

Área de Relacionamento con la Ciudadanía  
**Informe encuestas de satisfacción**  
Diciembre 2021

Informe de encuestas de satisfacción, de los canales de atención dispuestos por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá.

# Informe Diciembre 2021 Encuestas Satisfacción

Área de Relacionamento  
con la Ciudadanía

**Instituto Distrital de las Artes - Idartes**

Cra 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 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 **diciembre** del año 2021.

Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, la atención inmediata por el chat, presencialmente y para el mes de diciembre se implementó la encuesta a través de nuestro canal telefónico a través de la extensión 9002, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención se compartiera el enlace de acceso, extensión o formulario para el caso de la encuesta presencial.

## Objetivos

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el mes de **diciembre 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 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 Servicio la Ciudadanía, durante el mes de **diciembre 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.



## Normatividad

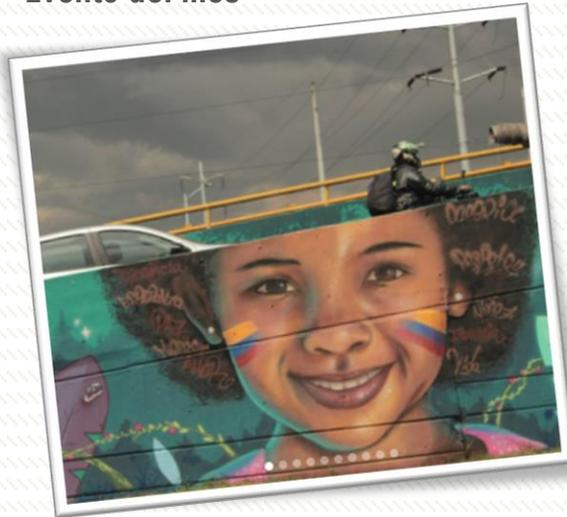
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 **diciembre 2021**.

A continuación, se presenta la información sobre el Museo Abierto Bogotá con la expresión artísticas de nuestros artistas enfocada en el fortalecimiento del arte en la ciudad de Bogotá, además de la percepción de la ciudadana en los diferentes medios de contacto con nuestra entidad como son el canal presencial, telefónico, chat y correo electrónico, durante el mes de diciembre 2021.



**Área de Servicio a la Ciudadanía**  
**Informe encuestas de satisfacción**  
**Evento del mes**



Once Zonas Bajo Puente serán transformadas con arte, de la mano de las comunidades, a través de una alianza entre el Idartes y el IDU.

¿Qué implica pensar en una ciudad como un museo abierto? ¿Cuáles son las historias que se deberían ver reflejadas en los puentes de Bogotá? ¿Cómo se conectarían esas intervenciones artísticas? Tras una serie de laboratorios ciudadanos y socializaciones con las comunidades aledañas, las once Zonas Bajo Puente de la Beca Museo Abierto de Bogotá - MAB: pintura en espacio público están listas para ser intervenidas artísticamente.

Esta iniciativa es una alianza entre el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, con el apoyo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, con el propósito de fomentar la creación de proyectos de intervenciones artísticas con

pintura a través de un proceso colaborativo y de co-creación con las comunidades de contexto de once Zonas Bajo Puente - ZBP priorizadas en Bogotá.

A través del Programa Distrital de Estímulos 2021, 25 colectivos y artistas fueron seleccionados para realizar intervenciones figurativas, realistas e hiperrealistas en los costados y techos de las Zonas Bajo Puente. La convocatoria adjudicó \$750.000.000 divididos en 25 estímulos —cada uno de \$30.000.000—.

Para Catalina Valencia Tobón, directora del Idartes: “El Museo Abierto de Bogotá es el proyecto más ambicioso que ha tenido el arte urbano en la ciudad de Bogotá, una apuesta que busca activar las artes plásticas y visuales en un momento en el que se siente la apremiante necesidad de reactivación. También tiene como objetivo transformar los entornos por unos más seguros en unos puentes que se han caracterizado por tener percepciones de inseguridad”.



## 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 32 encuestas.

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

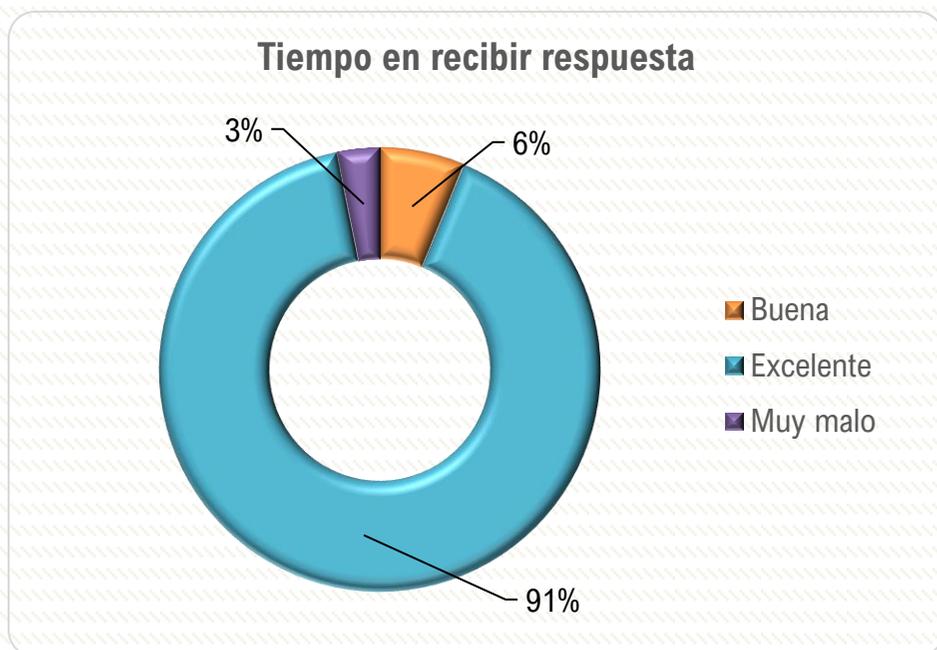


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **diciembre 2021**, se evidencia que se realizaron 32 encuestas de percepción del servicio a través de nuestras tres canales de atención, donde 8 ciudadanos indicaron que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del *chat*, 4 ciudadanos fueron atendidos por *correo electrónico* y 20 ciudadanos fueron atendidos por el canal *presencial*. De acuerdo con la preferencia y el comportamiento observado en la gráfica se evidencia que la preferencia por los ciudadanos es la realización encuesta de satisfacción presencialmente, donde se evidencia una disminución de los requerimientos del mes de diciembre por los canales chat y presencial, es importante recordar que

las encuestas generadas por el correo electrónico se realizara a través los mensajes enviados a través de [contactenos@dartes.gov.co](mailto:contactenos@dartes.gov.co)

## El tiempo de espera para ser atendido fue:

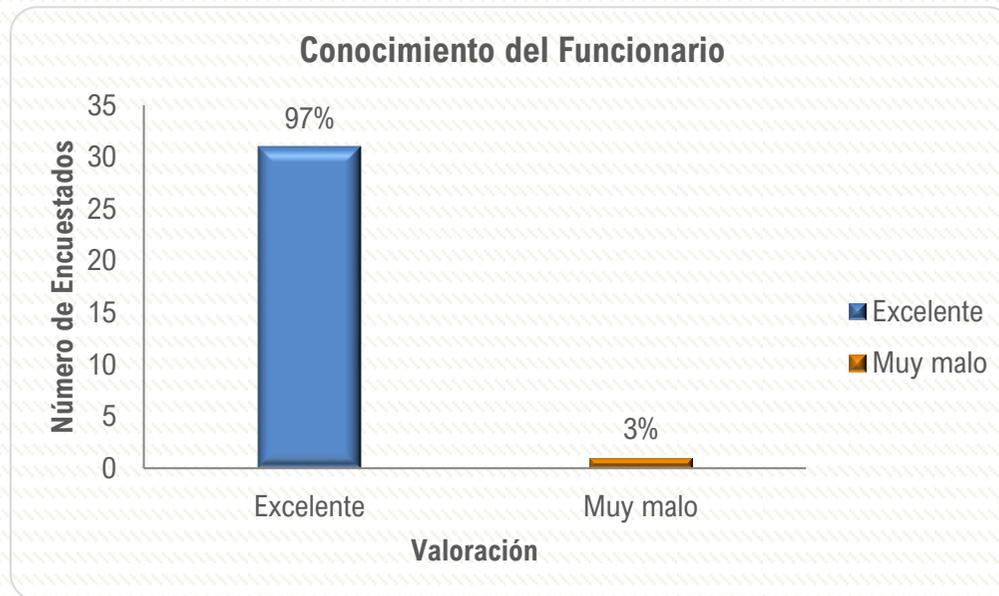


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



El tiempo de espera durante el mes de **diciembre del 2021** sigue siendo muy favorable para los ciudadanos, ya que de los 32 encuestados, el 91% de ciudadanos evaluaron como excelente el tiempo de espera, el 6% de los ciudadanos calificaron como bueno y solo el 3% como muy malo. Por lo que el resultado refleja que el tiempo en dar respuesta de los funcionarios del área de atención es inmediata lo que favorece la percepción de la ciudadanía en cuanto al tiempo de espera. Es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, oportuna, eficaz y pertinente.

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



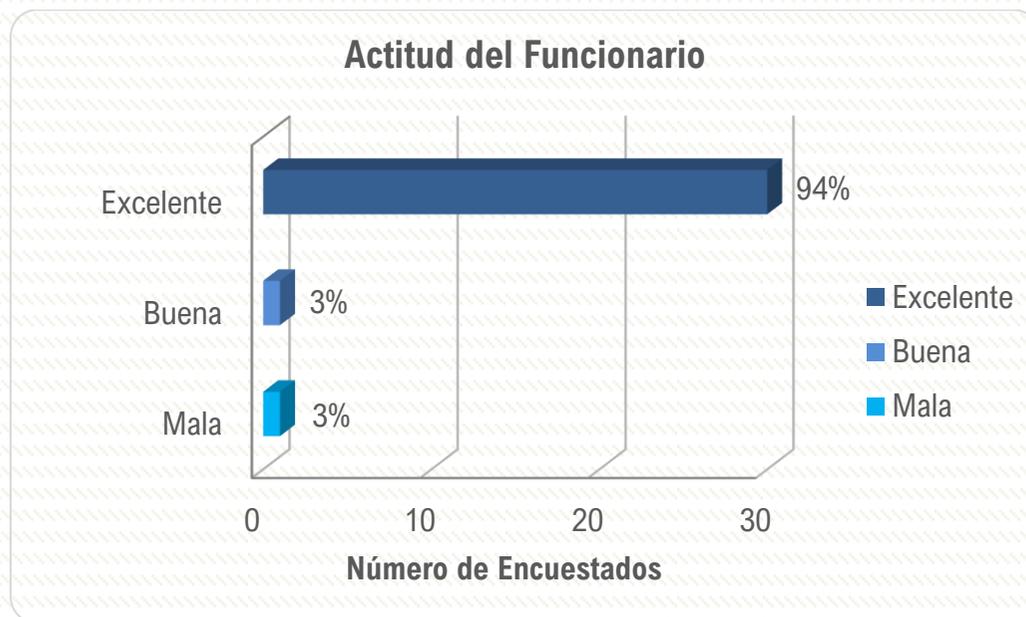
Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de diciembre de 100% de los encuestados, el 97% correspondiente a 31 ciudadanos encuestados califican como excelente el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área y solo el 3% correspondientes a 1 ciudadanos lo califican como muy malo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en la gráfica anterior podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva con las

diferentes áreas y departamento de la entidad, para lograr respuesta oportuna, rápida y eficiente a las solicitudes ciudadanas, garantizando el acceso a la información.

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



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

Para el Área de Relacionamiento con 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 **94%** de los encuestados calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **3%** de los ciudadanos la calificaron como **buena** y solo el **3%** como **mala**. Por lo que, se debe continuar con la actitud positiva por parte de los funcionarios del área de servicio, gestionando procesos de mejora continua en el seguimiento de los protocolos en la prestación del servicio.

## ¿Cómo valora el servicio prestado?



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

Para el área del servicio a la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía desde la empatía, la calidez y la pertinencia. Es por esto, que el **97%** de los encuestados consideran **excelente** la prestación del servicio y solo el **3%** de los ciudadanos lo considera **bueno**. Por lo cual el área de servicio a la ciudadanía seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea del 100%, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes como un ejemplo entre las entidades distritales.

## ¿Su solicitud fue solucionada?

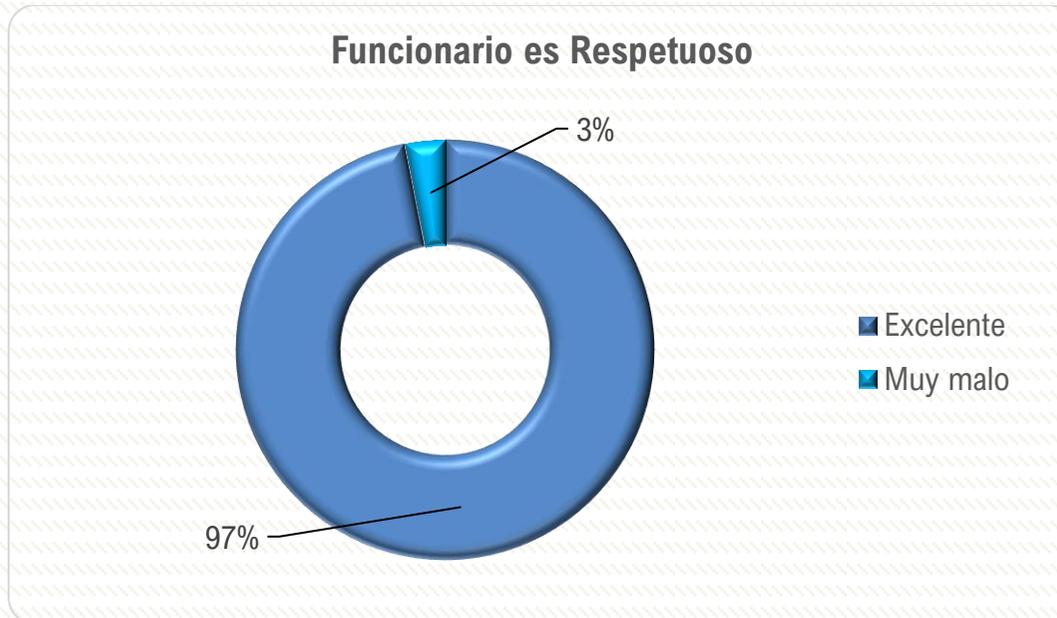


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



De los 32 encuestados en el mes de **diciembre** en tres de los cuatro canales de atención, el área de relacionamiento con la ciudadanía tiene el privilegio de determinar que el 100% de las peticiones recibidas por la ciudadanía fueron solucionadas de manera oportuna y eficaz, por lo que se debe integrar esfuerzos con las diferentes áreas para mantener mes a mes este porcentaje de satisfacción.

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

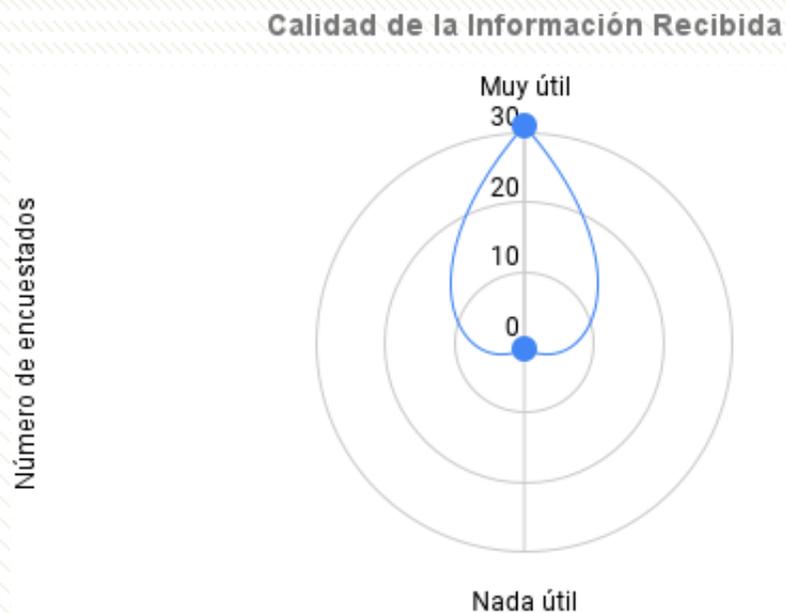


Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio

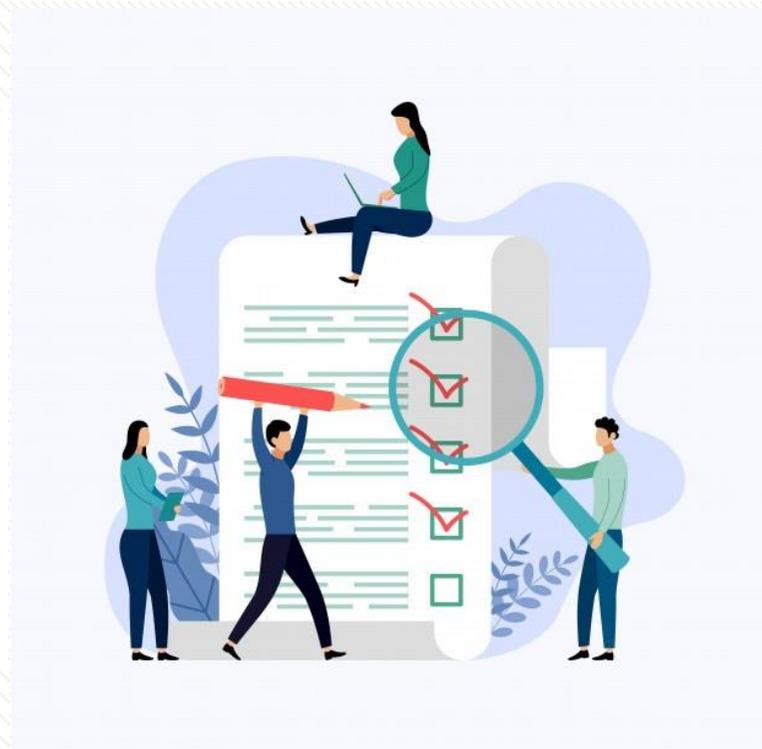


El 97% de los ciudadanos encuestados determinan que la actitud del funcionario quien lo atendió es excelente y solo el 3% de los encuestados lo determina como muy malo, por lo que el área se enfocara en fortalecer las habilidades blandas y lograr una percepción ciudadana del 100% como excelente.

## ¿Cómo valora la información recibida?



Fuente: Base de datos registro formulario de percepción del servicio



De los 32 encuestados en el mes de **diciembre**, la calidad de la información recibida para 31 encuestados que es el 97% fue muy útil y solo para 1 persona correspondiente al 3% la información recibida fue nada útil, el área apuesta a la mejora continua con la articulación constante con las diferentes áreas para que la información sea cada día más acertada y de fondo.

## Encuestas realizadas por el canal telefónico

A partir del mes de diciembre y 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 implementó la encuesta de satisfacción telefónica, aunando esfuerzos con la empresa telefónica ETB, un proceso que tomó tiempo, pero que finalmente, resultó favorable para el monitoreo de nuestra operación.

Hacer un seguimiento riguroso al servicio que se presta por este canal; permite recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, en cuanto ajustes y toma de decisiones, para lograr un servicio ajustado a las necesidades de nuestros grupos de valor, de acuerdo con nuestra misionalidad.



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, durante el primer mes de implementación de la encuesta telefónica, se obtuvo 23 respuestas, con los siguientes resultados:

## ¿Su solicitud fue solucionada?

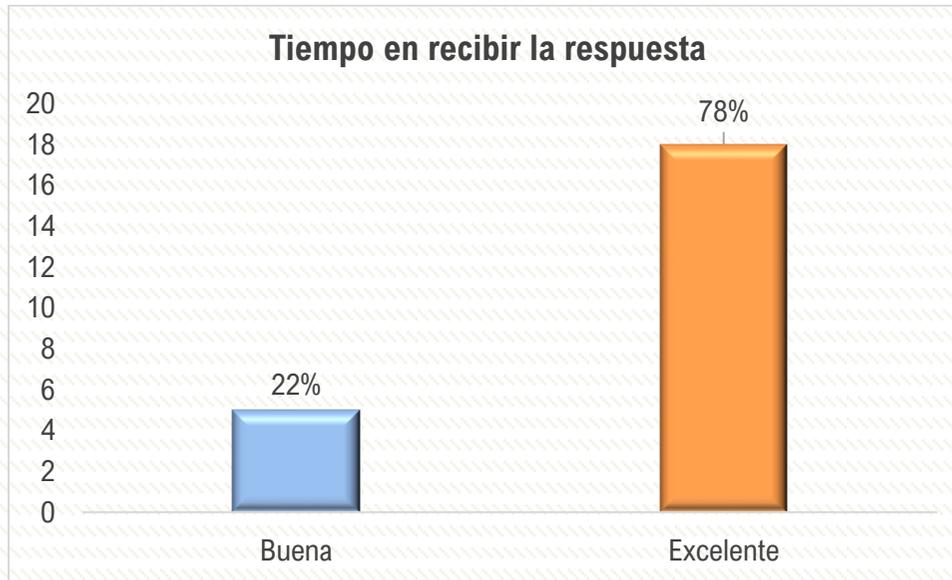


Fuente: Base de datos encuesta telefónica



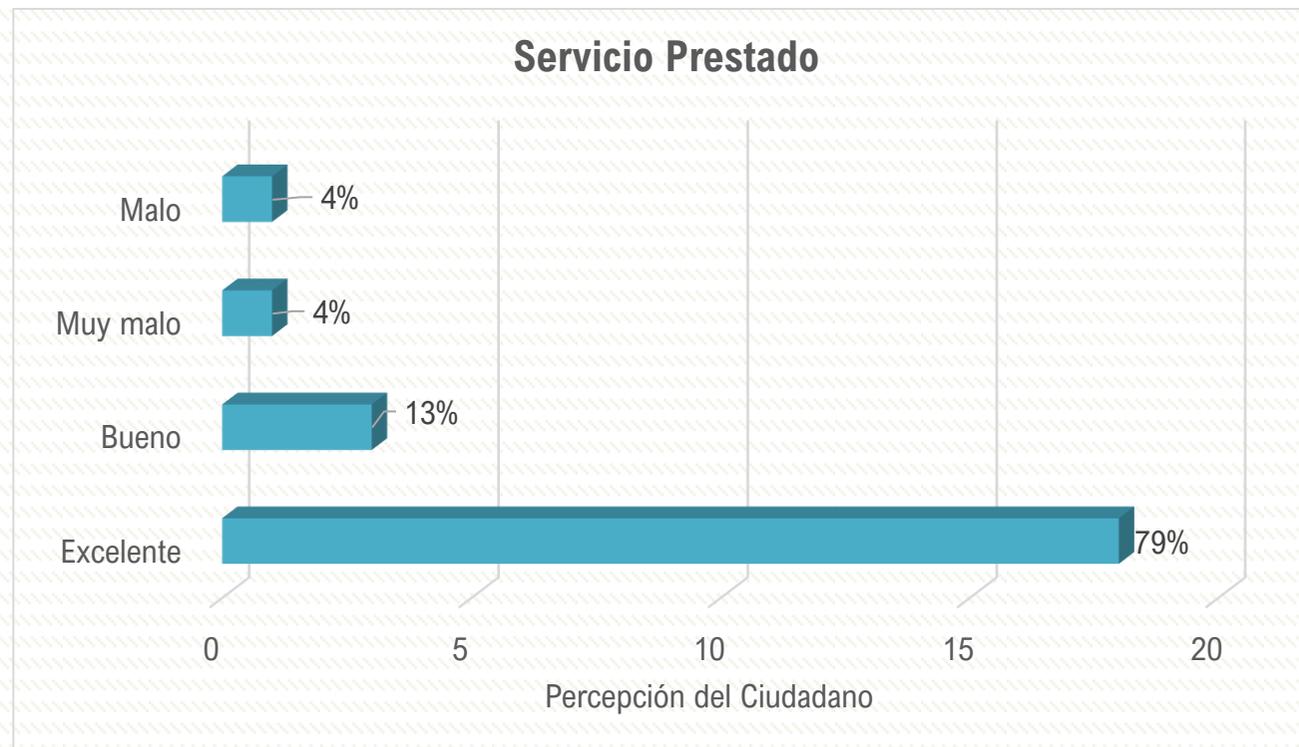
Durante el mes de **diciembre**, se realizaron 23 encuestas por el canal telefónico (Ext 9002), donde el 100% de los encuestados determinan que su petición fue solucionada por este canal, siendo Idartes una de las entidades Distritales donde la articulación entre las áreas es fundamental para la solución eficaz de las solicitudes ciudadanas.

## El tiempo de espera para ser atendido fue:



El tiempo de espera durante el mes de **diciembre del 2021** en la encuesta telefónica se mostró favorable debido a que el 78% de los encuestados determinaron como excelente la atención por del área y el 22% de los ciudadanos calificaron como bueno el tiempo de espera. Por lo anterior, es importante continuar brindando el mejor servicio de manera inmediata, haciendo el área más oportuna y eficiente en el tiempo de respuesta sin descuidar, la respuesta de fondo.

## Percepción del servicio prestado



El 79% de los ciudadanos encuestados en el mes de **diciembre del 2021** evaluó como excelente el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, el 13% como bueno, el 4 % lo valoro como malo y finalmente el 4% restante como muy malo, por lo que se debe establecer como mejorar la articulación con las diferentes áreas para obtener la información solicitada por la ciudadanía más rápida y precisa.

## 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 diciembre 2021, con el fin de observar las variables en términos de calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los funcionarios del área.

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 diciembre 20 ciudadanos del número total de encuestados diligencio la encuesta de satisfacción por medio de canal presencial, 23 por el canal telefónico, 8 ciudadanos por el canal chat y solo 4 entraron por medio del correo electrónico.
2. La percepción ciudadana respecto al tiempo de espera para solucionar su requerimiento es del 91% como excelente, el 6% como buena y solo el 3% como mala.
3. Para el 97% de los ciudadanos los funcionarios de Idartes tienen un excelente conocimiento y dominio del tema.
4. El 94% de los encuestados califica como excelente la disposición y actitud del funcionario quien hizo recepción de su solicitud.
5. El 97% de los ciudadanos valora como excelente el servicio prestado por el funcionario.
6. El 100% de las peticiones recibidas por el canal chat, correo electrónico, presencial y telefónico fueron solucionadas.

7. El 97% de los ciudadanos valora al funcionario como excelente y a la información recibida.
8. La acogida de la encuesta telefónica por parte de la ciudadanía es muy positiva en el mes de diciembre obteniendo valoraciones por arriba del 78% en el tiempo y en la percepción del servicio prestado por la entidad.

**Elaboró**

Juan Felipe Villamil

[juan.villamil@idartes.gov.co](mailto:juan.villamil@idartes.gov.co)

3795750 ext. 4502

**Revisó y aprobó**

Viviana Ortiz

[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)

3795750 ext. 4500