

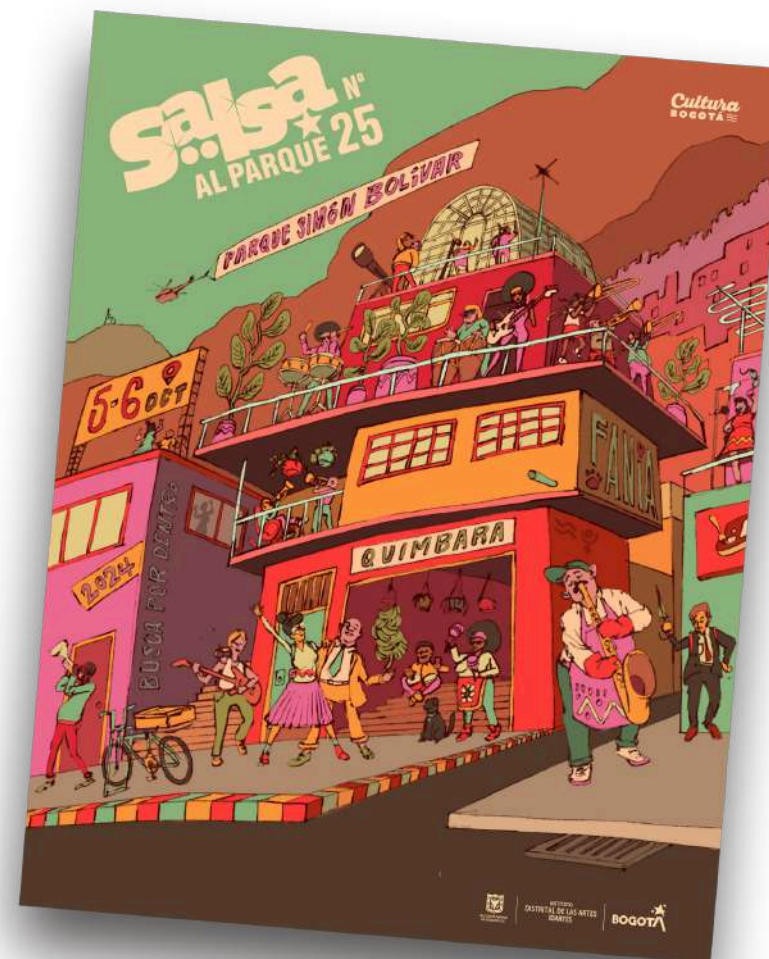
Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe Encuestas Satisfacción Octubre 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

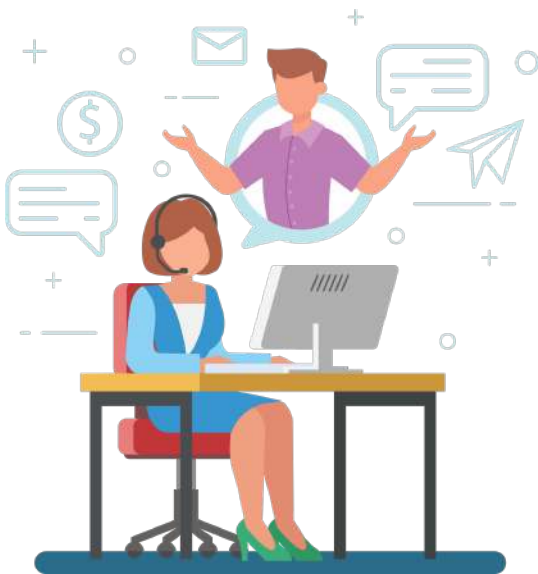
7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

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

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 **octubre 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 Atención8

Gráfica 2 Conocimiento del Funcionario9

Gráfica 3 Actitud del Funcionario.....10

Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado11

Gráfica 5 Valoración del Funcionario.....12

Gráfica 6 Peticiones Solucionadas13

Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida14

Gráfica 8 Peticiones solucionadas16

Gráfica 9 Tiempo en recibir respuesta17

Gráfica 10 Percepción del Servicio.....18

Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **octubre 2024**, con el fin de analizar los cambios en las variables porcentuales y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen, para lograr una experiencia de servicio aún más satisfactoria y efectiva desde la Entidad y para la ciudadanía.

Alcance del Informe

En este informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, durante el mes de **octubre 2024**, los insumos para el análisis del mismo, 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 **octubre 2024**, elaborado por el área de Relacionamento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



“Festival Salsa al Parque – 2024”



Con la participación de 320 músicos y 181 bailarines, el Parque Simón Bolívar se convirtió en la pista de baile más grande del país.

La 25ª edición de Salsa al Parque culminó con un rotundo éxito, reuniendo a más de 100 mil personas que disfrutaron bailando y cantando junto a 19 agrupaciones y más de 320 músicos. En el Parque Simón Bolívar estos artistas interpretaron una gran variedad de estilos de salsa, desde la clásica y la romántica hasta la salsa choke, el mambo y el son cubano. Además, el festival contó con la participación de 181 bailarines, un encuentro de melómanos, venta de vinilos, emprendimientos y otras actividades que ofrecieron una experiencia llena de energía, sabor y, sobre todo, convivencia pacífica.

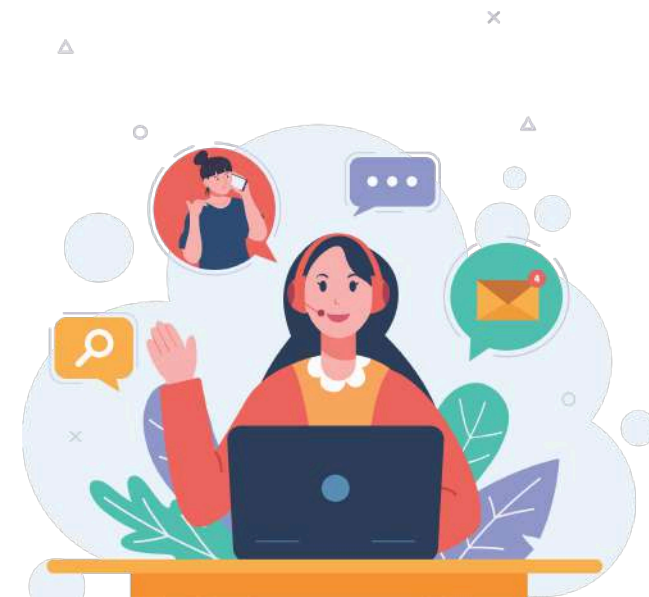
De esta manera, Salsa al Parque demostró una vez más que es un evento que fortalece los procesos y proyectos artísticos de la ciudad, al tiempo que celebra la diversidad, une a los bogotanos y bogotanas y reduce las distancias culturales que nos separan. Esto permite que el espacio público se convierta en un lugar de encuentro, convivencia pacífica y transformación social.

[Más Información](#)

7

Total de encuestas recibidas

A continuación, presentamos a nivel general la cantidad de encuestas recibidas por todos los canales dispuestos por la Entidad: chat, correo electrónico, telefónico y de forma presencial, durante el mes de **octubre** del 2024. Así mismo en adelante el informe pormenorizado de la percepción ciudadana con respecto a la presentación del servicio con el análisis respectivo, para los cuales se diligenciaron un total de **281** encuestas durante el mes mencionado, que con respecto al mes de septiembre tuvo una disminución.



Encuestas realizadas canales presencial y chat

En el siguiente apartado realizaremos el análisis de las encuestas de nuestros canales uno a uno, siendo estos: canal presencial, canal de correo electrónico, canal telefónico y chat respectivamente, 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?

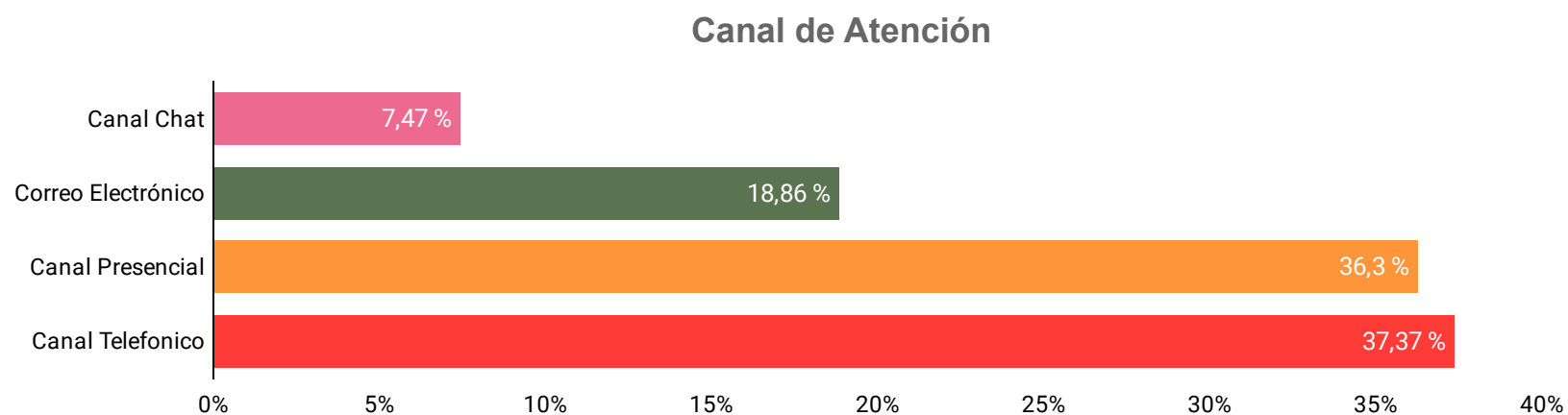
En la gráfica No. 1 se presenta la información sobre el registro de encuestas de satisfacción del servicio prestado en el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes a través de los canales presencial, correo electrónico, telefónico y chat dispuestos en la entidad. La gráfica muestra que en octubre fueron registradas un total de 281 encuestas en estos cuatro canales así:

Telefónico: 105 encuestas que equivalen al (37,37%)

Presencial: 102 encuestas que equivale al (36,3%).

Correo electrónico: 53 encuestas que equivale al (18,86%).

Chat: 21 encuestas que equivale al (7.47%).



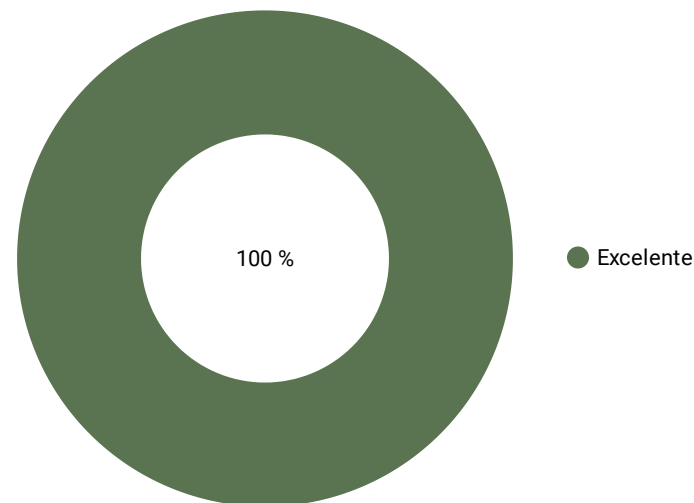
Gráfica 1 Canal de Atención

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 para la atención brindada a los ciudadanos, durante el mes de **octubre**; se evidencia que el **100%** de los encuestados representados en **281** ciudadanos y ciudadanas evalúan de manera positiva el conocimiento y dominio de la información brindada por las colaboradoras y los colaboradores del área sobre la Entidad y las solicitudes realizadas; lo anterior expresado en las calificaciones de **excelente** por parte de los encuestados equivalente al **100%**.

Así mismo, se evidencia que los estándares de calidad en la información brindada para el mes de **octubre** 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 asertividad y 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 a la ciudadanía, lo cual se evidencia en los resultados de la gráfica No. 3. El **100%** de los encuestados que equivalen a **281** ciudadanos calificaron como muy buena la actitud y disposición en el mes de **octubre** 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 noviembre 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



Excelente

Gráfica 3 Actitud del Funcionario

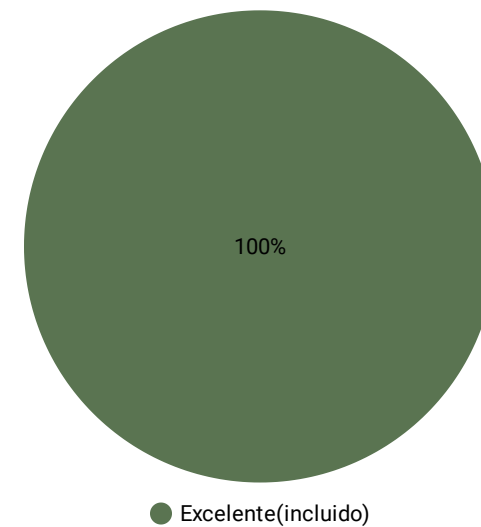


¿Cómo valora el servicio prestado?

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 **281** encuestados en el mes de **octubre** consideran de manera positiva la prestación del servicio reflejado en la escala valorativa indicando que: **excelente** correspondiente 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 septiembre, mejoró y se mantiene en una calidad alta de servicio.



Valoración del Servicio Prestado



Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

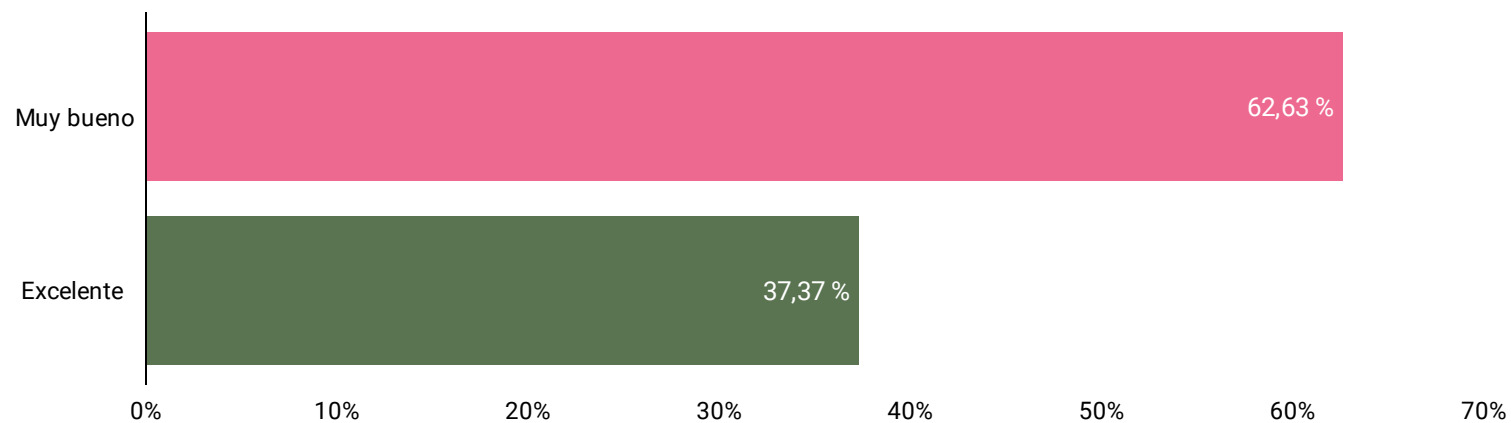
¿Cuál fue la actitud del funcionario que lo atendió?

En la gráfica No. 5 se evidencia que **100%** de los ciudadanos correspondiente a **281** encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es **excelente**, evidenciando que **105** equivalentes al **37,37%**. Mientras que un total de **176** equivalentes al **62,63%** 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



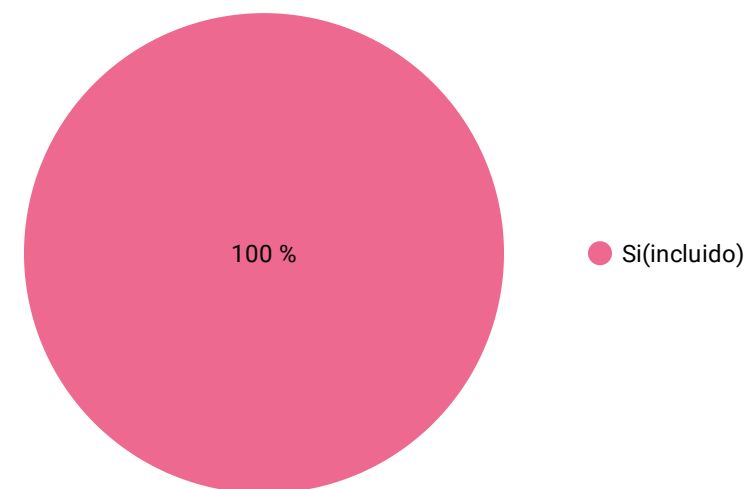
Gráfica 5 Valoración del Funcionario

¿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 **281** 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

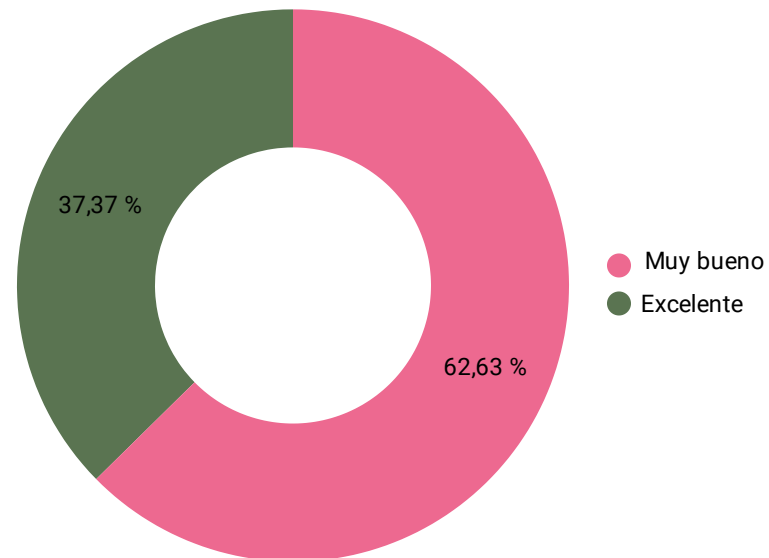


¿Cómo valora la información recibida?



En la gráfica No. 7 se evidencia la calidad de la información recibida, donde de **281** encuestados correspondientes al **100%** valoran la información recibida como **excelente**, en un total de **105** equivalentes al **37,37%** y como **muy bueno** un total de **176** equivalentes al **62,63%** 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 septiembre 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



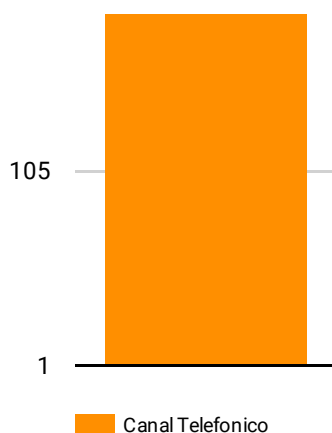
Gráfica 7 Calidad de la Información Recibida

Encuestas realizadas por el canal telefónico.



A partir del mes de **octubre**, 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 **octubre** 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 décimo mes del año **105** encuestas equivalente al **37,37%** 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:

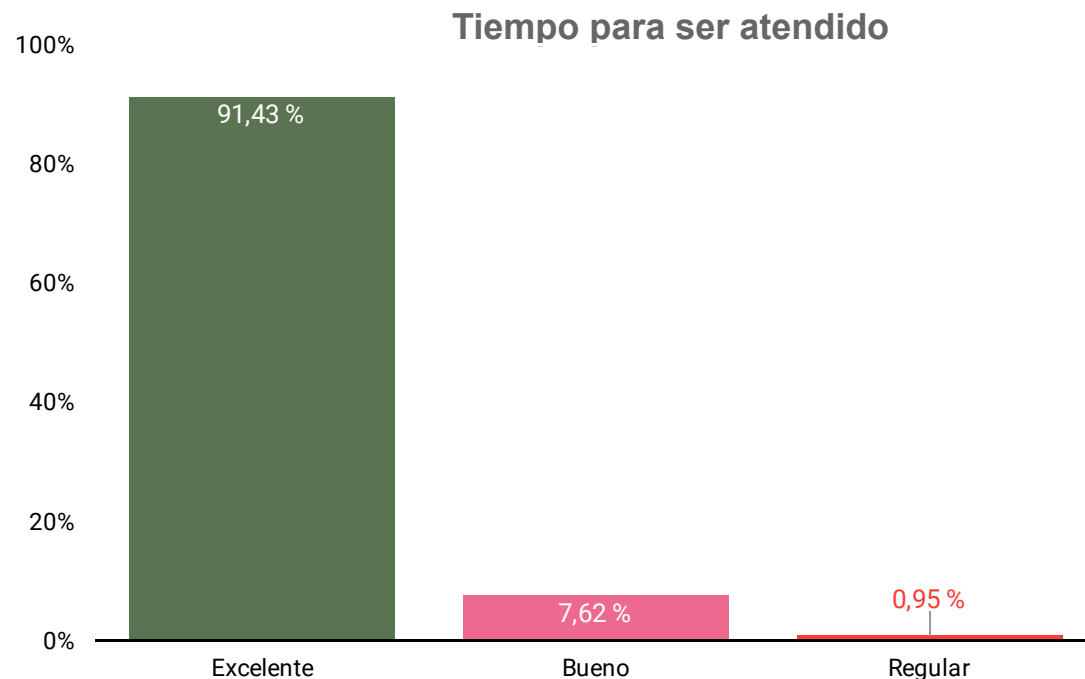
El tiempo de espera durante el mes de **octubre** del 2024 en la encuesta telefónica se mostró favorable, el tiempo de espera en el canal telefónico con **105** encuestas que indican el **100%** de ciudadanos se refleja de la siguiente forma en la gráfica No. 10.

Excelente: 96 encuestas que equivalen al **91,43%**

Bueno: 8 encuestas que equivalen al **7,62%**

Regular: 1 encuestas que equivalen al **0,95%**

Siendo así, se evidencia que, con respecto al mes de septiembre, solo 1 persona indico que fue regular, es por esto que seguimos realizando 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, recalcando que se disminuyo la regularidad con respecto al mes anterior.



Gráfica 10. Tiempo en recibir respuesta

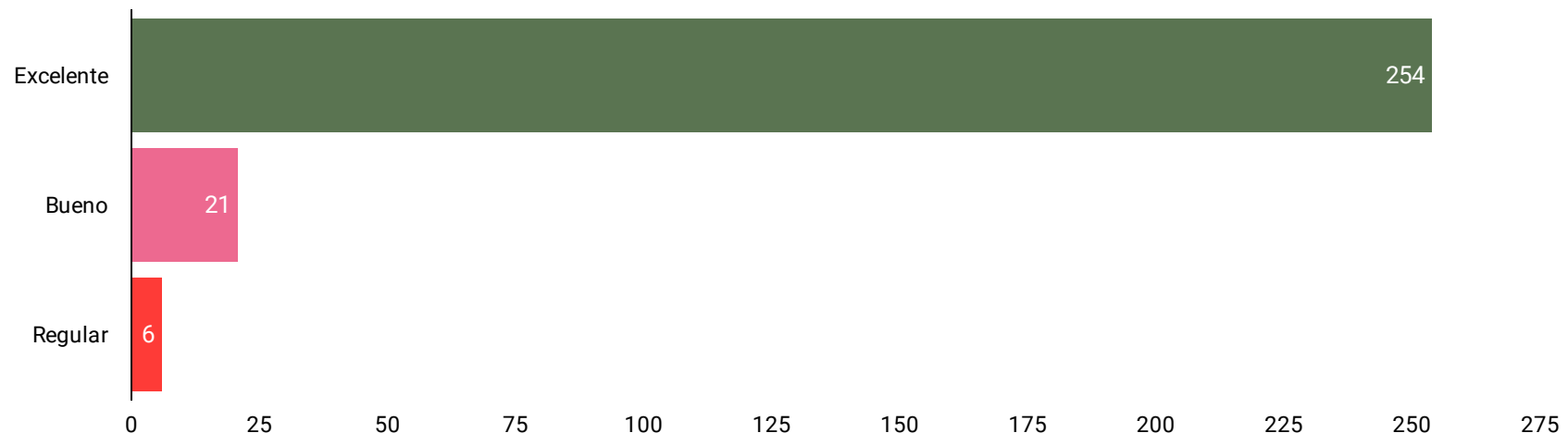


Percepción del servicio prestado

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 **90%** calificó como **excelente** representado en **254** ciudadanos/as, el **7%** correspondiente a **21** ciudadanos indico un servicio **bueno** y **2%** correspondiente a **6** 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 **90%**. Sin embargo, se evidencia un aumento en los porcentajes de percepción regular pasando del **2%** al **6%**, es por esto que se seguirán intensificando los esfuerzos y las estrategias para mejorar aún más la percepción del servicio en el mes de **noviembre**.

Valoración del servicio prestado



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 Relacionamento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del mes de **octubre** con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los colaboradores del Idartes.



Los insumos para el análisis se recibieron mediante el registro por medio de encuestas diligenciadas por los ciudadanos, y 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 **octubre**, de los **281** encuestados equivalentes al **100%**, **102** diligenciaron la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial siendo esto equivalente al **36,3%**; **21** por el canal chat, lo equivalente al **7,47%**; **53** por el correo electrónico, que equivale a **18,86%** y **105** por el canal telefónico lo equivalente a **37,37%**.

2. Respecto al mes de septiembre se evidencia una disminución del **13%** en el canal telefónico, también el canal presencial tuvo una disminución del **22%**; tuvo un aumento del **43%** el canal de correo electrónico, y presento igualmente un aumento del **14%** el canal chat. La ciudadanía tuvo como preferencia los canales anteriormente descritos para contactarnos, siendo la presencialidad uno de los canales de mayor atención.

3. El **100 %** de los encuestados es decir **281** ciudadanos en los diferentes canales dispuestos por la Entidad, califica mayormente como **excelente** la disposición y actitud del colaborador quien hizo recepción de su solicitud, demostrando que el Área de Relacionamento Ciudadano del Idartes es empático, asertivo y eficiente al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.



4. El **100%** equivalente a **281** 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 (septiembre) se evidencia una disminución en la cantidad de ciudadanos encuestados, ya que en dicho mes se tuvieron **292** encuestas con relación a la percepción del servicio, este mes se reciben **281** reflejando una disminución del **4%** de encuestas, lo anterior demostrando que se deben tomar acciones encaminadas en realizar esfuerzos conjuntos para mantener la mayor cantidad de percepciones ciudadanas posibles aún en el ciclo final de cierre del año.

6. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva, es por esto que en el mes de **octubre** se evidenció el cumplimiento del **100%** equivalente a **105** encuestas calificadas y solucionadas por la ciudadanía; sin embargo, se evidencia una disminución en el diligenciamiento de las encuestas telefónicas equivalente al **13%** con respecto al mes anterior indicando necesaria una mejora en los procesos de calidad en dicho canal en específico.

7. En cuanto los demás canales excluyendo el telefónico, es preciso resaltar el aumento exponencial del correo electrónico con un **43%** de solicitudes recibidas, que en el mes de septiembre fue del **7,88%** por dicho canal y en el canal chat de la entidad que aumento un **14%** con respecto al mes de septiembre que era del **6,16%** indicando que en canales como el telefónico y el presencial se debe trabajar arduamente para que se generen los aumentos que reflejan los demás canales anteriormente mencionados.

8. En cuanto al canal presencial se evidencia un interés recurrente de la ciudadanía, por una atención personalizada y puntual, esto generando un nivel de confianza en cuanto a la percepción que tiene la ciudadanía de la Entidad; teniendo esto en cuenta es importante resaltar que aunque este canal disminuyo en un **22%** durante este mes, la atención sigue calificándose como excelente para los ciudadanos que deciden solucionar sus solicitudes por este canal.

9. En el área de Relacionamiento 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

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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

