

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



## Informe Encuestas Satisfacción

# Agosto 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)



## Evento del mes

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





## “Festival Colombia al Parque- 2024”

El Festival tuvo como protagonista a la música y ritmos del Pacífico. Los ríos son las principales arterias del territorio nacional por las que navegan actividades sociales, culturales y económicas así como memorias, alegrías y tristezas. En este 2024, Colombia al Parque, bajo el concepto Cuando el río suena, rendirá homenaje a estos afluentes que transportan saberes, historias, sonidos y las músicas que hoy se reconocen como propias. De esta manera, la programación musical del Festival navegó por los ritmos que rodean el río Magdalena y el Pacífico sur, región que fue invitada especial a esta edición, que se llevó a cabo el 24 y 25 de agosto en el Parque de los Novios.

Colombia al Parque 2024 contó, también, con un espacio alterno de música, donde DJs invitados se alternaron con la programación musical de la tarima principal; hubo una zona gastronómica dedicada a los mejores platos tradicionales del país y una Zona de Arte y Emprendimiento en la que se pudo adquirir productos y servicios de emprendedores de la ciudad.

Asimismo, en el marco del Festival se llevó a cabo una franja académica con la participación de artistas y gestores invitados, quienes realizaron talleres y conversatorios. Uno de ellos fue protagonizado por el maestro Jorge Velosa, quien habló sobre su último libro Historiando mi cantar, un viaje por la carranga, actividad que se llevó a cabo el 22 de agosto a las 6:00 p.m. en el Centro Cultural Gabriel García Márquez.

[Más Información](#)

7

# Total de encuestas recibidas

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, en los cuales se diligenciaron un total de **377** encuestas durante el mes de **agosto** del 2024.



## 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?

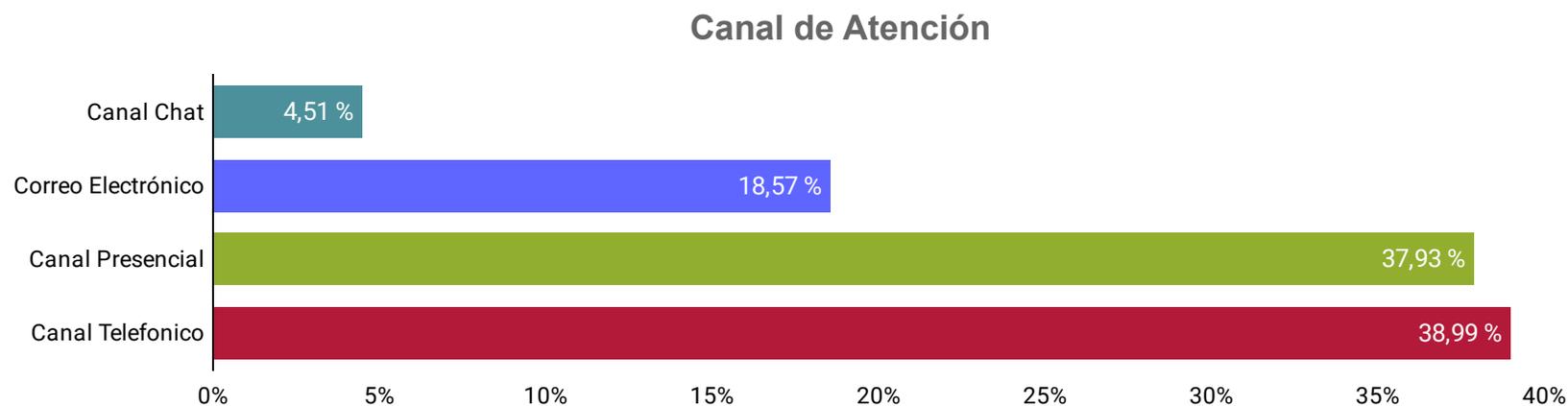
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio prestado en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los canales presencial, correo electrónico, telefónico y chat de dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en **agosto** fueron registradas un total de **377** encuestas en estos cuatro canales:

**Telefónico:** 147 encuestas que equivalen al **(38,99%)**

**Presencial:** 143 encuestas que equivale al **(37,93%)**.

**Correo electrónico:** 70 encuestas que equivale al **(18,57%)**.

**Chat:** 17 encuestas que equivale al **(4,51%)**.



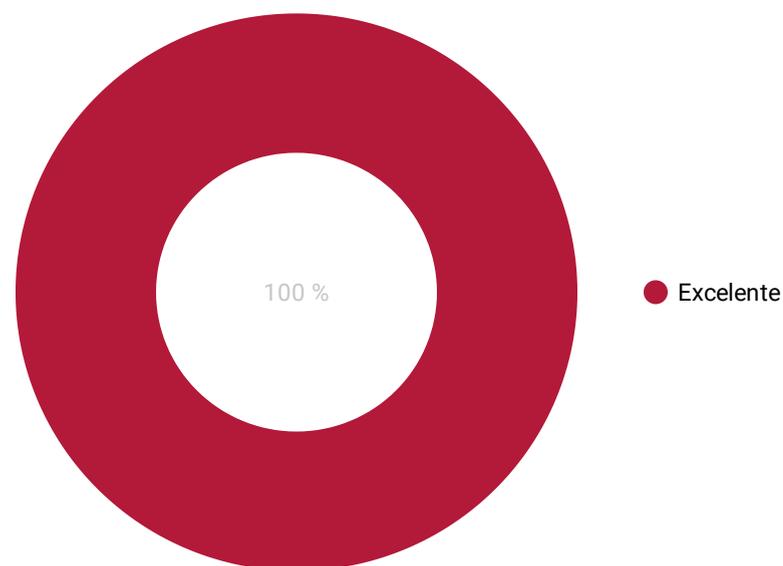
Gráfica 1 Canal de Atención

## 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 Relacionamento con la Ciudadanía durante el mes de **agosto**, en la cual se evidencia que el **100%** de los encuestados representados en **377** 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 **excelente** por parte de los encuestados equivalente al **100%**.

Del mismo modo, se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de **agosto** se sitúan en el **100%** 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 **377** ciudadanos calificaron como muy buena la actitud y disposición en el mes de **agosto** a 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 de Idartes para aumentar el número de participantes, de igual forma se mantendrán esfuerzos para lograr resultados exponenciales en el mes de septiembre 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 y este ítem se ha mantenido en el último trimestre.

### Actitud del funcionario



Gráfica 3 Actitud del Funcionario

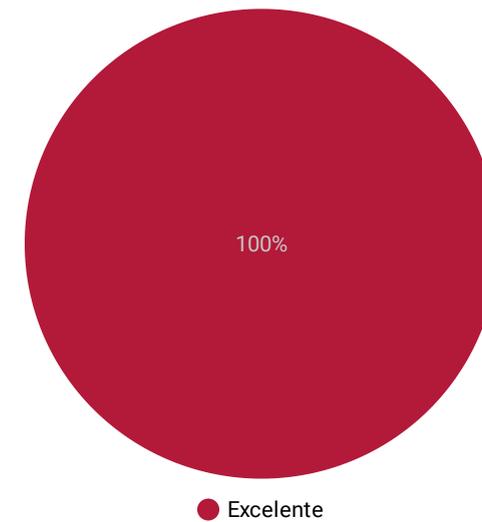


## ¿Cómo valora el servicio prestado?

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 **100%** correspondiente a **377** encuestados en el mes de **agosto** consideran de manera positiva la prestación del servicio reflejado en la escala valorativa indicando que: **excelente** correspondientes al **100%**, sobre este valor total de encuestas se puede evidenciar que el servicio prestado por el área de relacionamiento ciudadano de la entidad, en comparación con el mes de julio, mejoró y se mantiene en una calidad alta de servicio.



### Valoración del Servicio Prestado

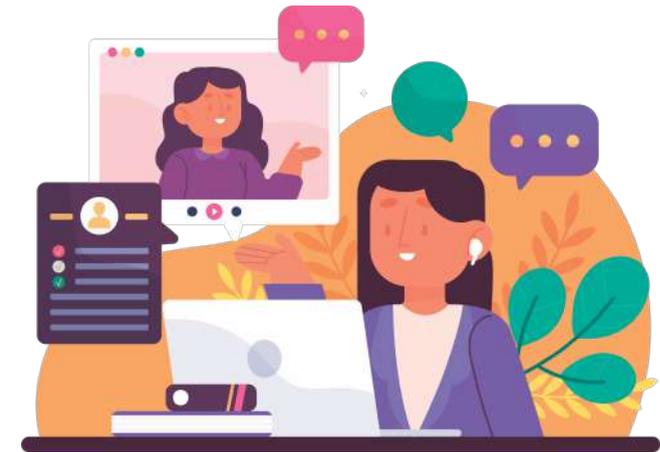


Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

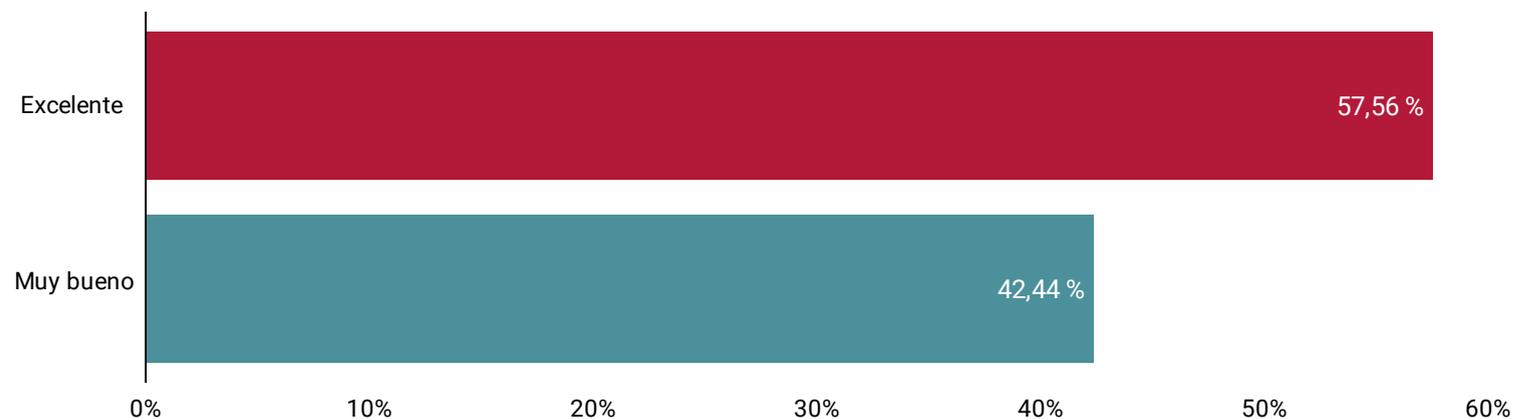
## ¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?

En la gráfica No. 5 se evidencia que **100%** de los ciudadanos correspondiente a **377** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es **excelente**, evidenciando que **217** equivalentes al **57,56%**. Mientras que un total de **160** equivalentes al **42,44%** consideran que es **muy bueno**.

Se observa que se mantiene una calificación favorable en torno a la actitud de los funcionarios, según la percepción ciudadana, lo cual permite reflejar el don de servicio y atención de cada funcionario para con la ciudadanía.



### El Funcionario es respetuoso

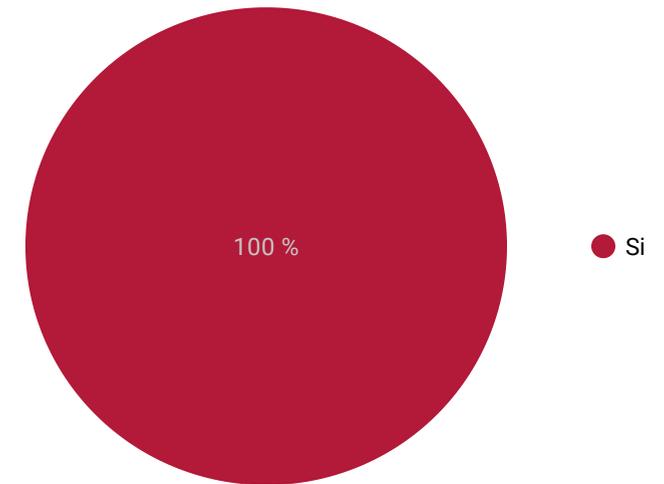


Gráfica 5 Valoración del Funcionario

## ¿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, telefonía y presencialidad, en la cual el **100%** de las y los ciudadanos encuestados, representado en **377** personas, consideró que su solicitud se solucionó a satisfacción. Lo anterior evidencia la importancia de los esfuerzos llevados a cabo para lograr respuestas con criterios de claridad y de oportunidad que siguen fortaleciendo la imagen institucional. Frente al mes anterior se evidencia que las solicitudes que llegan a la entidad son atendidas y solucionadas satisfactoriamente en mayor parte, sin embargo, se mantiene una constante mejora del área y sus procesos en un nivel alto de satisfacción.

### Solicitud Solucionada



Gráfica 6 Peticiones Solucionadas

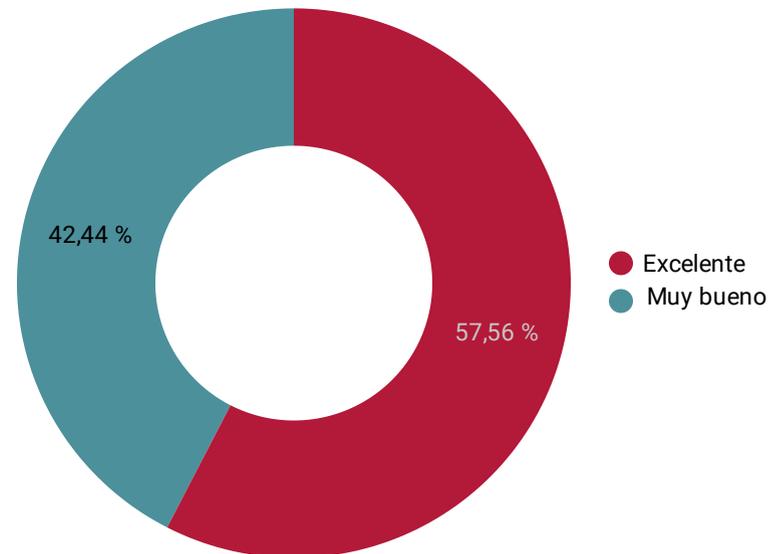


## ¿Cómo valora la información recibida?



En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde de **377** encuestados correspondientes al **100%** valoran la información recibida como **excelente**, en un total de **217** equivalentes al **57.56%** y como **muy bueno** un total de **160** equivalentes al **42.44%** evidenciando que el servicio se transmite de forma positiva, lo cual es un indicador de gestión clara y oportuna por parte de las y los colaboradores del área de relacionamiento con la ciudadanía, en comparación al mes de julio aumentó en positiva la percepción en torno a la información recibida por los ciudadanos por parte de los y las colaboradores del área de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Calidad de la información recibida



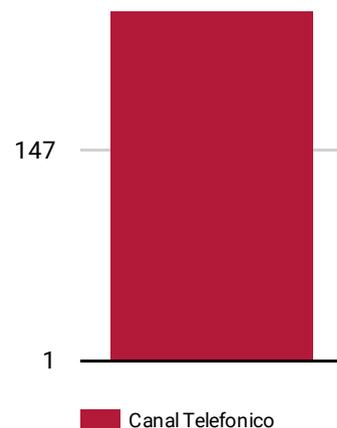
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

## Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de **agosto**, de acuerdo con la política de Servicio a la Ciudadanía, la Ley de Transparencia y los protocolos del Área de Relacionamento 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 **agosto** se hizo un seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal (telefónico); al calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el séptimo mes del año **147** encuestas equivalente al **38.99%** de las atenciones realizadas por parte de las colaboradoras del área de relacionamiento con 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 garantizando un servicio de calidad y pertinencia.



Gráfica 8. Llamadas atendidas

## El tiempo de espera para ser atendido fue:

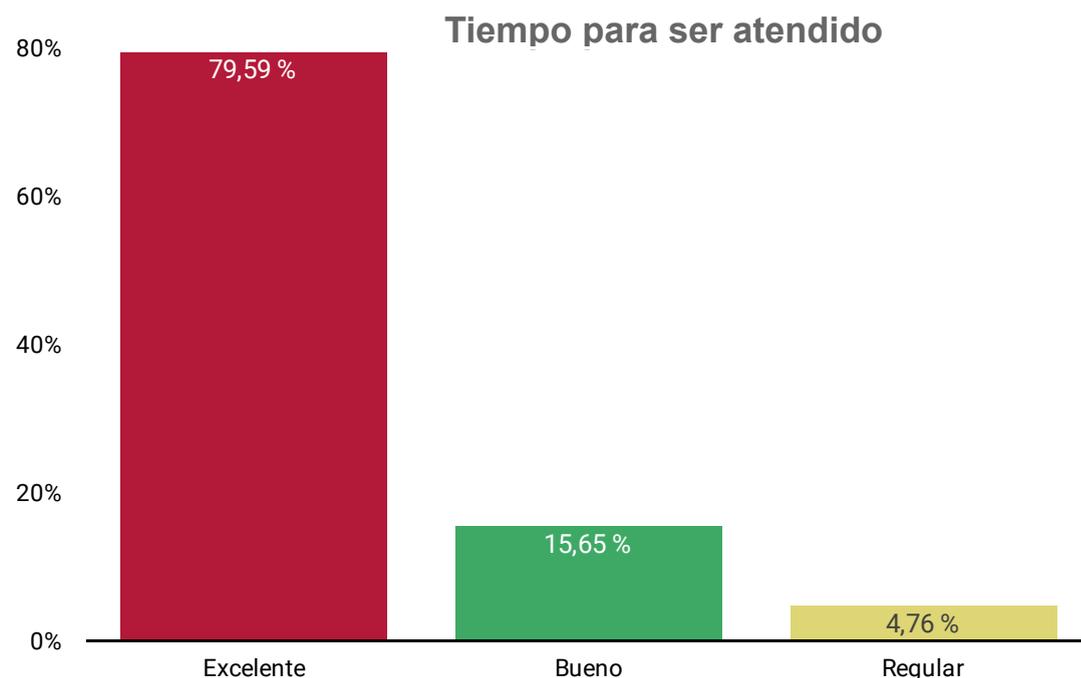
El tiempo de espera durante el mes de **agosto** del 2024 en la encuesta telefónica se mostró favorable, el tiempo de espera en el canal telefónico con **147** encuestas que indican el **100%** de ciudadanos se refleja de la siguiente forma en la gráfica No. 10.

**Excelente:** 117 encuestas que equivalen al **79,59%**

**Bueno:** 23 encuestas que equivalen al **15,65%**

**Regular:** 7 encuestas que equivalen al **4,76%**

Siendo así, se evidencia que, con respecto al mes de julio, 7 personas indicaron que fue regular, es por esto que se debe realizar un proceso de mejora que acompañe de forma activa los esfuerzos conjuntos para reducir el tiempo de espera de los ciudadanos para recibir la atención que precisan.



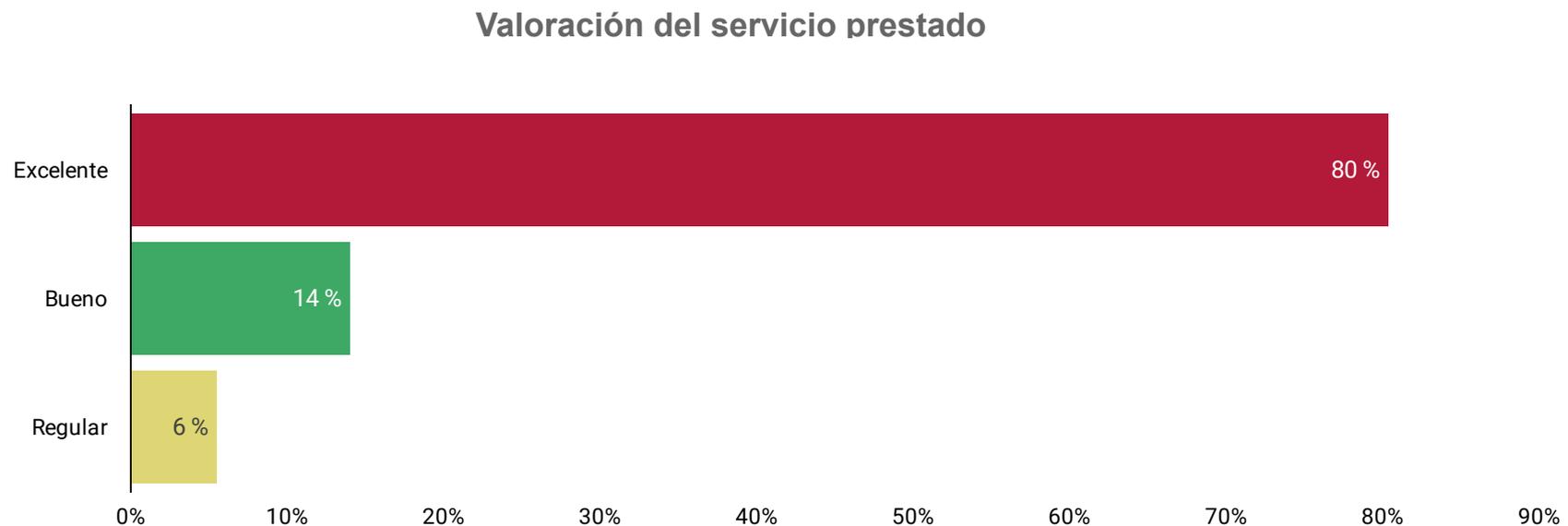
Gráfica 10. Tiempo en recibir respuesta



## Percepción del servicio prestado

En la gráfica No.11 se muestra la información de la percepción del servicio prestado, la calificación según la valoración por parte de la ciudadanía fue la siguiente: el **80%** calificó como **excelente** representado en **303** ciudadanos/as, el **14%** correspondiente a **53** ciudadanos indico un servicio **bueno** y **6%** correspondiente a **21** ciudadanos califica como **regular**.

Según el análisis comparativo con el mes anterior, se evidencia la permanencia mayoritaria de las apreciaciones positivas dentro de la encuesta telefónica, en este caso del **80%**. Sin embargo, se evidencia una disminución en los porcentajes de percepción, es por esto que se intensificarán los esfuerzos y las estrategias para mejorar la percepción del servicio en el mes de **septiembre**.



Gráfica 11. 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **agosto** 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 **agosto**, de los **377** encuestados, **143** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, **17** por el canal chat, **70** por el correo electrónico y **147** 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, correo electrónico y chat califica mayormente como **excelente** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamiento Ciudadano del Idartes es empático, asertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
4. El **100%** equivalente a **377** ciudadanos valora de manera positiva el servicio prestado por el colaborador, en los canales de atención presencial, telefónico, correo y chat.

5. Frente al mes anterior (julio) se evidencia un aumento en la cantidad de ciudadanos/as encuestados con relación a la percepción del servicio, lo anterior demostrando que las acciones encaminadas en realizar esfuerzos conjuntos surtieron efecto y esto permitió mantener la mayor cantidad de percepciones ciudadanas posibles.

6. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, sin embargo, en el mes de **agosto** se evidenció el cumplimiento del **100%** en la calificación de las peticiones solucionadas, indicando una mejora en los proceso de calidad en dicho canal.



7. En cuanto al canal telefónico, se evidencia un aumento en torno al diligenciamiento de encuestas por parte de los ciudadanos, ya que en relación con el mes de **julio** que presenta **88** encuestados, el mes de **agosto** indica **147** encuestados, lo anterior reflejando un aumento del **67%** en las encuestas debido al funcionamiento de las líneas telefónicas de la entidad y la mejora de la atención de las y los colaboradores del área.

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, el lanzamiento de las convocatorias del Plan Distrital de Estímulos y la inscripción en los espacios de formación artística Crea.

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

Daniela Castellanos  
bibian.castellanos@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4503

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

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

#### Diseño y Diagramación

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

#### Revisó y Aprobó

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

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

