



# Informe Anual

Encuestas de satisfacción,  
canales de atención  
**2023**



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 con la ciudadanía 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 año 2023.



Estas encuestas se implementaron desde la página web de Idartes, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, de manera presencial y telefónico, estableciéndose como protocolo que, al finalizar el servicio referente a la atención en los diferentes canales.

# Índice

Objetivo.....	5
Alcance del Informe .....	5
Normatividad.....	6
Canal de atención presencial utilizado en el año 2023 vs. 2022 .....	7
Canal de atención chat utilizado en el año 2023 vs. 2022 .....	8
Canal de atención correo electrónico utilizado en el año 2023 vs. 2022 .....	9
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas virtualmente en el año 2023 vs. 2022 .....	10
Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal virtual en el año 2023 .....	11
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas presencialmente en el año 2023 vs. 2022 ....	12
Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal presencial en el año 2023 .....	13
Conocimiento del tema por parte del funcionario año 2023 .....	14
Calidad de la información brindada por parte del funcionario año 2023 .....	15
Solicitudes solucionadas en el año 2023 .....	16
Encuestas realizadas por el canal telefónico en el año 2023 .....	17
Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas telefónicamente en el año 2023 .....	18
El tiempo de espera para ser atendido fue en el año 2023 .....	19
Percepción del servicio prestado en el año 2023 .....	20
Conclusiones .....	21
	23

# Índices de Gráficas

Gráfica 1. Canal de Atención Presencial .....	7.
Gráfica 2. Canal de Atención Chat .....	8
Gráfica 3. Canal de Atención Correo Electrónico .....	9.
Gráfica 4. Cantidad de Encuestas Virtuales .....	10
Gráfica 5. Cantidad de Encuestas Excelentes y Buenas.....	1
Gráfica 6. Encuestas de satisfacción realizadas presencialmente.....	12
Gráfica 7. Encuestas excelentes y buenas por el canal presencial.....	13
Gráfica 8. Conocimiento del funcionario .....	14.
Gráfica 9. Calidad de la Información Recibida.....	1.5
Gráfica 10. Peticiones solucionadas .....	1.6
Gráfica 11. Canal telefónico.....	18
Gráfica 12. Tiempo en recibir respuesta.....	19
Gráfica 13. Percepción del Servicio .....	20

## Objetivo General

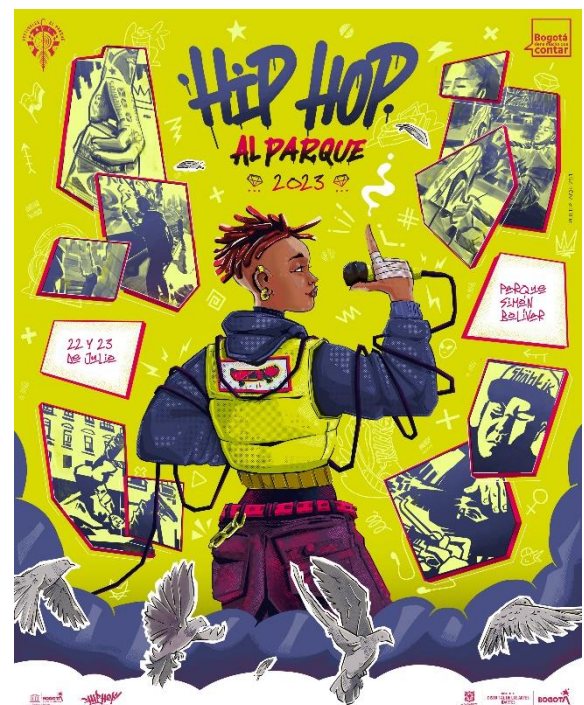
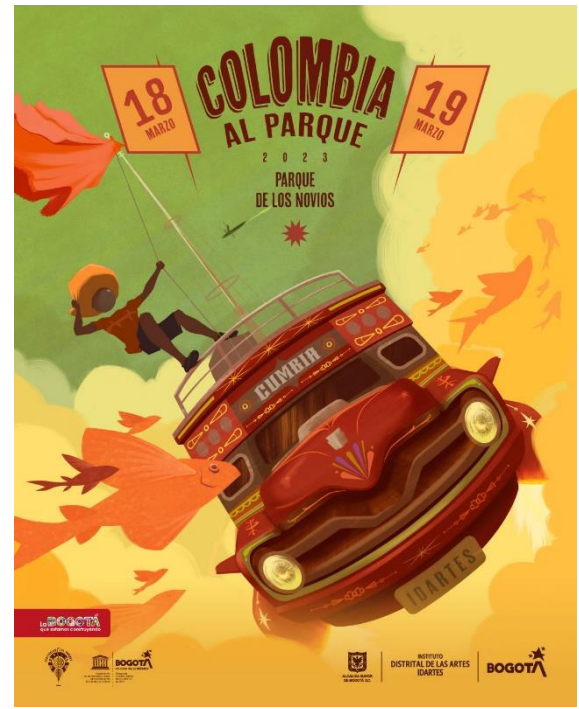
Presentar el informe general de los resultados de las encuestas de satisfacción, del año 2023 en comparación al año 2022, sobre la atención que recibió la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención, con los que cuenta Idartes.

## Objetivos Específicos

- Presentar la información sobre la percepción de la ciudadanía, con respecto a la calidez, dominio, penitencia y empatía del servicio prestado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
- Realizar un análisis comparativo, con respecto a los resultados obtenidos entre el año 2023 y 2022, 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 relacionamiento con la ciudadanía, durante el año 2023, 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.





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 relacionamiento con la ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes durante el año 2023.

## Aspectos Generales

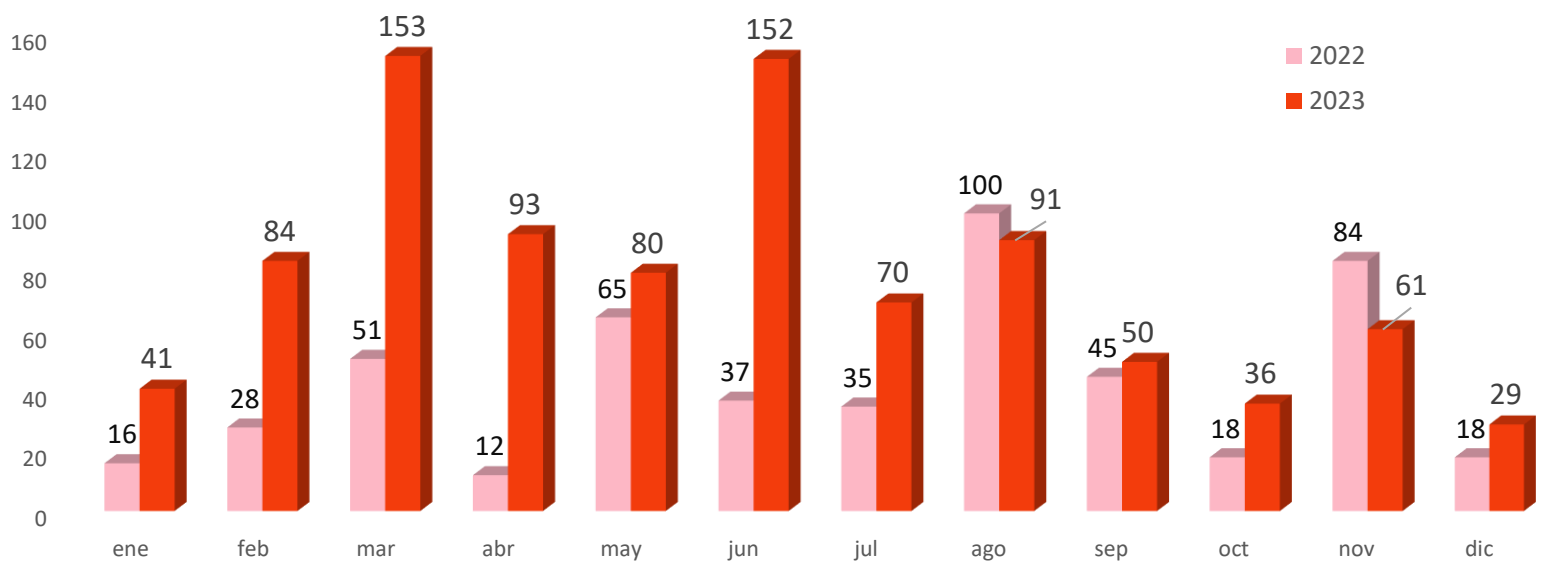
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención, se evaluó el nivel de cumplimiento del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el 2023, desde la percepción de la ciudadanía para la realización del siguiente informe.

En esta primera parte de la encuesta se pretende medir el número de encuestados en los diferentes canales de atención y la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada, 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 y finalmente los resultados obtenidos a través de la encuesta telefónica.

## Canal de Atención Presencial Utilizado en el año 2023 vs. 2022

A continuación, se presenta el informe pormenorizado de la percepción ciudadana, con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención. En este caso analizaremos el canal presencial para el año 2023.

Canal de Atención Presencial

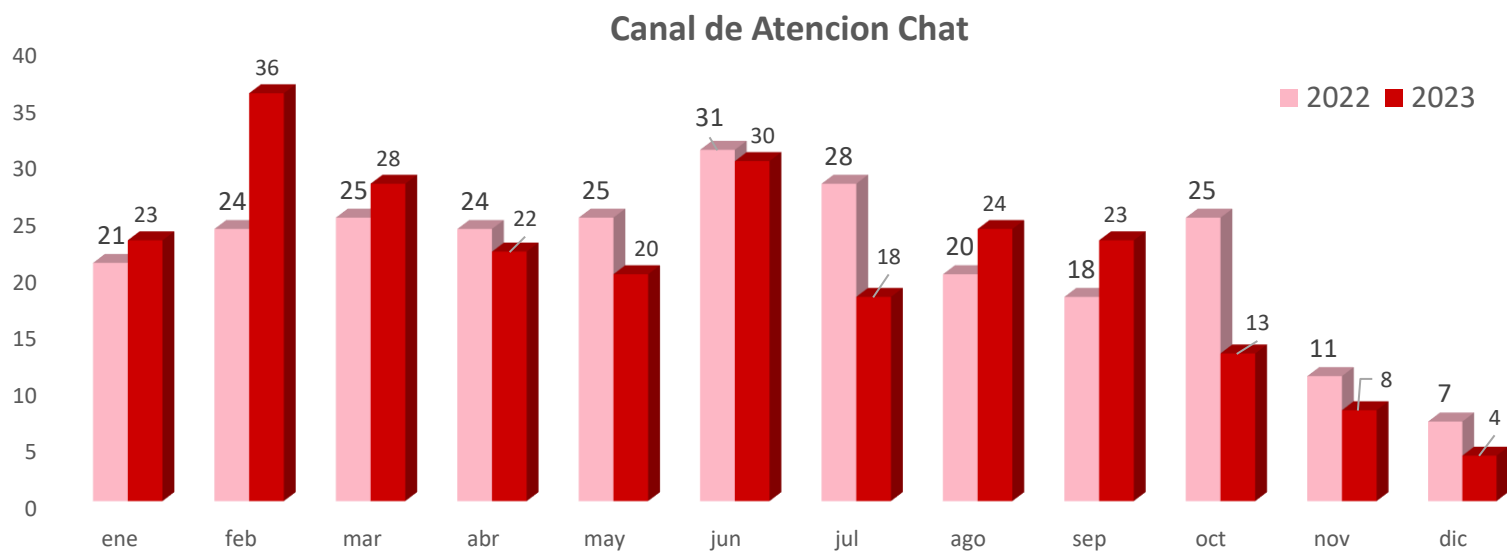


Gráfica 1. Canal de Atención Presencial

Es evidente que la mayor parte de los ciudadanos encuestados a través del canal presencial, se encontraron entre los meses de marzo abril, junio y agosto, según la gráfica No. 1. Siendo este el canal de atención que recibió más encuestas por parte de la ciudadanía durante el año en vigencia, con un total de 940 encuestas.

Con relación al año anterior se evidencia un aumento 85% en la participación del canal de atención "presencial", pasando de 509 encuestados a 940 encuestados en el año 2023. De acuerdo con lo anterior, es importante seguir generando un hábito en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción por parte de la ciudadanía, con el cual se garantizan aspectos como: la calidad del servicio brindado y permiten obtener un proceso de mejora continua de los funcionarios del área de servicio del Idartes.

## Canal de Atención Chat Utilizado en el año 2023 vs. 2022



Gráfica 2. Canal de Atención Chat

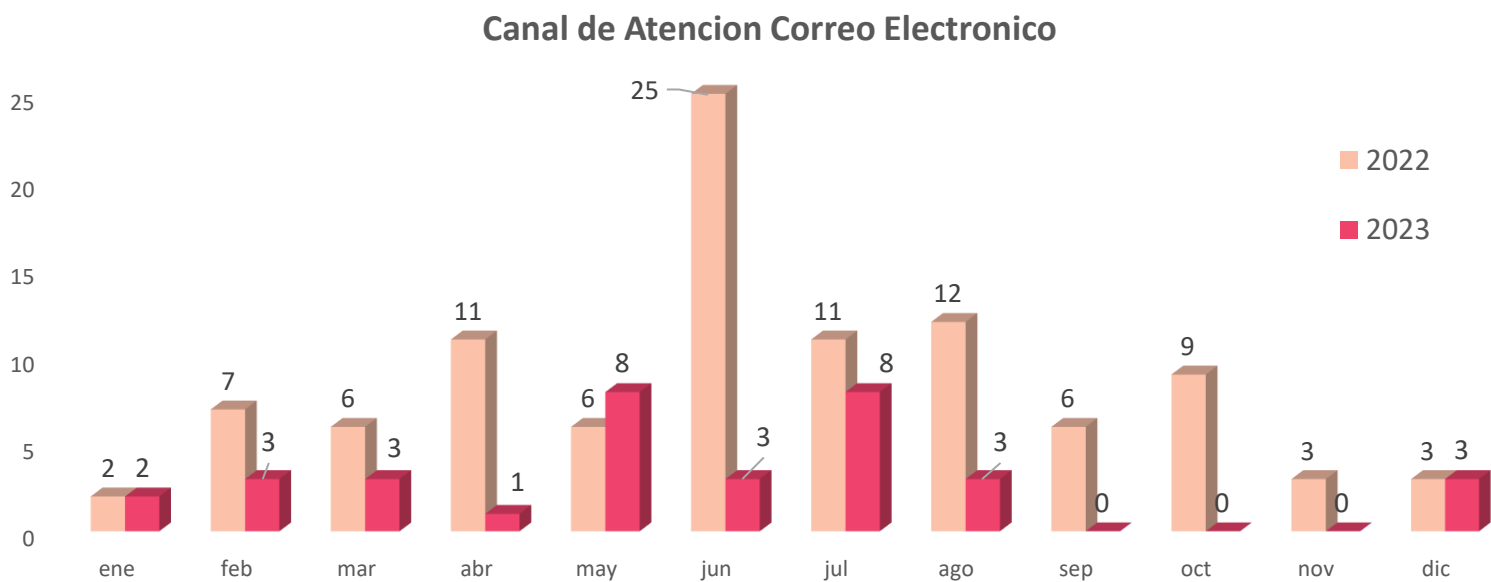
Según la gráfica No. 2 en la cual se visualiza el total de las encuestas realizadas a través del canal chat que para este año fueron 249, se refleja una reducción del 4% en la aplicación de la encuesta por el canal en mención por parte de la ciudadanía en comparación al año 2022 que contó con el diligenciamiento de 259 encuestas por este canal.

Durante los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre del año 2023 los ciudadanos atendieron a las encuestas de satisfacción del chat con poca afluencia, sin embargo, durante los meses de febrero, junio, hubo un incremento considerable con el año 2023.

Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora, se continúa invitando a la ciudadanía para que sea participe del diligenciamiento de las encuestas a través del canal chat.



## Canal de Atención Correo Electrónico Utilizado en el año 2023 vs. 2022



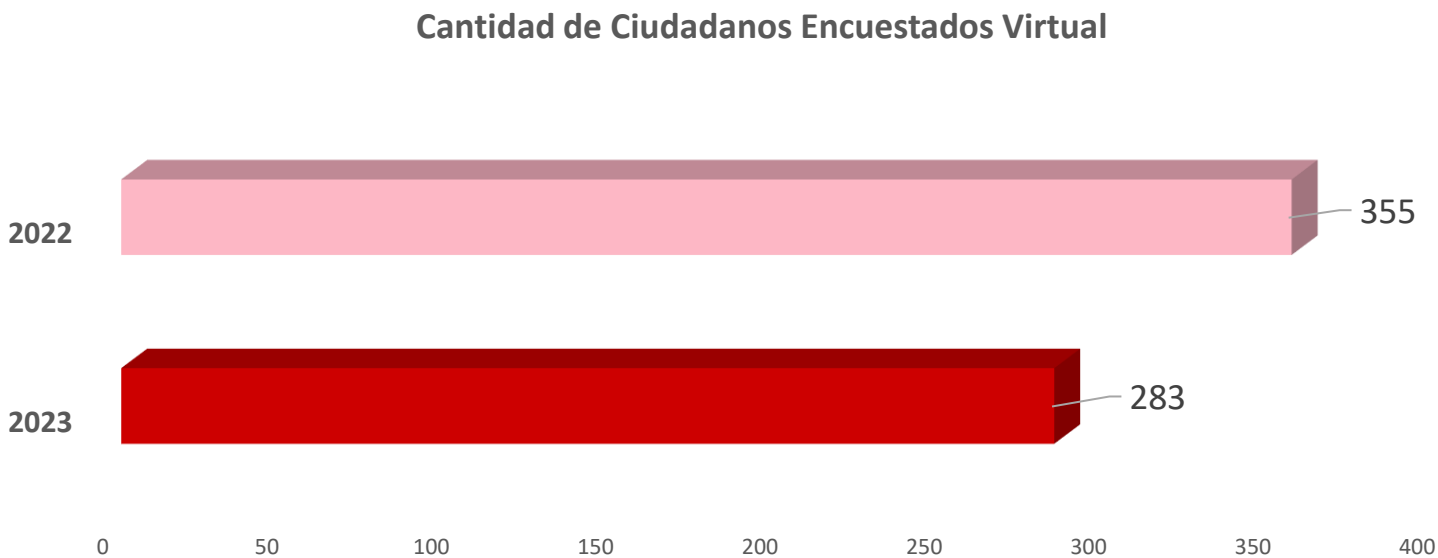
Gráfica 3. Canal de Atención Correo Electrónico

Según los datos obtenidos en la gráfica No.3, se logra presentar una reducción del 66% en comparación del año 2022, esto hace referencia al número de ciudadanos encuestados a través del canal correo electrónico, reflejando una totalidad de 34 personas encuestadas a diferencia de 101 encuestas diligenciadas por este canal en el año 2022. Según los datos obtenidos, se logra presenciar un buen índice de respuesta en los meses de mayo y julio.

Cabe indicar que fueron muy pocas las personas quienes atendieron a la encuesta a través de este canal durante el año 2023.

## Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas virtualmente en el año 2023 vs. 2022

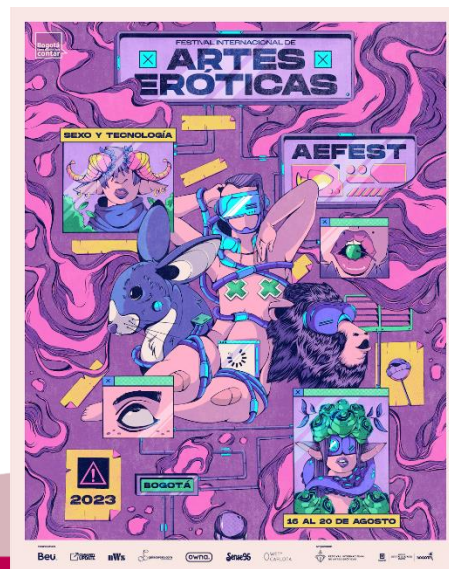
### N° de Ciudadanos Encuestados



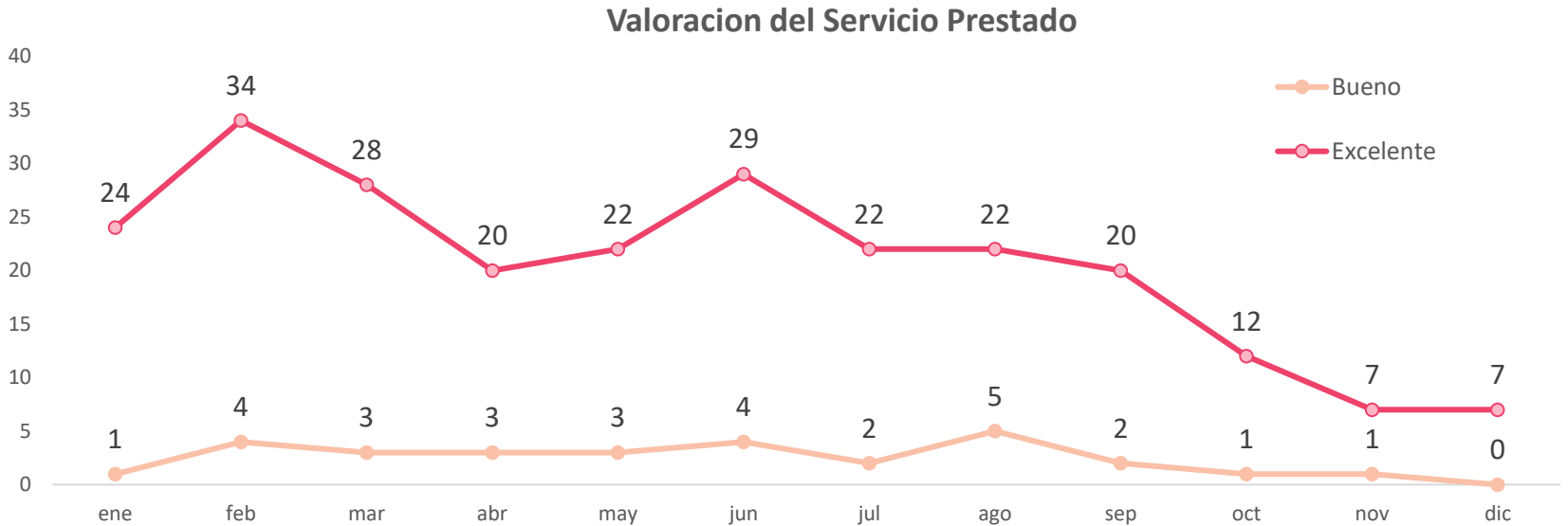
Gráfica 4. Cantidad de Encuestas Virtuales

En la gráfica No. 4 durante el año 2023, se evidencia un total de 283 ciudadanos encuestados a través de los canales virtuales (chat y correo electrónico), evidenciándose una disminución del 20% correspondiente a 72 encuestados menos en comparación al año anterior que fue de 355 encuestados.

Por lo anterior, se evidencia que, durante los meses de apertura del Portafolio Distrital de Estímulos, Vacaciones recreativas del programa Crea, y festivales organizados por la Entidad, los ciudadanos recurren a comunicarse con Idartes en mayor medida, mediante los canales virtuales.



## Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal virtual en el año 2023



Gráfica 5. Cantidad de Encuestas Excelentes y Buenas

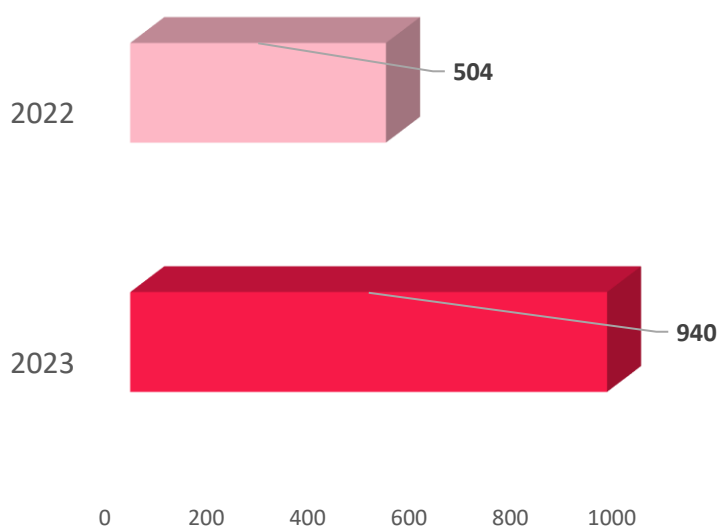
Durante el año 2023 el número de encuestas valoradas por la ciudadanía como excelentes y buenas en los canales virtuales, se discriminan de la siguiente manera, el 87% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación excelente equivalente a 247 encuestas y el 10% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación buena equivalente a 29 encuestas, dejando solo el 3% de las encuestas con otras calificaciones equivalente a 7 encuestas realizadas de un total de 283

Igualmente, la articulación del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía con las diferentes unidades de gestión de la Entidad, ha facilitado, la resolución de las peticiones y las respuestas de fondo con mayor precisión.



## Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas presencialmente en el año 2023 vs. 2022

### N° de Ciudadanos Encuestados



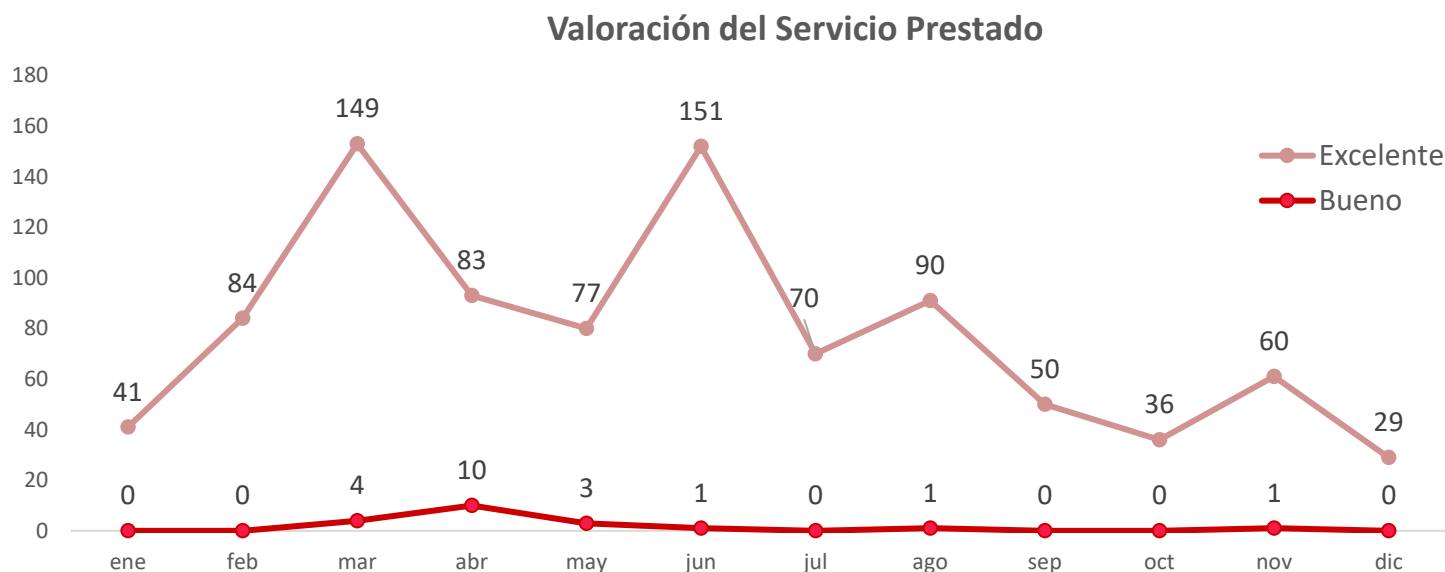
En la gráfica No. 6 durante el año 2023, se evidencia un total de 940 ciudadanos encuestados a través de nuestro canal presencial, evidenciándose un aumento del 86% correspondiente a 436 encuestados más en comparación al año anterior que obtuvo 504 encuestas en total por este medio.

Por lo anterior, se evidencia que durante el año 2023 hubo una presencialidad mayor en los puntos de atención del Idartes, lo que invita a continuar anudando esfuerzos para aumentar la presencia del área en diferentes espacios de la Entidad.

Gráfica 6. Encuestas de satisfacción realizadas presencialmente



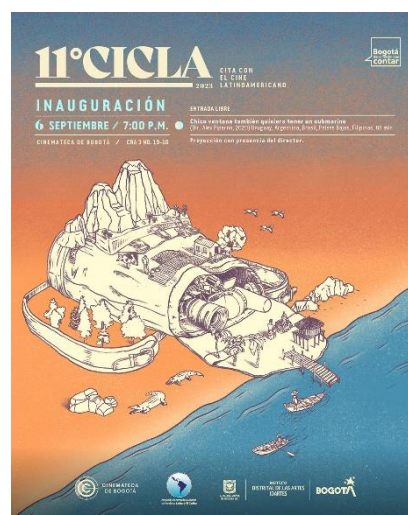
## Valoración de servicio de las encuestas excelentes y buenas del canal presencial en el año 2023



Gráfica 7. Encuestas excelentes y buenas por el canal presencial

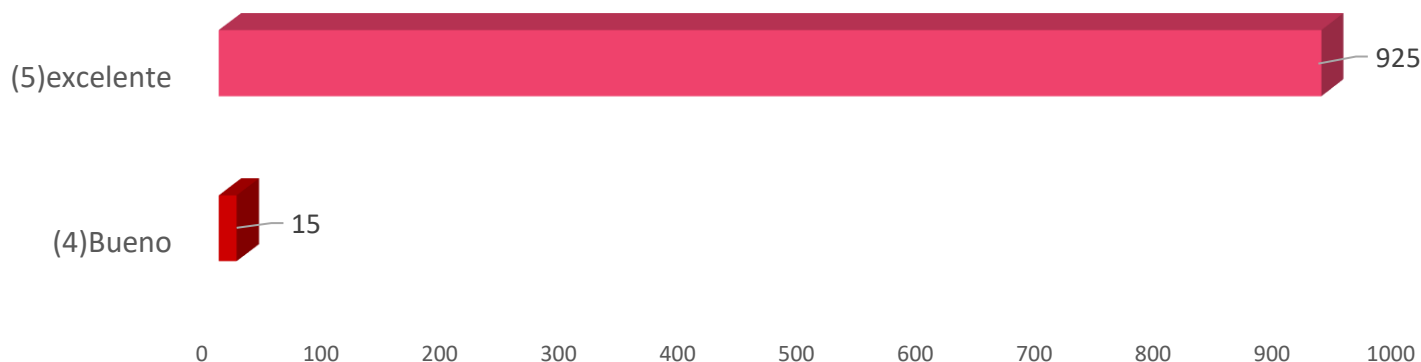
En la gráfica No. 7 durante el año 2023, se evidencia el número de encuestas valoradas por la ciudadanía como excelentes y buenas reflejadas en el canal presencial, donde el 98% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación excelente equivalente 920 encuestas y el 2% de las encuestas obtuvieron como resultado calificación buena equivalente a 20 encuestas realizadas.

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que los ciudadanos tienen una excelente percepción de servicio prestado por la entidad en las sedes de atención del Idartes (Sede principal, Crea Castilla y Cinemateca de Bogotá).



## Conocimiento del tema por parte del funcionario año 2023 a través del canal presencial

### Conocimiento del Funcionario



Gráfica 8. Conocimiento del funcionario

En la gráfica No. 8 se evidencia que el conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación por parte de la ciudadanía, en el año 2023 que el 98% equivalente a 925 de los encuestados calificaron como excelente el conocimiento del tema por parte del funcionario y el 2% correspondiente a 15 ciudadanos, valora como bueno el conocimiento de primer canal de atención del Idartes. De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos evidenciar la importancia de una articulación asertiva y clara con todas las unidades de gestión de la Entidad, para garantizar una respuesta precisa y de fondo, lo que permitirá a futuro tener la información en el menor tiempo posible.



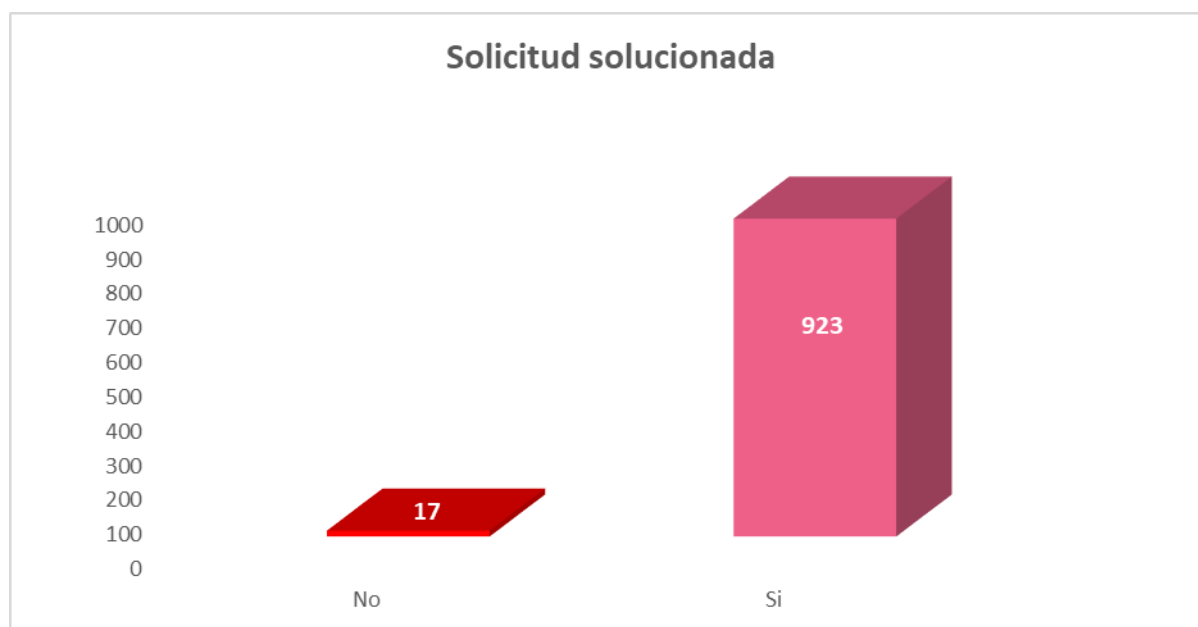
## Calidad de la información brindada por parte del funcionario año 2023 a través de canal presencial



Gráfica 9. Calidad de la información recibida

En la gráfica No. 9 la calidad de la información recibida por parte de los funcionarios del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía se evidencia que 98% correspondiente a 925 encuestados valora la calidad de la información como "excelente" a lo largo de los 12 meses del año y el 2% correspondiente a 15 encuestados valora la calidad de la información como "buena" y por ultimo con 17 encuestas con otras calificaciones en torno a la información recibida, lo anterior demuestra que el área apuesta a la mejora continua para el año 2024 en articulación constante con las diferentes unidades de gestión, para que la información goce de los principios de oportunidad, claridad y eficacia.

## Solicitudes solucionadas en el año 2023 a través de canal presencial



Gráfica 10. Solicitudes Solucionadas

En la gráfica No. 10 se presenta la información de las solicitudes solucionadas donde en el año 2023 se realizaron 940 encuestas por canal presencial por parte de los funcionarios y contratistas del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, donde el 98 % correspondientes a 923 ciudadanos considera que su solicitud se solucionó con satisfacción y solo el 2% equivalente a 17 personas determinan que su petición requirió de más tiempo para ser solucionada de manera oportuna y eficaz.

Por lo cual en el año 2024 el Área de Relacionamiento seguirá buscando que se dé respuesta de manera satisfactoria al 100% de las peticiones ciudadanas, por lo diferentes canales de atención, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a Idartes como un ejemplo entre las entidades distritales.



## Encuestas realizadas por el canal telefónico en el año 2023.

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 se finaliza la atención al ciudadano.

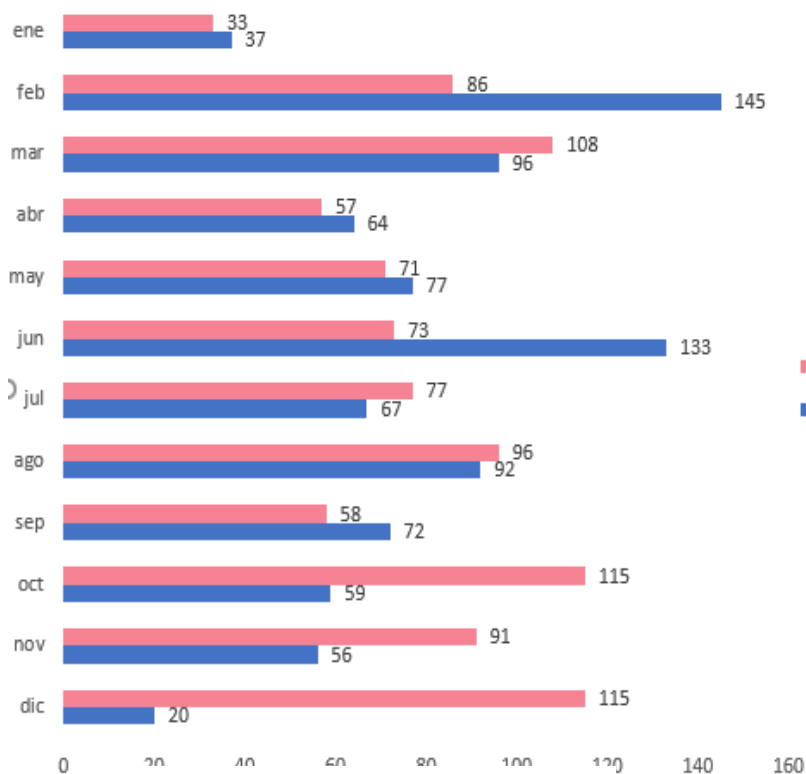
Durante el año 2023 se realizó mes a mes el seguimiento riguroso al servicio prestado por este canal; invitando a los ciudadanos a calificar la experiencia y satisfacción con el servicio, se recibió durante el año 980 encuestas de retroalimentación por parte de la ciudadanía, lo cual, se convierte en información de inmenso valor, para la apuesta de la mejorar continua y la toma de decisiones frente a los protocolos establecidos para la atención del servicio por medio telefónico. Lo que permitirá mejorar la percepción ciudadana y garantizar un servicio de calidad y pertinencia.

Este seguimiento, 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 una prioridad, por tanto, implementar esta encuesta se suma al seguimiento que se hace también de los canales virtuales y presenciales. Finalmente, durante el año 2023 se obtuvieron los siguientes resultados:



## Cantidad de encuestas de satisfacción realizadas telefónicamente en el año 2023

### N° de Ciudadanos Encuestados



Gráfica 11. Canal telefónico

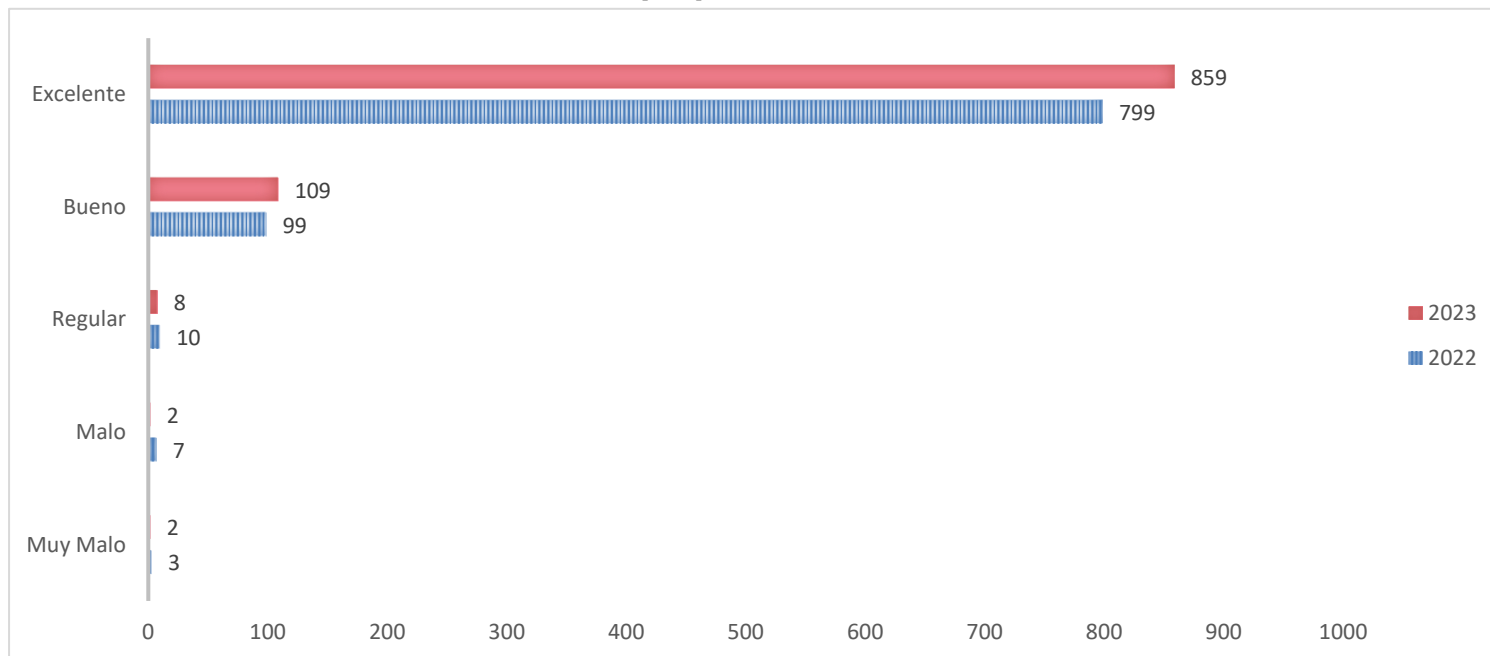
En la gráfica No. 11 durante el año 2023, se evidencia un total de 980 ciudadanos encuestados a través del canal telefónico, con un incremento del 7% en comparación con el 2022 que se contó con el diligenciamiento de 918 encuestas, evidenciándose que, en los meses de marzo, octubre y diciembre, fue donde más ciudadanos diligenciaron a la encuesta de manera telefónica.

En los meses restantes, la cantidad de encuestas realizadas fue menor ya que las llamadas atendidas por lo general fueron finalizadas por los ciudadanos/ciudadanas mucho antes de transferir a la encuesta.



## El tiempo de espera para ser atendido fue en el año 2023

Tiempo para ser atendido



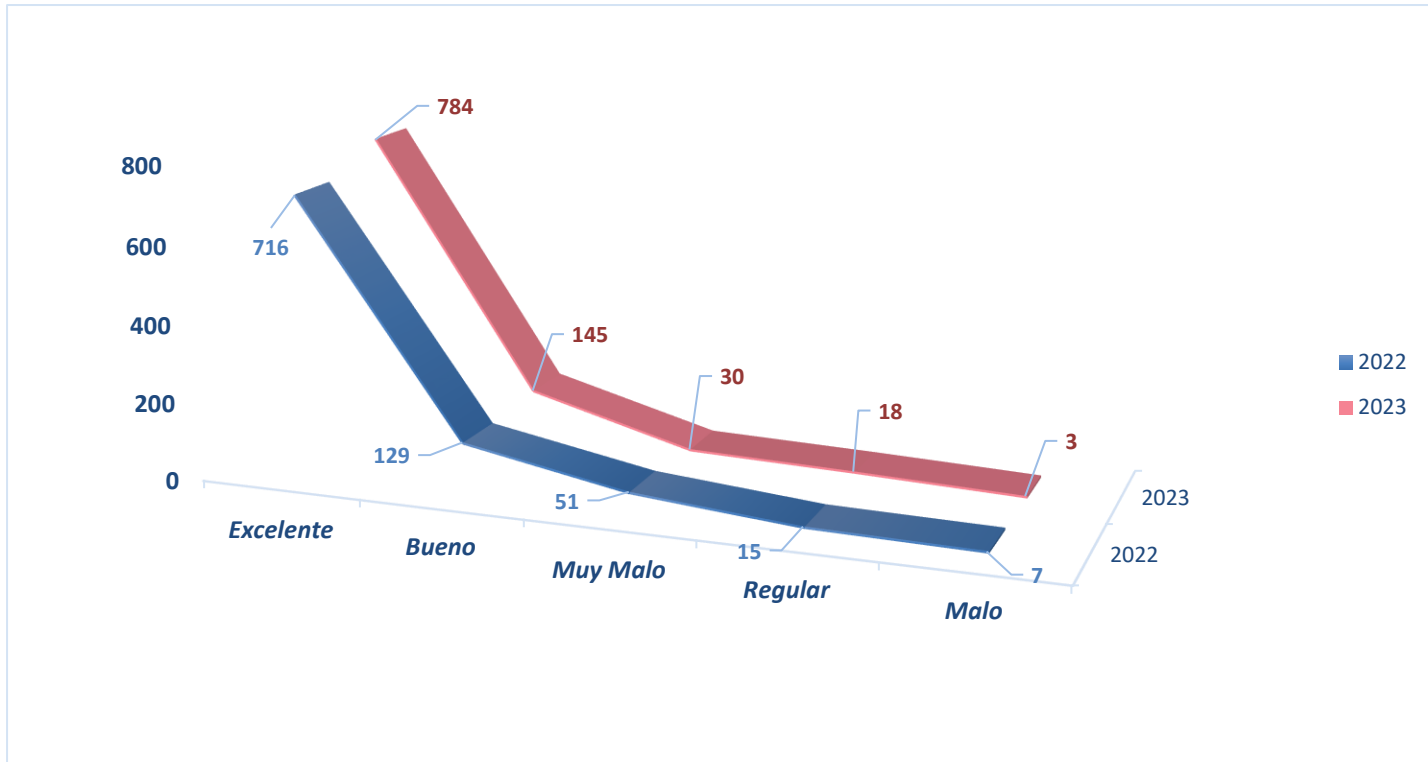
Gráfica 12. Tiempo en recibir respuesta

El tiempo de espera en la encuesta telefónica se mostró favorable durante el año 2023, esto se evidencia en la gráfica No. 12. El total de las encuestas presentadas fue de 980, arrojando los siguientes resultados: 968 ciudadanos determinaron como *excelente* y *buena* la atención por parte del área equivalente al 99%, el 2% que corresponde a 12 ciudadanos calificaron con otras valoraciones. El porcentaje de alta satisfacción a la encuesta se mantuvo favorable y superó por un 1% al obtenido en 2022 pasando de 898 apreciaciones positivas en 2022 a 968 en 2023 logrando un buen nivel en el ítem de excelencia, para esta vigencia.



TEATRO  
JORGE ELIÉCER GAITÁN

## Percepción del servicio prestado en el año 2023



Gráfica 13. Percepción del Servicio

En la gráfica No. 13 se presenta la información de la percepción del servicio donde en primer lugar con el 80% correspondiente a 784 ciudadanos encuestados en el año 2023 evaluó como *excelente* el servicio prestado por el funcionario que atendió su solicitud o requerimiento, en segundo lugar 145 ciudadanos/as correspondientes al 15% como *bueno*, en tercer lugar, el 3% que equivale a 30 ciudadanos como *muy malo* y el 2% equivalente a 21 personas como regular y malo.

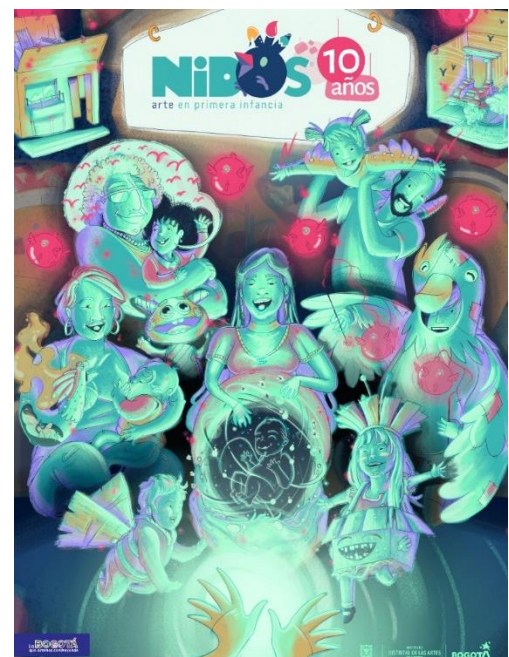
De acuerdo a los datos se evidencia que los ciudadanos califican como excelente el servicio prestado por el canal telefónico mayoritariamente, de igual forma se evidencia la disminución de las calificaciones de *muy malo* correspondiente al 41% pasando de 51 en el 2022 a 31 en el 2023 y malo con el 57%, pasando de 7 en el 2022 a 3 en el 2023, por lo que se reunirán esfuerzos para mejorar la percepción del servicio en el año 2024 en el canal de atención telefónico.

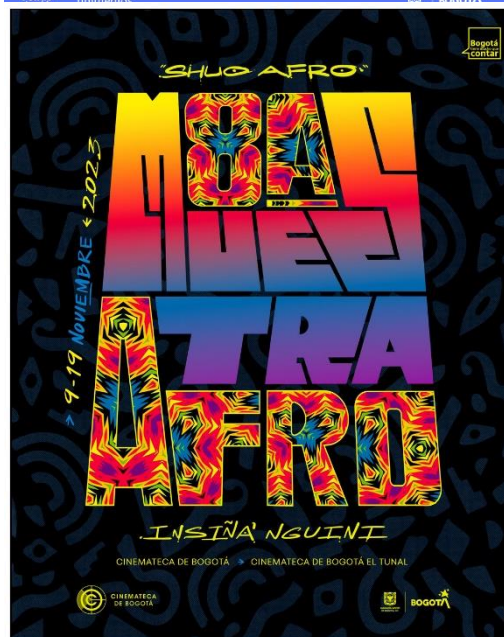
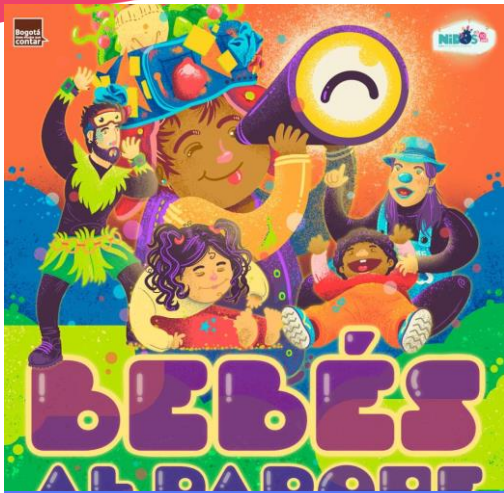
## Conclusiones

Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las encuestas de satisfacción efectuados en el año 2023 para cada uno de los canales de atención presencial, chat, correo electrónico y telefónico con los que cuenta el área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES, permiten identificar oportunidades de mejora en cuanto al proceso de relación con el ciudadano, las cuales, al ser identificadas, deberán acompañarse de las acciones necesarias que permitan alcanzar los niveles de satisfacción establecidos para la ciudadanía en general.

De los resultados obtenidos durante este periodo y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía, se puede concluir, que las acciones encaminadas en el año 2023 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 es uno de los pilares de los y las funcionarias del área de servicio del Idartes.

Igualmente, para el año 2024 se tendrá en cuenta cada uno de los resultados obtenidos en el periodo 2023 centrándose en las particularidades y necesidades evidenciadas desde la voz de la ciudadanía.





Cabe destacar que, en este periodo, se han fortalecido la atención en el canal presencial con un incremento del 24% ya que en el año 2023 se realizaron 2203 encuestas en los diferentes canales superando al año 2022 con 1768 encuestados más, esto debido que se llevaron a cabo de manera exitosa, estrategias de mejora constante para el año 2023 y se mantendrán durante 2024.

Dentro de los resultados se puede resaltar que se dio respuesta de la mejor manera a los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía; por lo que en el año 2024 se continuará brindando nuestro servicio a través de diferentes puntos de atención con los que cuenta la entidad, lo que permitirá apostarle a la directriz de estar en mejora continua, conforme a las políticas vigentes.

De esta manera, se puede afirmar con base en los resultados obtenidos respecto a la calidad de la información brindada desde las y los colaboradores del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes , que .se refleja un alto grado de satisfacción con la calidad de información y/o respuesta recibida, siendo equivalente al 98 %, lo cual, es en consecuencia, producto del esfuerzo continuo para el cumplimiento de los objetivos de las directrices y políticas de atención y a la articulación con las diferentes unidades de gestión del del Idartes.

Finalmente se garantizó la atención oportuna, por lo que en el año 2024 se continuara aunando esfuerzos para ser servidores respetuosos y siempre estar dispuestos a orientar y responder con la mejor actitud, lo cual es nuestro principal objetivo.

**Apoyo a la gestión de datos:**  
Miguel Ángel Moreno  
miguel.moreno@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext. 4502

**Elaboró:**  
Yann Carlos Rodríguez  
yann.rodriguez@idartes.gov.co 601  
3795750 Ext. 4501

**Diseñó:**  
Isabel Cristina Restrepo  
isabel.restrepo@idartes.gov.co 601  
3795750 Ext. 4504

**Revisó:**  
Gloria Aida Cogollo  
gloria.cogollo@idartes.gov.co  
601 3795750 Ext: 4500

Yecxy Salas  
[Yecxy.salas@idartes.gov.co](mailto:Yecxy.salas@idartes.gov.co)  
601 3795750 Ext: 4501