

IDARTES

ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

ANÁLISIS ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN ENERO 2021



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



2021

Informe

Encuestas

Satisfacción

Enero

Informe resultados encuestas de satisfacción, canales de atención Idartes
mes de enero de 2021



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

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

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9

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 encuestas de satisfacción a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de enero del año 2021.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios y de manera presencial, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso o la ficha para el caso de la encuesta presencial.

2. Objetivo

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de enero 2021, 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 satisfactoria desde nuestra área.

3. Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el mes de enero de 2021, 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.

4. 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 Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de enero 2021.

5. Aspectos Generales

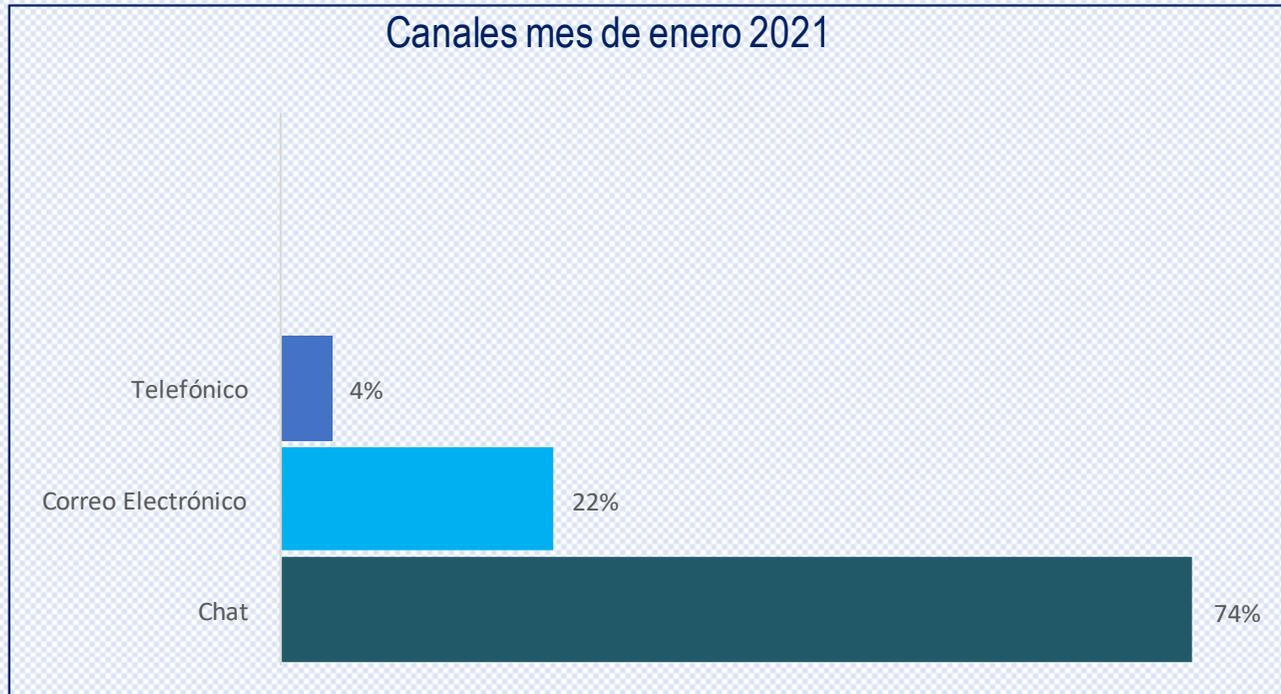
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención, con un total de **27** encuestas.



A partir de este sábado 6 y hasta el próximo 14 de febrero tendremos, todas las noches, una cita con la literatura en el Seminario Lectores y Lecturas, que organiza el Instituto Distrital de las Artes – Idartes, a través de su programa de promoción de lectura Libro al Viento, que cumple este año 17 años, en alianza con Fundalectura.

<https://idartes.gov.co/es/noticias/hay-libros-que-marcan-vidas>

¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

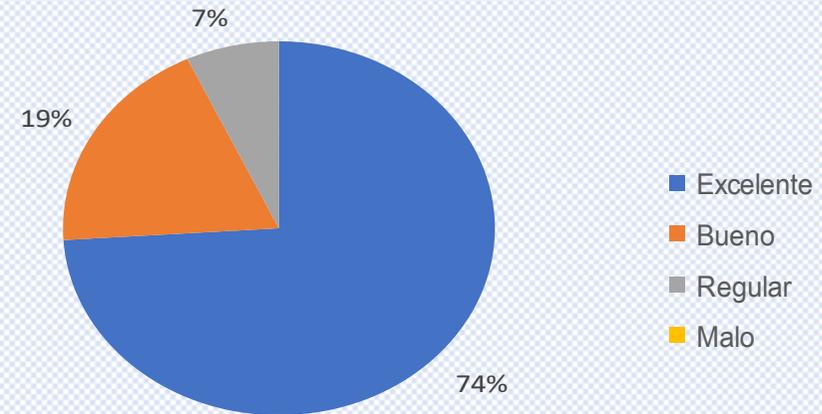


Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de enero 2021, se evidencia que el 74% representado en 20 ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el 22% con 6 ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el 4% con 1 ciudadano fue atendido por el **canal telefónico**, de acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado de la ciudadanía para establecer contacto con la entidad, se evidencia un leve incremento del uso del chat, toda vez que las necesidades la situación coyuntural generó un uso más alto de este canal al igual que el correo electrónico a través de contactenos@dartes.gov.co

El tiempo de espera para ser atendido fue:



Tiempo de espera enero 2021

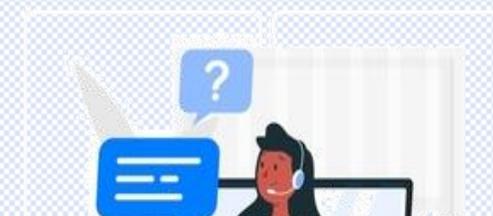


En cuanto al tiempo de espera durante el mes de enero de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 74% de los encuestados equivalentes a 20 ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 19% con 5 ciudadanos califica como **bueno**, el 7% con 2 ciudadano califica como **regular**, para este mes no se registró un tiempo de espera **malo**. El resultado se refleja una favorabilidad en la percepción ciudadana en cuanto al tiempo de espera, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna, pertinente y cálida.

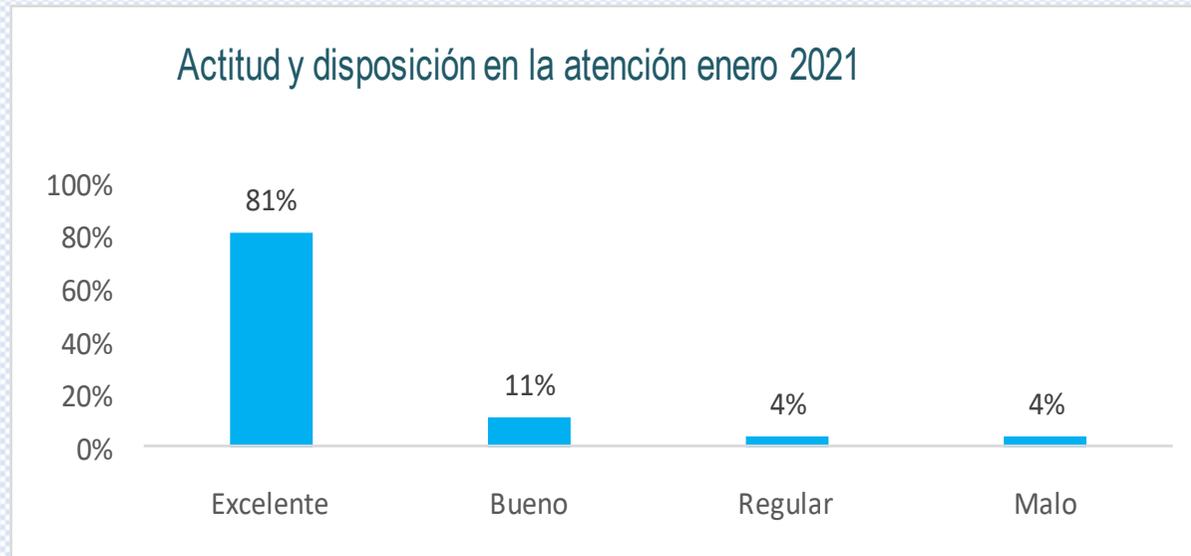
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de enero el 85% de los encuestados representados por 23 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el 11% con 3 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 4% con 1 ciudadano lo califica de **regular**, para este ítem no se evidenciaron registros para **malo**. De acuerdo con los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para que el Área continúe gestionando a través de los diferentes canales internos de la entidad información veraz, oportuna y pertinente para garantizar el acceso a la información por parte de la Ciudadanía.



La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el 81% de los encuestados representados con 22 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 11% con 3 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 4% con 1 ciudadano la calificaron como **regular**, y el 4% con 1 ciudadano la calificaron de **malo**.

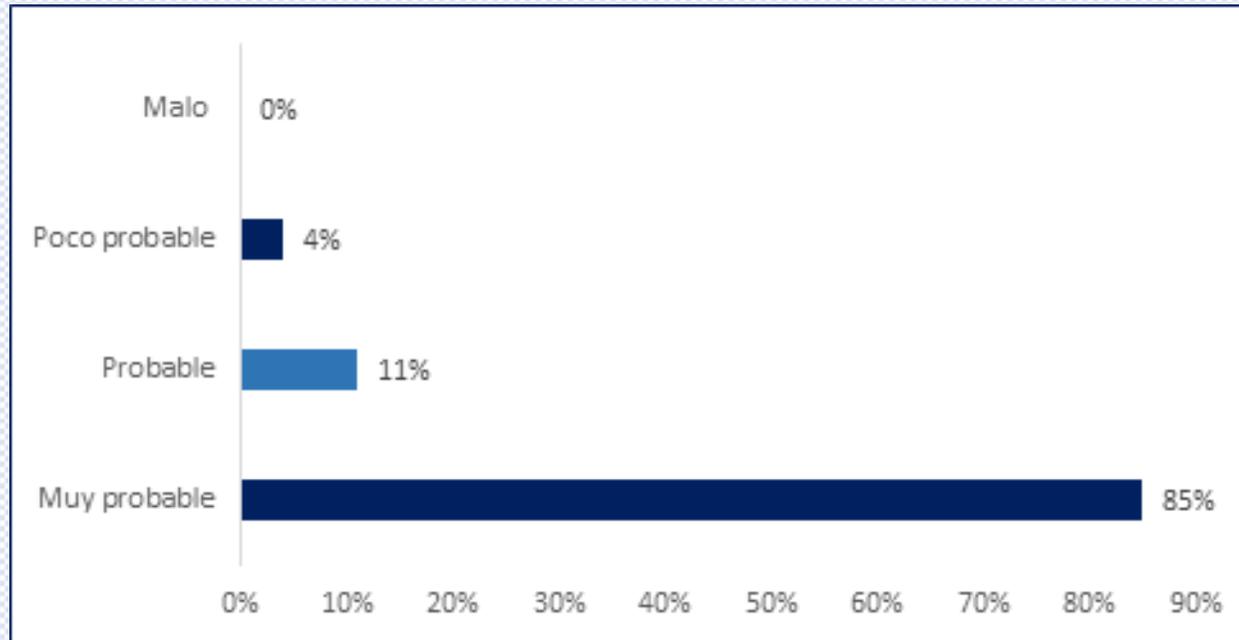


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

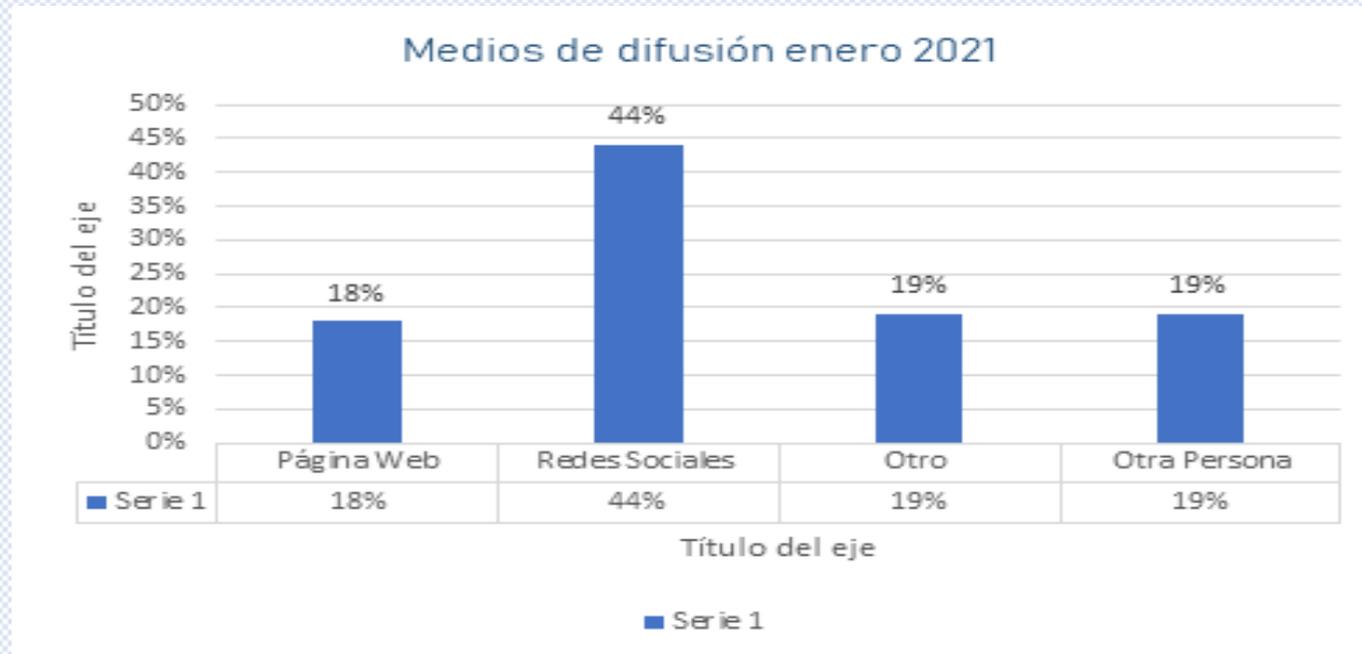


La voz a voz siempre será la mejor carta de presentación, por esta razón encontramos en esta variable la oportunidad de llegar a más ciudadanos desde la empatía, la calidez y la pertinencia. De esta manera el 85% de los encuestados consideran **muy probable** el recomendarnos, el 11% lo considera **probable**, el 4% lo considera **poco probable**, para este ítem no se contó con registros en **nada probable**, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser 100% recomendables.



SERVICIO A LA CIUDADANÍA
7:00 A.M. - 4:30 P.M.

¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguir fortaleciendo, durante el mes de enero 2021 el 18% ingreso a través de la **Página Web**, el 44% por **Redes Sociales**, el 19% **Otro** y el 19% a través de **Otros Medios**.

Conclusiones encuestas de satisfacción mes de enero de 2021

- En referencia al resultado evidenciado en las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos, quienes fueron atendidos a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico, virtual chat y correo electrónico de la *Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía* del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; tuvo como objeto de indagación, evaluar los resultados del mes de enero de 2021, con el fin de analizar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad, tiempo de espera y conocimiento de los funcionarios del área, para mejorar las estrategias de atención y servicio a la Ciudadanía.
- De los resultados obtenidos durante el mes de enero de 2021 y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir que, el canal de atención más utilizado por los ciudadanos para realizar sus consultas y solicitudes fue el chat, esto nos demuestra que es de suma importancia seguir fortaleciendo este medio para brindar plena satisfacción de sus necesidades, por otro lado, las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los servidores, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, siendo una oportunidad para ser mejores cada día, de acuerdo con el avance de nuestra operación, centrándonos en las particularidades y necesidades evidenciadas en cada uno de los ciudadanos.
- De este modo, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, continuaremos propendiendo por brindar una atención oportuna, de calidad y pertinente, siempre de forma respetuosa y dispuesta a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestra esencia y principal objetivo.

"Aunamos esfuerzos para mantener nuestra empatía con la ciudadanía, a través de un trato respetuoso y siempre dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud"

- En virtud de este análisis, se mantiene una respuesta positiva por parte de la ciudadanía referente al uso y trámite de sus peticiones a través de los diferentes canales de atención, esto generado por la coyuntura del 2020 lo cual nos permite seguir haciendo esfuerzos para orientar y gestionar las peticiones de la ciudadanía, además de seguir en un acompañamiento constante.

Elaboró:

Área de Servicio a la Ciudadanía
Yamile Téllez Colorado
yuri.tellez@idartes.gov.co
3795750 ext. 4503

Claudia Muñoz
Claudia.munoz@idartes.gov.co
3795750 ext. 4502

Aprobó:

Viviana Ortiz Bernal
Viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 ext. 4500