

IDARTES

**ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA**

**INFORME ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN**

MES DE JUNIO 2021



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Informe resultados encuestas de satisfacción, canales de atención del Área de Servicio a la Ciudadanía Idartes junio 2021.

**Informe
Junio
2021
Encuestas
Satisfacción
Servicio a la Ciudadanía**

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

IDARTES

ÁREA DE SERVICIO A LA
CIUDADANÍA

EQUIPAMIENTO DEL MES

¡Un espacio para ver en el tiempo!

50 años Cinemateca de Bogotá



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Desde su fundación en 1971, la **Cinemateca de Bogotá**, además de desarrollar las labores propias de toda cinemateca ha sido el espacio de la Alcaldía Junior de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales. A través de los años,

además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, respondiendo a una misionalidad comprometida con todo aquello que el séptimo arte puede representar para una sociedad. El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Más Información

IDARTES

ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO 2021

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 2020.

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 junio 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.

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 junio 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

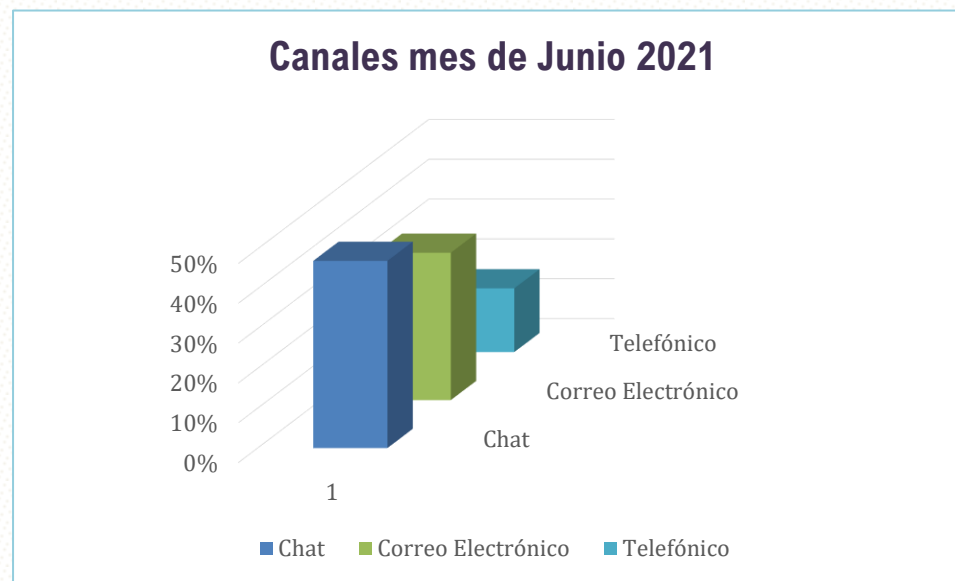
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 mes de junio 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 64 encuestas.

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



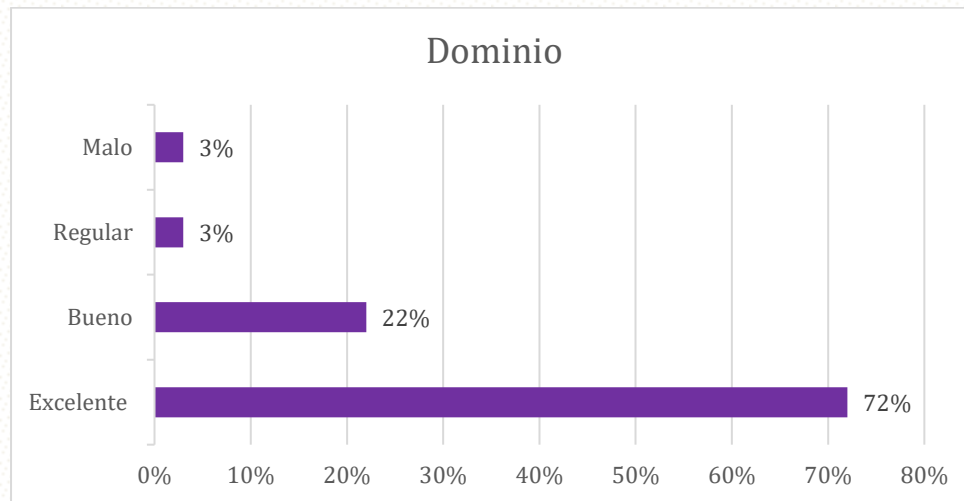
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **junio 2021**, se evidencia que el **53%** representado en **28** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el **45%** con **24** ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico, el **2%** con **1** ciudadanos 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 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:



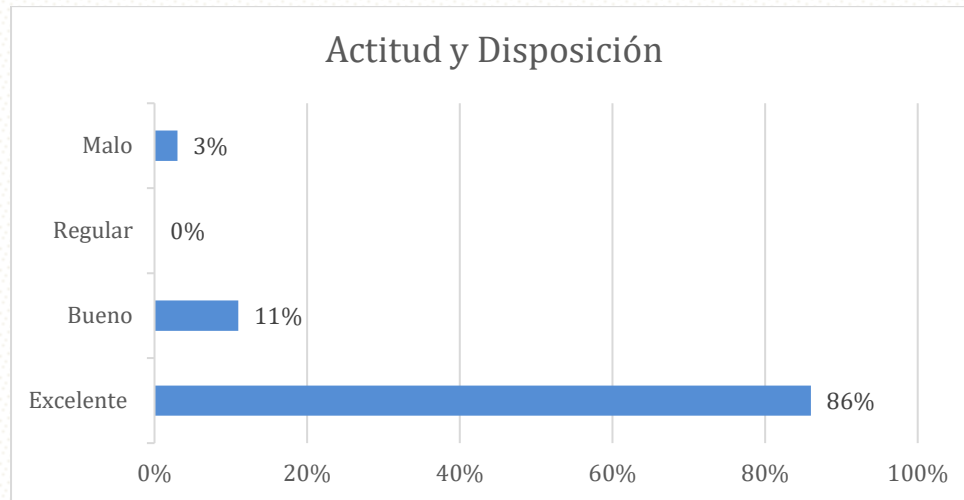
En cuanto al tiempo de espera durante el mes de junio de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 77% de los encuestados equivalentes a **41** ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 21% con 11 ciudadanos califica como **bueno**, para este ítem no se contó con registros en **regular**, el 2% con 1 ciudadano aprecia como **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:



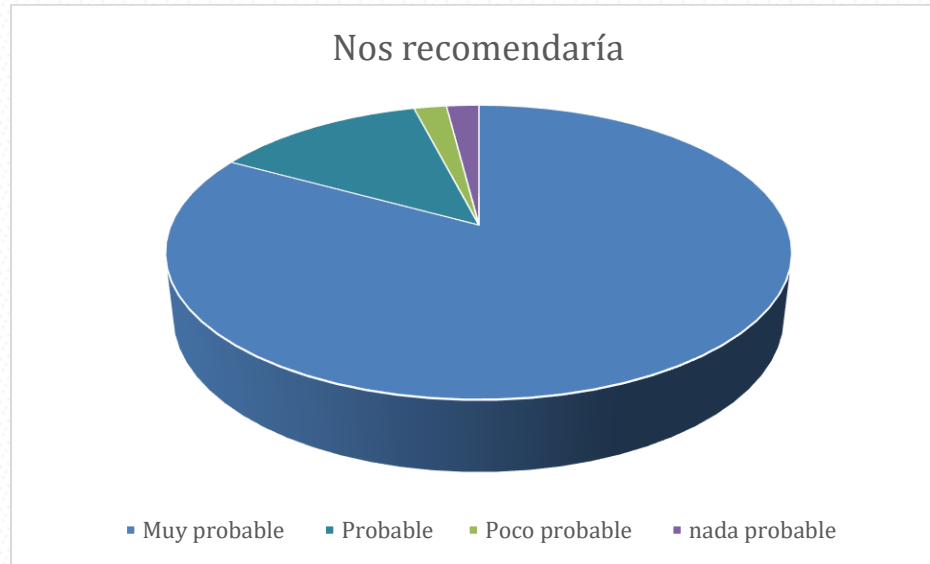
El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de **junio** el **72%** de los encuestados representados por **38** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **22%** con **11** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **3%** con **2** ciudadanos lo califica de **regular**, el **3%** con **2** ciudadanos 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:



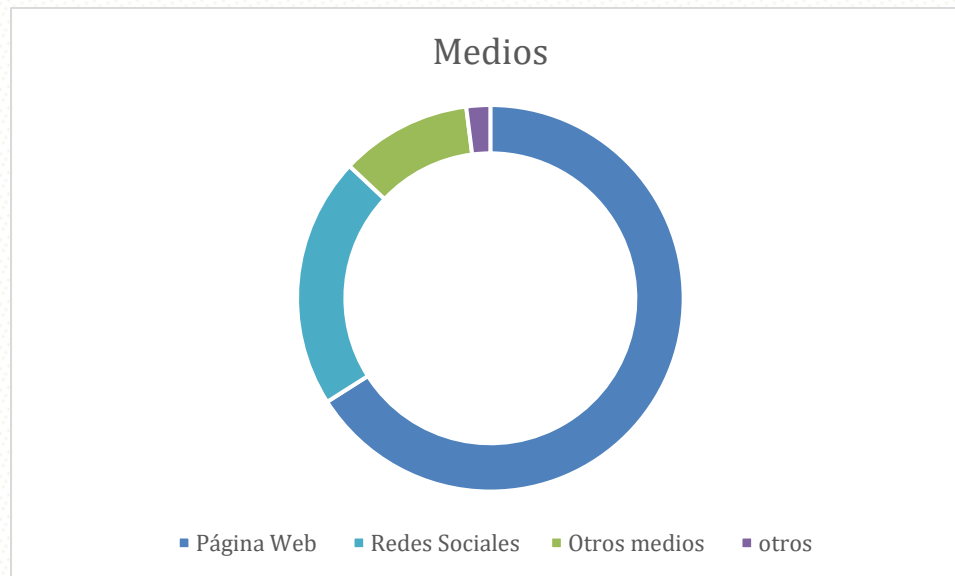
Para el Área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes la empatía y calidez es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el 86% de los encuestados representados con **45** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 11% con **6** ciudadanos la calificaron como **buena**, para este ítem no se contó con registros en **regular**, y el 3% con **2** ciudadanos la calificaron de **malo**

¿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 **83 %** de los encuestados consideran **muy probable** el recomendarnos, el **13%** lo considera probable, el **2%** lo considera **poco probable**, el **2%** lo considera **nada probable**, seguiremos aunando esfuerzo para que logremos ser 100% recomendables.

¿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 junio 2021 el 66% ingreso a través de la **Página Web**, el 21% por **Redes Sociales**, el 2% **Otro** y el 11% a través de **Otros Medios**.

Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de junio 2021



El objetivo de este informe es conocer la apreciación de los ciudadanos frente a nuestros servicios como área de Servicio a la Ciudadanía , para identificar los aspectos positivos y no positivos, que nos permitan fortalecer nuestras estrategias y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad ante el trámite de las solicitudes por parte de la ciudadanía, con ello, implementar acciones inmediatas a fin de lograr altos niveles de satisfacción de nuestros ciudadanos.

Gracias a estos resultados, se permite reconocer la importancia de nuestros canales de atención a disposición de la ciudadanía para generar sus trámites y peticiones, de lo anterior y según el análisis detallado se evidencia el uso constante del Chat como el canal de atención más utilizado por la ciudadanía ante sus necesidades.

Una vez más se refleja la empatía por parte de nuestros colaboradores, destacándonos por ser una entidad que se acerca al ciudadano de una manera cálida y respetuosa, nuestro compromiso es constante con respecto a la eficacia en el tiempo de espera de las solicitudes recibidas diariamente, nuestro dominio y conocimiento del tema hace que los ciudadanos se sientan a gusto con la respuesta recibida y con la orientación dada por parte de nuestros profesionales altamente calificados por sus habilidades y capacidades en el momento de gestionar las diferentes solicitudes.

satisfacción proviene del alto reconocimiento y recomendación de nuestros ciudadanos ante la probabilidad de referenciarlos como un área comprometida, cálida y eficiente. Nuestras estrategias de atención y servicio fortalecen la transparencia como nuestro valor fundamental que nos ha caracterizado en los últimos años.



Elaboró:

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

Yamile Téllez Colorado
yuri.tellez@idartes.gov.co
3795750 ext. 4503

Revisó y Aprobó

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

*"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"*
