

## Informe primer semestre 2021 de encuestas de satisfacción área de Servicio a la Ciudadanía

# Primer Semestre 2021 Informe Encuestas Satisfacción



**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, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.



El presente informe se hace a partir de la consolidación de la información de (1295) registros reportados en el mes de octubre así: (828) Atención a la Ciudadanía Sede Centro, (227) Convocatorias, y los Centros de Formación CREA (240).

## Objetivo General

- Presentar el informe general de los resultados de las encuestas de satisfacción del primer semestre de 2021, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta Idartes.

## Objetivos Específicos

- Presentar la información sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la calidez, dominio, pertinencia y empatía del servicio prestado por la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2020, con el fin de analizar los cambios en las variables y hacer seguimiento tanto a los factores positivos, como aquellos que no favorecen.

## Alcance del Informe

En el informe se presenta la percepción sobre el servicio prestado por el Área de Servicio la Ciudadanía, durante el primer semestre 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.



## 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 primer semestre de 2021.



# Área de Servicio a la Ciudadanía

## Informe semestral encuestas de satisfacción

### Convocatorias PDE 2021



El **Programa Distrital de Estímulos**, en adelante PDE, constituye una de las estrategias de fomento del sector arte, cultura y patrimonio de Bogotá. Aúna los esfuerzos de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) y la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), para fortalecer los procesos, proyectos e iniciativas privadas desarrolladas por los agentes culturales, artísticos y patrimoniales, a través de la entrega de estímulos mediante convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para realzar la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector.

Las condiciones han sido revisadas para ajustarse a las propuestas del **Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024**, Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Desde Fomento se buscan las condiciones adecuadas para la participación social y con los territorios, hacia ese contrato social desde el arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, acogiendo nuevas maneras de construir procesos centrados en los saldos pedagógicos, la inteligencia colectiva y la transformación cultural. Además de eso, también se busca impulsar acciones que incidan en aumentar el valor social y económico de las prácticas culturales propias, haciendo de la creatividad un dinamizador evidente y cotidiano de la riqueza colectiva, favoreciendo nuevas relaciones sociales, culturales y económicas que impacten las formas de vida y uso de la ciudad, todas ellas en procura de la sostenibilidad y la inclusión. ¡Y en aras de esa ciudad creadora que palpita en cada uno de los habitantes del distrito!

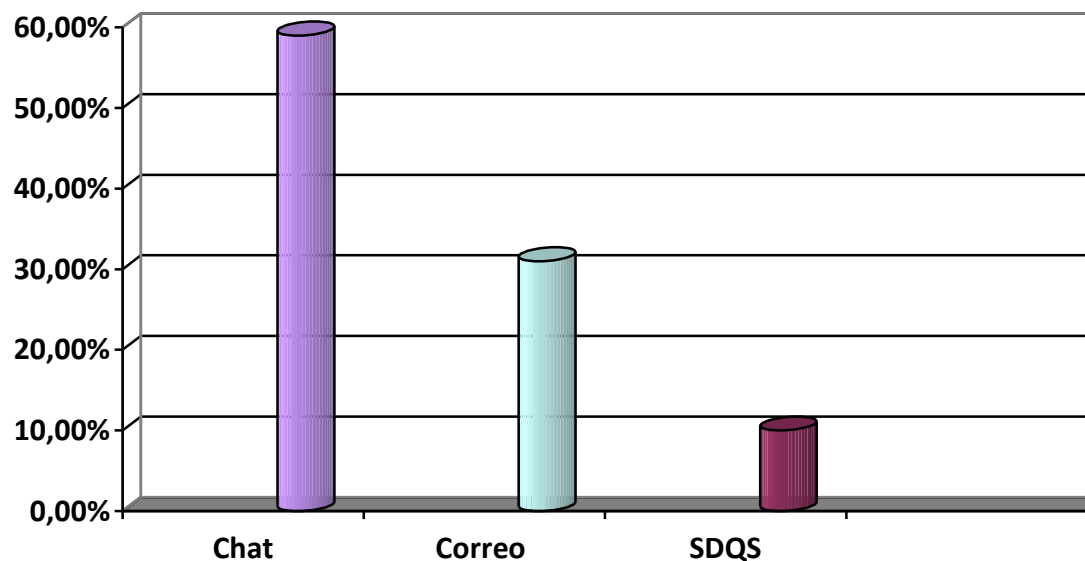
Más Información 

## Aspectos Generales

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del Área de Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2021, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

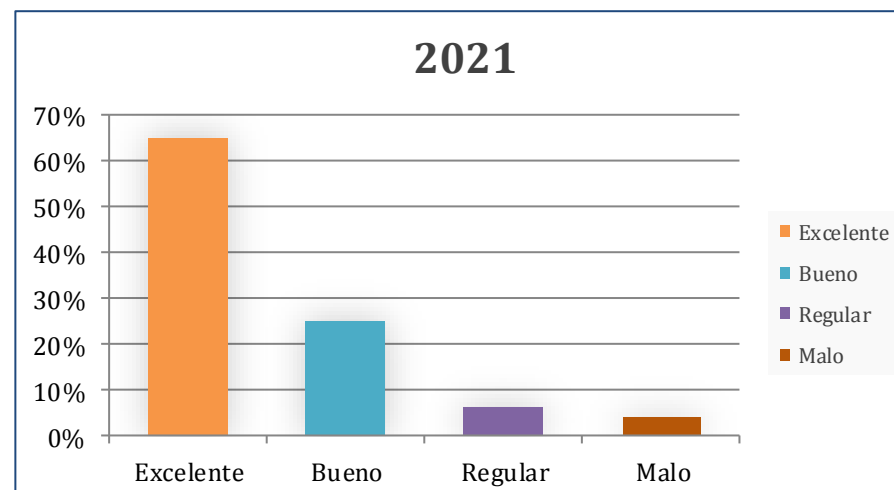
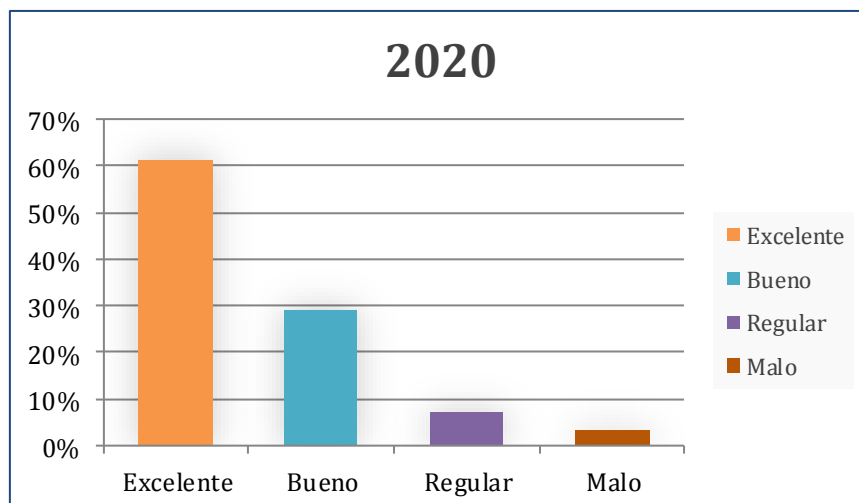
En esta primera parte de la encuesta se pretende medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta, en cuanto a la segunda parte, se mide la calidad en el servicio, conocimiento y dominio de los funcionarios que atendieron la solicitud ciudadana, su actitud y disposición.

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



Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el primer semestre **2021**, se evidencia que el 59% representado en **153** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el 31% con **81** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el 10% con **26** ciudadanos fue atendido por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones **Bogotá Te Escucha**, con relación al año 2020 se evidencia un incremento en la utilización del canal virtual chat, toda vez que la situación coyuntural generó un uso más alto de este canal al igual que el correo electrónico a través de [contactenos@dartes.gov.co](mailto:contactenos@dartes.gov.co)

## El tiempo en obtener respuesta a su requerimiento, trámite o servicio fue:



En cuanto al tiempo de espera durante el primer semestre de 2021 se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 65% de los encuestados equivalentes a 169 ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 25% con 65 ciudadanos califica como **bueno**, y el 6% con 15 ciudadanos como **regular** y finalmente el 4% con 11 ciudadanos como **malo**. En contraste con el año 2020 se refleja una leve diferencia en esta variable, lo cual nos impulsa a continuar brindando la mejor experiencia en el servicio de manera oportuna.



## Área de Servicio a la Ciudadanía Informe semestral encuestas de satisfacción

### Planetario de Bogotá



**El Planetario** está ubicado en la calle 26B No. 5-93 entre la Plaza de Toros Santa María y el parque de la Independencia en el Centro Internacional de Bogotá. Este es un sector que, además de ser la sede de importantes bancos, entidades públicas y empresas, es un espacio cultural y artístico de gran importancia para la ciudad. A tan solo unas cuadras se pueden encontrar lugares como el Museo Nacional, el Museo de Arte Moderno de Bogotá, la Biblioteca Nacional, el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, el Museo del Oro, entre otros monumentos emblemáticos. Además, está junto a La Macarena, un barrio con una gran oferta gastronómica.

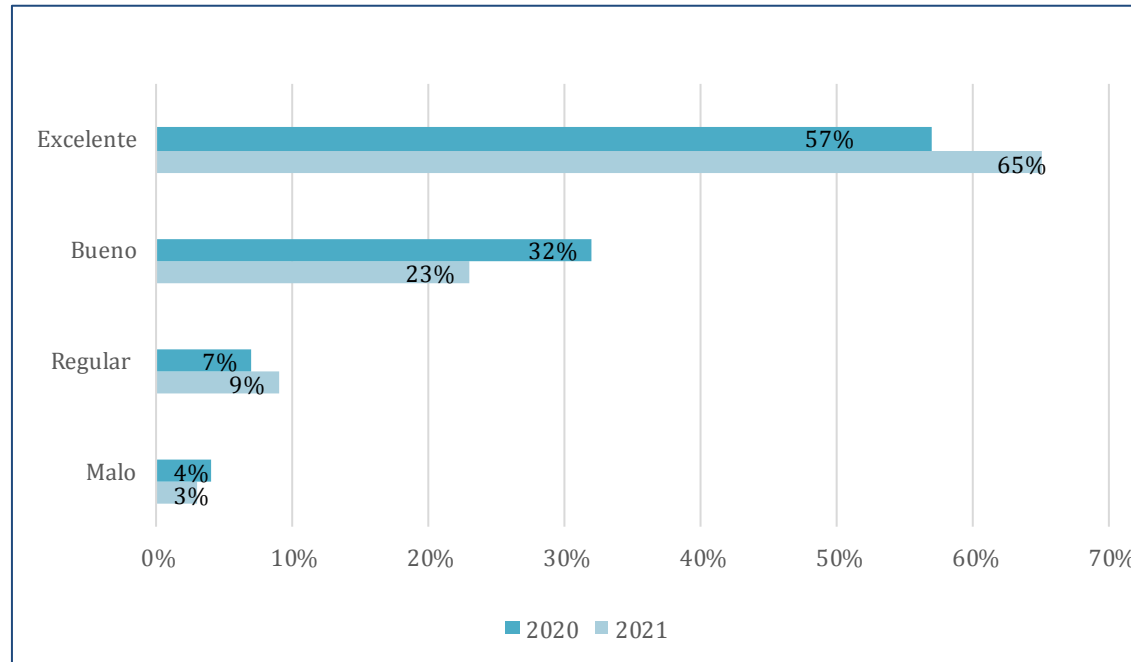
**La misión Quynza de camino a la Luna**, es una forma de recorrer el Museo del Espacio a lo largo de la simulación de un viaje a este satélite natural. Esta misión que, a pesar de ser guiada, permite la exploración de temas relacionados con preguntas orientadoras cómo ¿por qué la humanidad decidió viajar a la Luna? ¿Cómo será el viaje? ¿Qué se encontró en la Luna? ¿Qué significó salir del planeta Tierra y conquistar otros mundos?

Este evento ha tenido una gran acogida entre la ciudadanía, turistas de todas partes del mundo nos han visitado llevándose consigo una experiencia inolvidable, diseñada para disfrutar en familia, el Planetario ofrece diversión, entretenimiento y aprendizaje, invitados todos a disfrutar de sus eventos.

Más

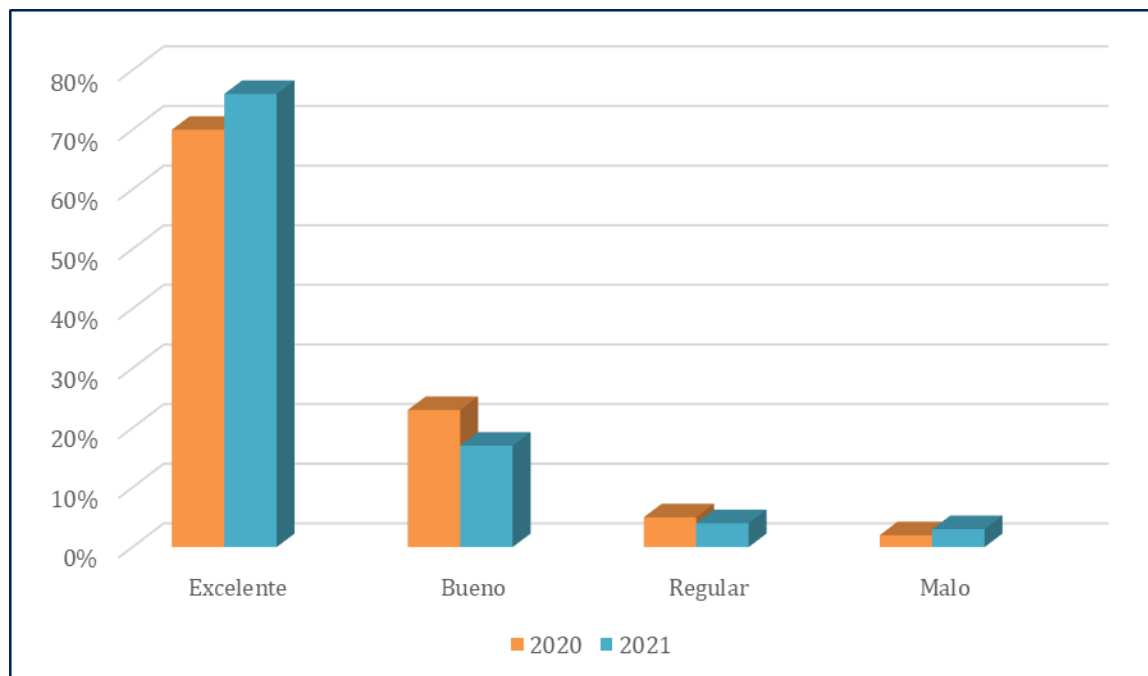


## El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



El conocimiento y dominio del personal de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el primer periodo de 2021 el 65% de los encuestados representados por 169 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema, el 23% con 60 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 9% como regular representado en 22 ciudadanos, califican como **regular** y el 3% en 9 ciudadanos como **malo**. Con relación al 2020, no varía significativamente el resultado, sin embargo, es una oportunidad para articulación la información general de la entidad para brindar así información pertinente y oportuna.

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



Para el área de Servicio a la Ciudadanía del Idartes la empatía es un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía, un factor diferenciador que es bien percibido, ya que el 76% de los encuestados representados con 197 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 17% con 44 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 4% con 11 ciudadanos como **regular** y el 3% con 8 ciudadanos como **malo**. En contraste con el año 2020, se evidencia un incremento positivo, lo cual ratifica nuestro compromiso con la ciudadanía y la entidad.

## Área de Servicio a la Ciudadanía Informe semestral encuestas de satisfacción Cinemateca de Bogotá

¡Un espacio para ver en el tiempo!



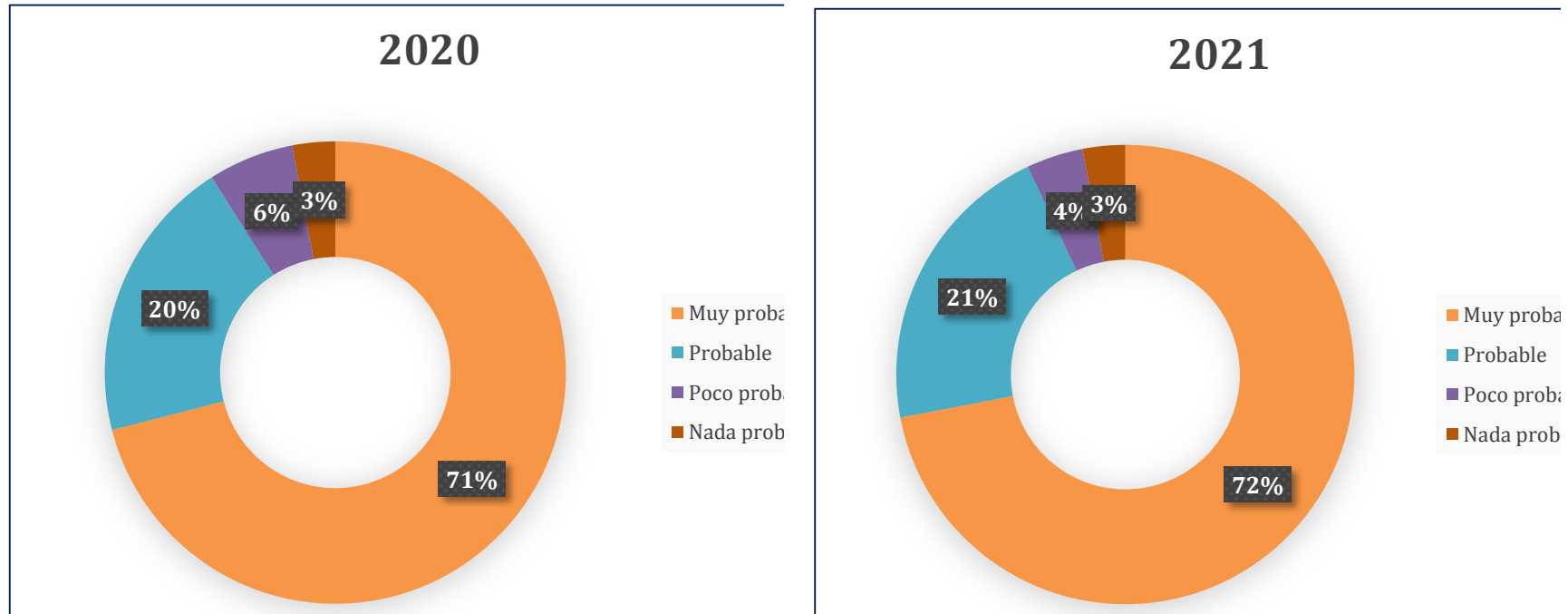
## 50 años Cinemateca de Bogotá

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 Mayor 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.

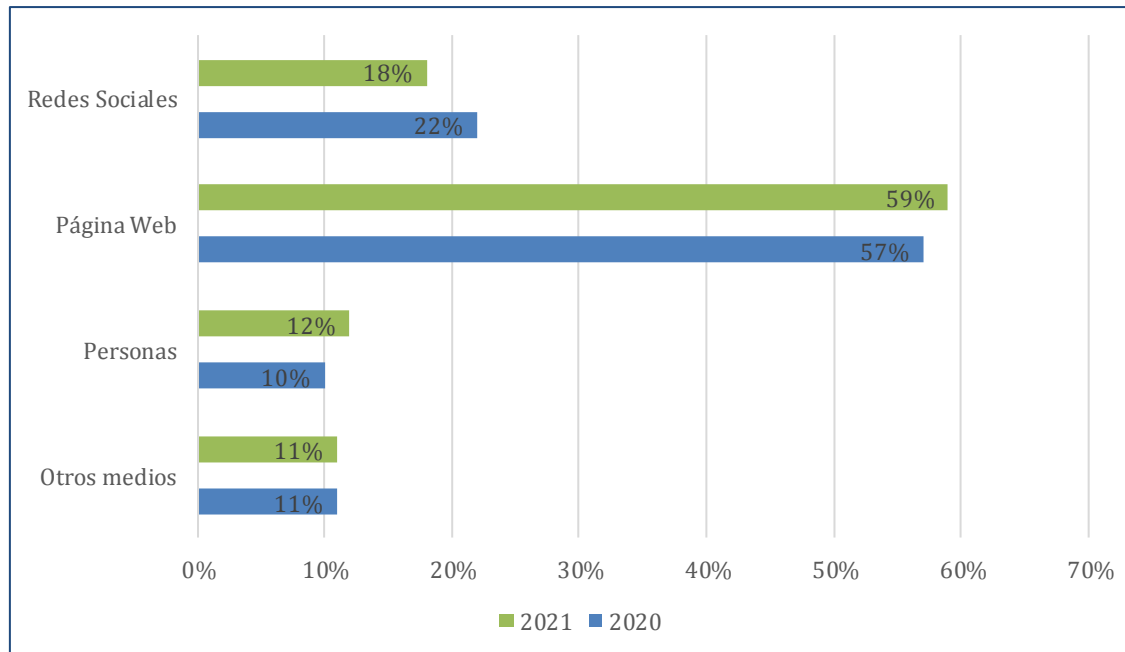
Más Información

## ¿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 logramos durante el primer periodo de 2021 que El 72% de los encuestados representados por 186 ciudadanos, consideran **muy probable** el recomendarnos, el 21% con 55 ciudadanos lo consideran **probable**, el 4% con 10 ciudadanos lo consideran **poco probable** y el 3% con 9 ciudadanos **nada probable**. Con relación al periodo de 2020, se evidencia un crecimiento de la expectativa ciudadana, seguiremos aunando esfuerzo para que seamos 100% recomendables.

## ¿A través de que medios se entero de nuestros servicios?



Los medios de difusión seguirán siendo un mecanismo que facilita el acercamiento con la ciudadanía, por tanto, identificar el aquellos que son de mayor influencia, de acuerdo con el comportamiento que se evidencia, es una oportunidad para seguirlo fortaleciendo, durante el primer periodo de 2021 el 59% ingreso a través de la **página web**, el 12% por recomendación de **personas** el 18% **Redes Sociales** y el 11% **Otros Medios**. En comparación con primer semestre de 2020, se evidencia un incremento de los canales virtuales, como respuesta a la coyuntura que ha generado la situación de confinamiento.

Área de Servicio a la Ciudadanía  
Informe semestral encuestas de  
satisfacción  
Teatro el Ensueño

## Inauguración Teatro el Ensueño



Durante el mes de abril, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes le entregó a Bogotá, completamente equipado, el **Teatro El Ensueño**, un espacio listo para ser el epicentro de las artes escénicas del sur de la ciudad. El escenario se inauguró el 7 de abril para presentar la obra Murmullo, un ensamble del proyecto Escena Plural Circo, bajo la dirección de Erika Ortega, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá ¡Puro talento! Recuperado de: <https://idartes.gov.co/es/noticias/un-nuevo-teatro-ciudad-mas>

Es importante señalar que El Ensueño busca ser el centro cultural de las comunidades de Ciudad Bolívar, Usme, Bosa y Tunjuelito, principalmente, para que vecinos, familias y organizaciones culturales hagan parte activa de la programación y las franjas que allí se van a desarrollar, con capacidad para recibir 800 asistentes, además de diez camerinos y dos salas de ensayo,

está equipado con la más alta tecnología, para que junto al Teatro Jorge Eliécer Gaitán y el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, se convierta en uno de los teatros más importantes de la ciudad, donde se lleven a cabo espectáculos de mediano y gran formato, de primera calidad. Recuperado de: <https://bit.ly/3nODtGV>

Video 

## Conclusiones resultados encuestas de satisfacción primer semestre 2021

- En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por los canales virtuales del área de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES; como insumo se tuvo en cuenta, los resultados del periodo comprendido entre enero y junio de 2021 y los resultados del primer semestre de 2020, 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 primer periodo y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir, que las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los funcionarios, la actitud y calidez, han permitido brindar una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así, que la empatía se mantiene, e incluso se observaron algunos cambios de leve incremento de manera satisfactoria, en comparación con el primer periodo de 2020, siendo una oportunidad para ser mejores, de acuerdo con el avance de nuestra operación, centrándonos en las particularidades de la ciudadanía.
- Cabe destacar que en este primer periodo, se han fortalecido los canales virtuales de atención, debido a que continuamos atravesando por un momento coyuntural que nos ha conminado a adaptarnos a los cambios, respondiendo de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; lo anterior considerando que la atención presencial se está normalizando, sin embargo continuamos atendiendo a través de los canales con que cuenta la Entidad, lo que permite continuar en contacto directo con la ciudadanía.
- De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos que, frente a las variables se refleja un alto grado de favorabilidad, lo cual, es en consecuencia, producto del seguimiento continuo para el cumplimiento



de los objetivos de nuestra política de atención. Seguiremos trabajando para responder a los retos coyunturales del COVID – 19, que en el momento ofrece una semipresencialidad que nos permite continuar atendiendo por todos los canales las necesidades y requerimientos de nuestros ciudadanos.

- Nuestra área se destaca por contar con profesionales altamente calificados en su conocimiento, valores, habilidades, capacidades y dominio de los temas en el momento de orientar a los ciudadanos. Igualmente se destaca su excelente actitud y disposición en el momento de la atención.
- Cabe resaltar el compromiso constante de nuestra área de acuerdo con la valoración por parte de los ciudadanos, al ser recomendada para la realización de sus trámites y solicitudes, teniendo en cuenta los protocolos y procedimientos, esto nos lleva a seguir fortaleciendo nuestras estrategias de atención y servicio en cuanto a la transparencia como valor fundamental que nos caracteriza.
- Nuestros tiempos de respuesta evidencian la agilidad y respuesta oportuna para la ciudadanía, siempre centrados en las necesidades evidenciadas desde la ciudadanía.



**Elaboró:**

Claudia Muñoz  
[claudia.munoz@idartes.gov.co](mailto:claudia.munoz@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4502

Yamile Téllez Colorado  
[yuri.tellez@idartes.gov.co](mailto:yuri.tellez@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4503

**Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto: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"*

---