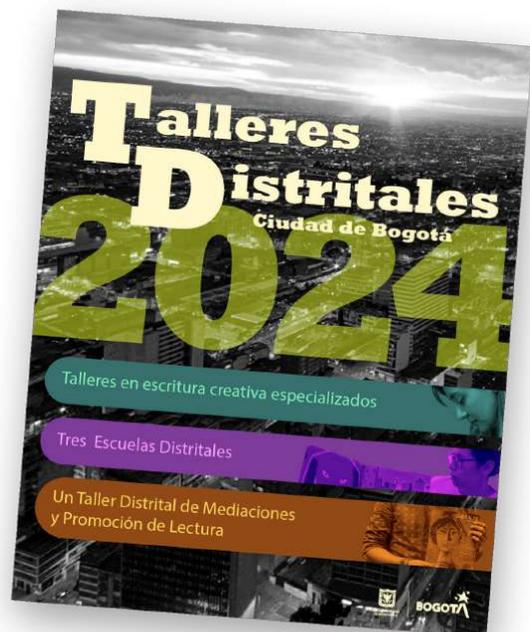
## Normatividad

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 2024**, elaborado por el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



## “Talleres de literatura y escritura- 2024”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Gerencia de Literatura, inicia el 2024 con la apertura del Taller Distrital de Mediaciones y Promoción de Lectura y de los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá, cuyas inscripciones van hasta el 31 de enero.

Este taller convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital. Este proceso de formación se realizará presencialmente todos los sábados entre el 17 de febrero y el 29 de junio en 17 sesiones de cuatro horas cada una, entre las 9:00 a.m. y las 1:00 p.m.

El propósito de estos talleres es 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 la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentro con lectores calificados, en cinco géneros literarios.

El Idartes abrirá el 9 de enero las inscripciones para tres Escuelas Distritales: de edición, de traducción literaria y de librerías, ampliando así la oferta de formación del primer semestre del 2024 del programa Escrituras de Bogotá a través de los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá.

[Más Información](#)

## 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 **320** encuestas.

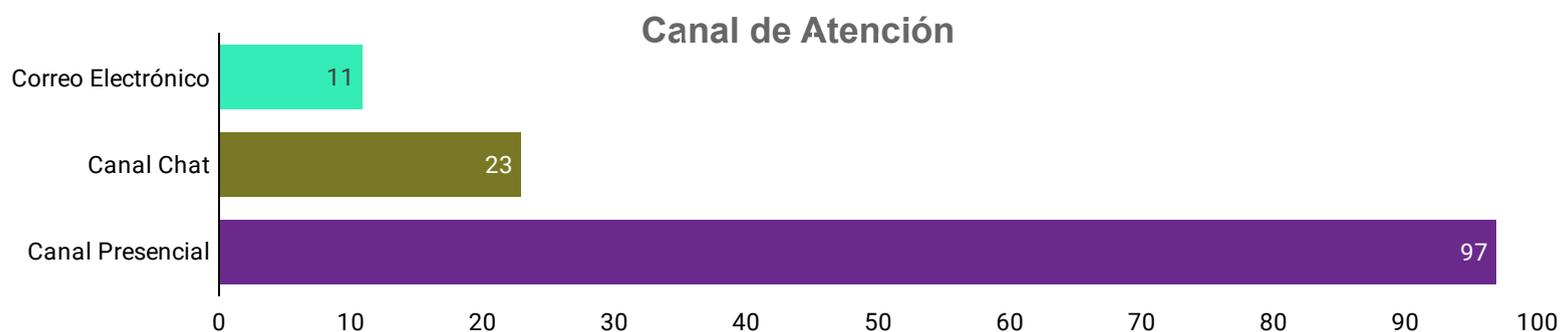
### Encuestas realizadas canales presencial y chat

En el siguiente apartado realizaremos el análisis de las encuestas de nuestros canales canal presencial y chat, teniendo en cuenta los principios y valores de la política distrital de relacionamiento con la ciudadanía.

#### ¿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 Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los canales presencial, correo electrónico y chat de dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en **enero** fueron registradas un total de **131** encuestas en estos tres canales, del mismo modo, se evidencia que el canal con mayor registro fue el presencial con **97** encuestas, lo que representa el **74%** del total registrado; en segundo se encuentra el canal chat con **23** registros, lo que representan un **17%** y finalmente el correo electrónico con **11** encuestas lo cual representa al **9%** de las encuestas diligenciadas por los ciudadanos en el periodo del presente informe.

En comparación con el mes anterior, se evidencia un aumento de las encuestas del **297%** a través de los tres canales, pasando de un total de **33** en el mes de diciembre del 2023 a **131** ciudadanos encuestados en el mes de **enero de 2024**.



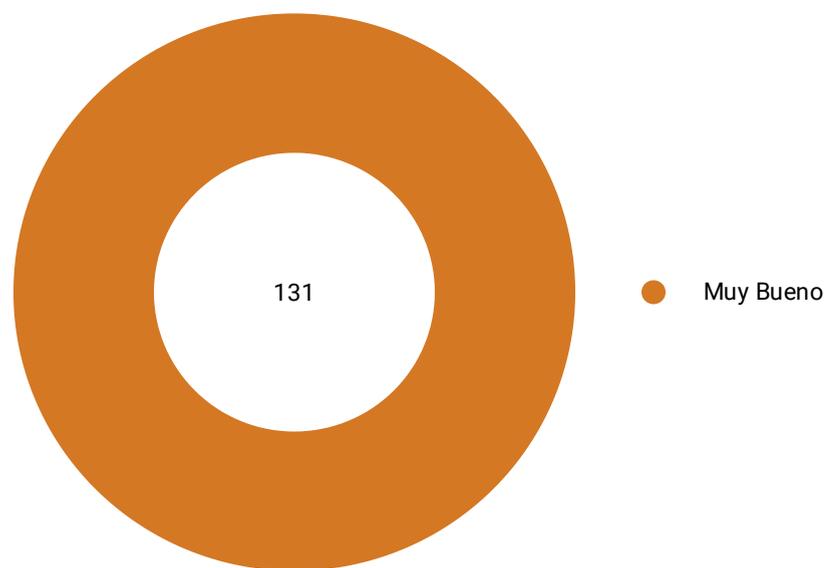
Gráfica 1 Canal de Atención

## 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 **100%** de los encuestados representados en **131** ciudadanos(as) evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada por las y los colaboradores del área sobre la entidad lo anterior expresado en las calificaciones de ***muy bueno***.

Del mismo modo, se evidencia que los estándares de excelencia para el mes de **enero** se sitúan por encima del **95%** con relación al conocimiento y dominio del tema de los funcionarios de la entidad, indicando un grado favorable en cuanto a la efectividad de respuesta y la solución asertiva a las dudas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a lo largo del mes, lo anterior fruto de las acciones encaminadas a la mejora continua.

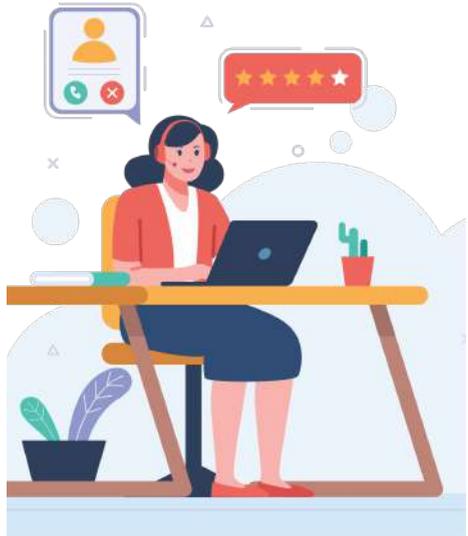
### Conocimiento por Parte del Funcionario



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 para el acompañamiento de la ciudadanía, lo cual se evidencia en los resultados de la gráfica No. 3 El **100%** de los encuestados que equivalen a **131** ciudadanos calificaron como muy buena la actitud y disposición de las y los colaboradores que les atendió.



Lo anterior responde a las estrategias llevadas a cabo por las y los colaboradores del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes para aumentar el número de participantes, de igual forma se mantendrán esfuerzos para lograr resultados exponenciales en el mes de **febrero** del 2024. Por otro lado, cabe destacar que la actitud y disposición por parte del área de Relacionamento con la Ciudadanía fue gratificante y oportuna.

Actitud del funcionario



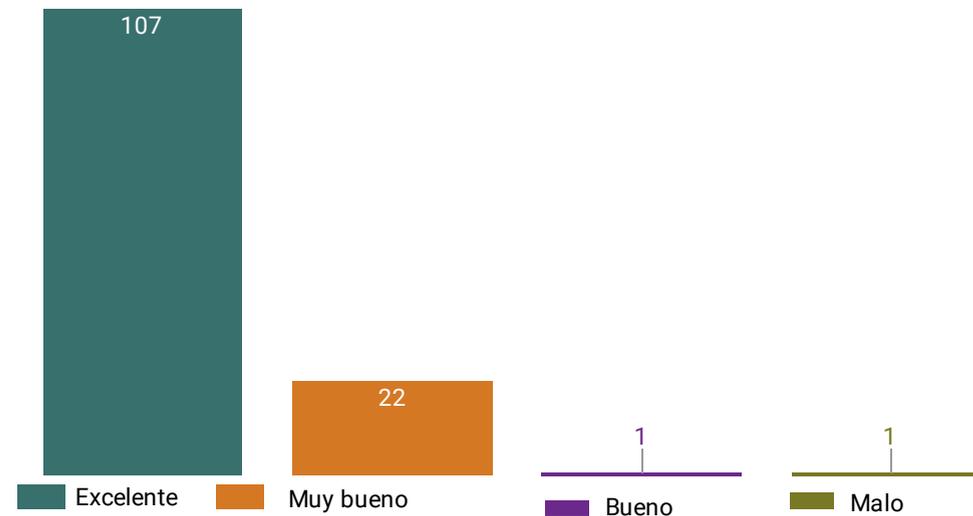
Gráfica 3 Actitud del Funcionario

## ¿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 gráfica No. 4, evidencia que el **99%** correspondiente a **130** encuestados consideran de manera positiva la prestación del servicio expresado en excelente y muy bueno y bueno, por otro lado, el **1%** de los encuestados califica el servicio prestado por el área de relacionamiento ciudadano de la entidad como malo.

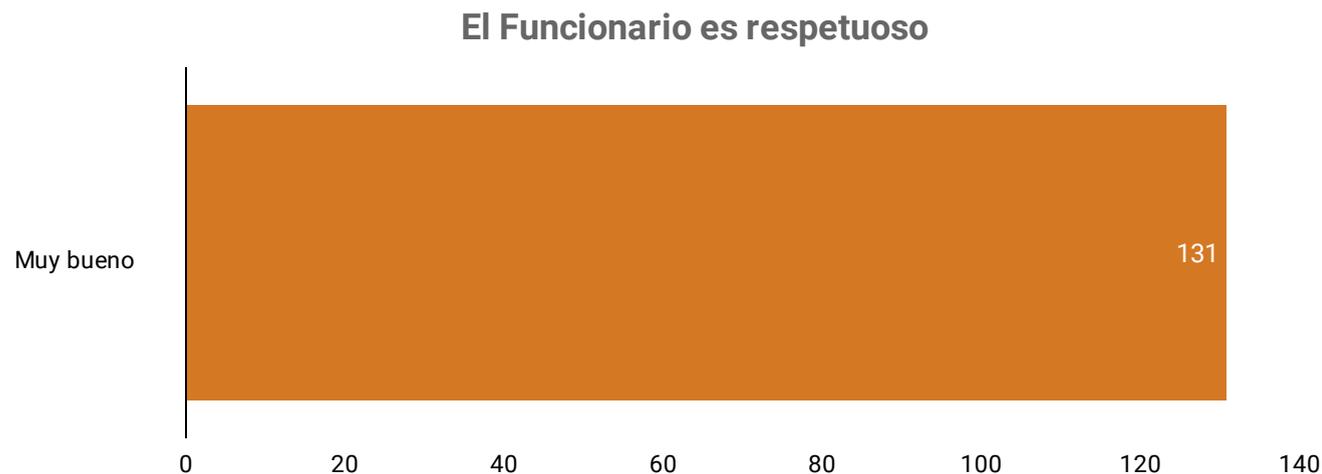
### Valoración del Servicio Prestado



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

En la gráfica No. 5 se evidencia que **100%** de los ciudadanos correspondiente a **131** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es *muy bueno*.

Se observa que se mantiene en la calificación porcentual favorable en torno a la actitud de los funcionarios, según la percepción ciudadana.



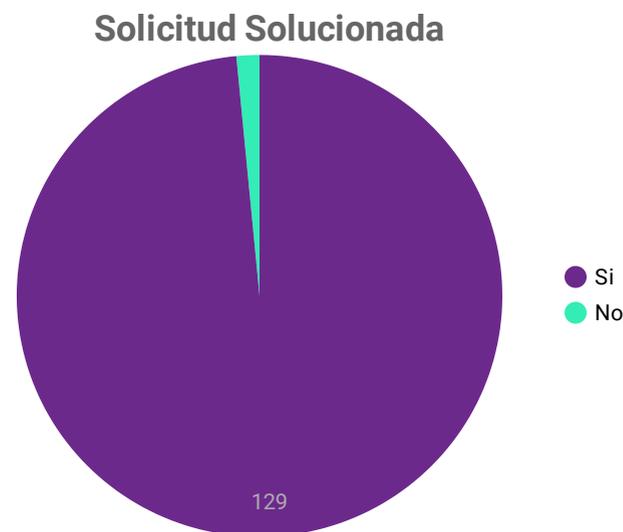
Gráfica 5 Valoración del Funcionario

## ¿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 y presencial, en la cual el **99%** de las y los ciudadanos encuestados, representado en **129** personas, consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción, mientras que dos personas representaba en un **1%** indica que debió comunicarse nuevamente o escalar el proceso para solucionar su solicitud a cabalidad lo anterior evidencia la importancia de los esfuerzos llevados a cabo 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 y solucionadas satisfactoriamente. Con esto se evidencia un nivel alto de satisfacción, superando en el ultimo trimestre el 90%.



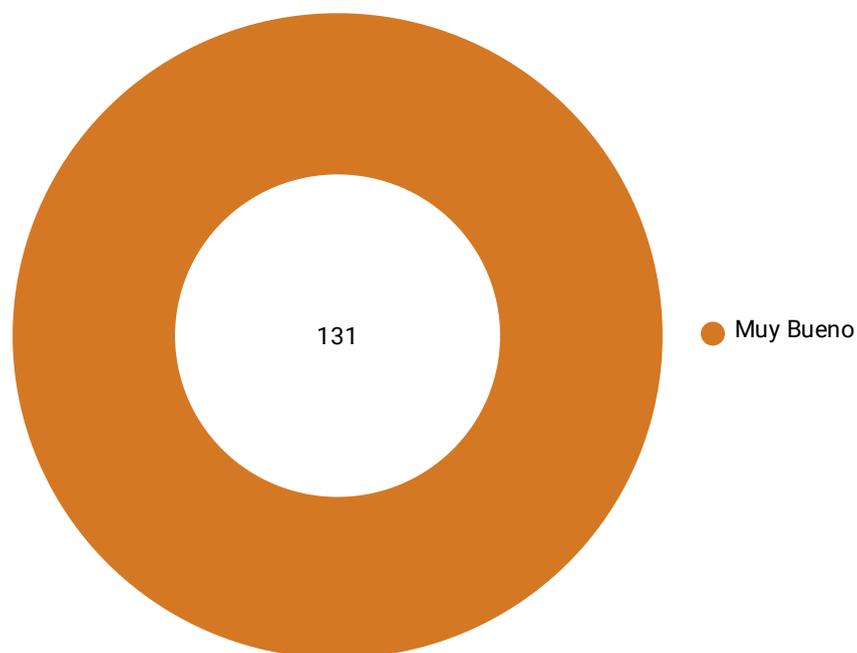
Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

## ¿Cómo valora la información recibida?



En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde **131** encuestados correspondientes al **100%** valoran la información recibida como *muy buena*, cabe resaltar que las calificaciones del servicio de manera positiva son relevantes, lo cual es un indicador de gestión clara y oportuna por parte de las y los colaboradores del área de relacionamiento con la ciudadanía.

Calidad de la información recibida



Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de enero, 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 al finalizar la atención al ciudadano.

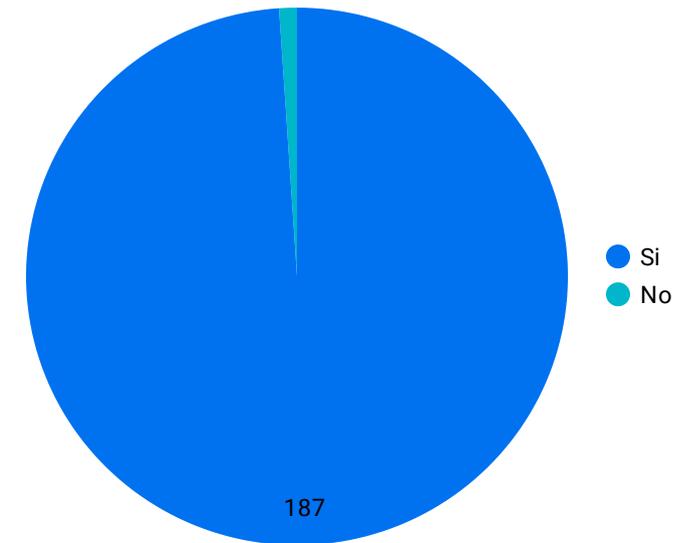
Durante el mes de **enero** se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, esto debido al inicio de actividades del año 2024, se recibió durante el primer mes del año **189** encuestas de retroalimentación por parte de 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, la implementación de la encuesta telefónica obtuvo los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

Durante el mes de **enero**, se realizaron **189** encuestas por el canal telefónico mediante la extensión 9002, donde en la gráfica No. 8 se evidencia que el **99%** correspondientes a **187** ciudadanos determinan que su petición fue solucionada por este canal, dejando solo dos personas representadas en el **1%** que tuvo que requerir más tiempo para realizar el trámite y/o consulta de forma exitosa. Cabe resaltar 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, por lo que se incrementarán esfuerzos con las diferentes áreas de la entidad para lograr retomar el **100%** de las solicitudes solucionadas.

Solicitudes Solucionada

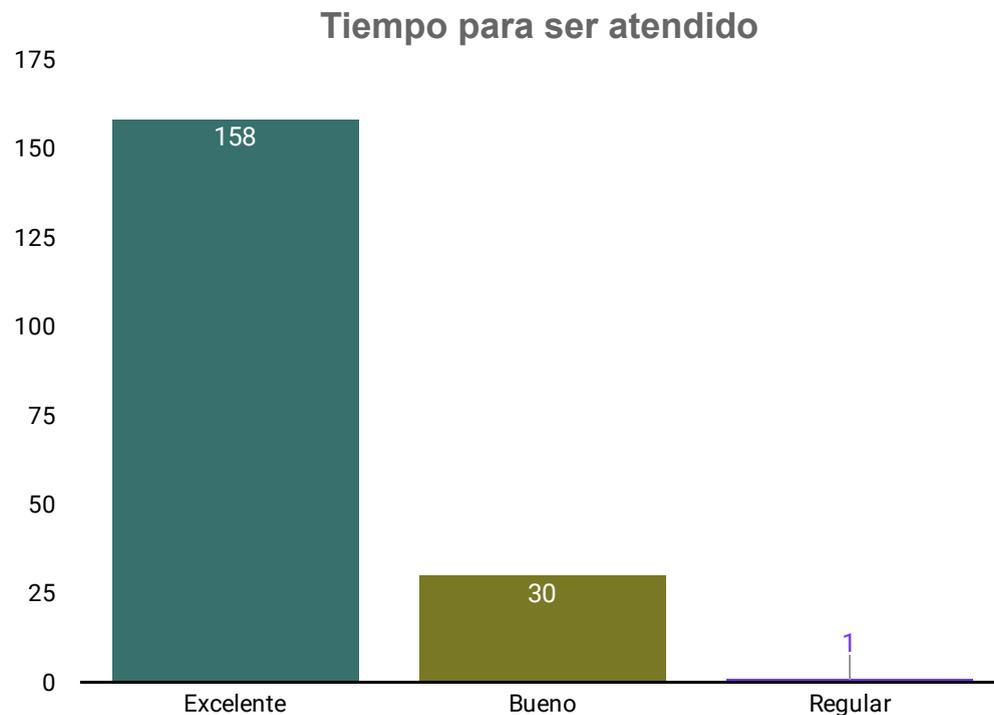


Gráfica 8 Solicitudes Solucionadas



## El tiempo de espera para ser atendido fue:

El tiempo de espera durante el mes de enero del 2024 en la encuesta telefónica se mostró favorable el tiempo de espera debido a que en la gráfica No. 9 el **84%** de los encuestados equivalentes a **158** ciudadanos determinaron como **excelente**, por otro lado, el **15 %** de los encuestados correspondiente a 30 ciudadanos definieron como **bueno**. Y finalmente una persona representada con el **1%** lo considero **regular** el tiempo de espera, conforme a lo anterior, cabe acotar que más del **90%** califica de forma satisfactoria el tiempo de espera para la atención, siendo destacada la labor de los servidores del área por dar solución y respectivo escalamiento a las peticiones recibidas telefónicamente.



Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta

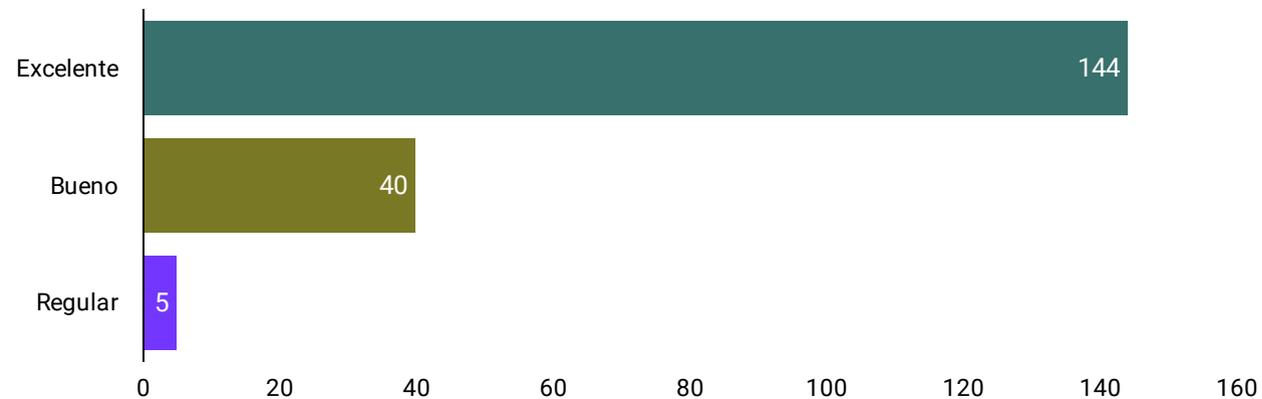


## Percepción del servicio prestado



En la gráfica No.10 se muestra la información de la percepción del servicio prestado, la calificación según la valoración por parte de la ciudadanía fue la siguiente: el **76%** calificó como **excelente** representado en **144** ciudadanos/as, el **21%** correspondiente a **40** ciudadanos como **bueno** y finalmente cinco ciudadanos representando en un **3%** considera el servicio prestado como **regular**.

Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas dentro de la encuesta telefónica. Sin embargo, se intensificarán los esfuerzos y las estrategias para mejorar la percepción del servicio en el mes de **febrero** del año **2024**.



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 2024**, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes.



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 **320** encuestados, **97** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **23** por el canal chat, **11** por el correo electrónico y **115** por el canal telefónico.

**2.** En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de las y los colaboradores de Idartes, el **100%** de los ciudadanos tienen apreciaciones positivas, lo que demuestra la preparación de los colaboradores del área para responder a las solicitudes ciudadanas.

**3.** El **100 %** de los encuestados en canal presencial y chat califica como **muy buena** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que las y los miembros del Área de Relacionamento Ciudadano del Idartes son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.

**4.** El **99%** equivalente a **130** ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, correo y chat.

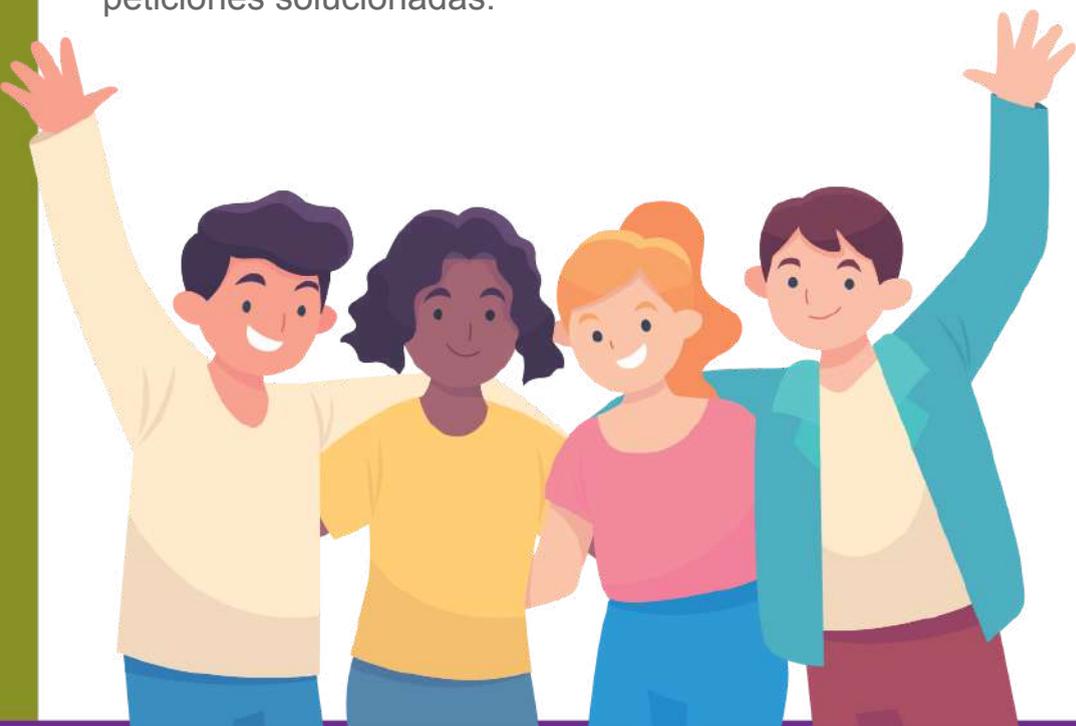
5. Frente al mes anterior se evidencia un aumento del **297%** de ciudadanos/as encuestados con relación a la percepción del servicio, discriminados de la siguiente manera: en el mes de diciembre se realizaron **148** encuestas y en el mes de enero **320**, lo anterior fruto de las acciones de mejora, para ampliar la cantidad de percepciones ciudadanas y las expectativas para la reapertura de los espacios Crea, el PDE, y la agenda artística y cultural de la Entidad.

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 **99%** en la calificación de las peticiones solucionadas.

7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un incremento significativo en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que hay un aumento en relación con el mes de diciembre en un **64%** pasando de 115 encuestados en el mes de diciembre de 2023 a **189** encuestados en **enero de 2024**, lo anterior mantener las acciones empleadas durante el mes, para seguir incentivando la respuesta de los ciudadanos a través de este canal.

8. En cuanto al canal virtual (chat) se evidencia un interés recurrente de la ciudadanía, en los eventos y actividades presentes en la agenda cultural para inicio de año, también la reapertura de las convocatorias del Plan Distrital de Estímulos y la expectativa de oferta de los espacios de formación artística Crea para el 2024.

9. 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**

Yann Carlos Rodríguez  
yann.rodriguez@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

#### **Elaboró y apoyo en la gestión de datos**

Gloria Aida Cogollo  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4500

#### **Diseño y Diagramación**

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

#### **Revisó y Aprobó**

Yecxy Salas Florez  
yecxy.salas@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4501

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

