

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

# **Informe Marzo 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

Centros de Atención

NIT:900.413.030-9



**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 cuerdas 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 la nueva 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 Información](#)

## 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 marzo 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 marzo 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.

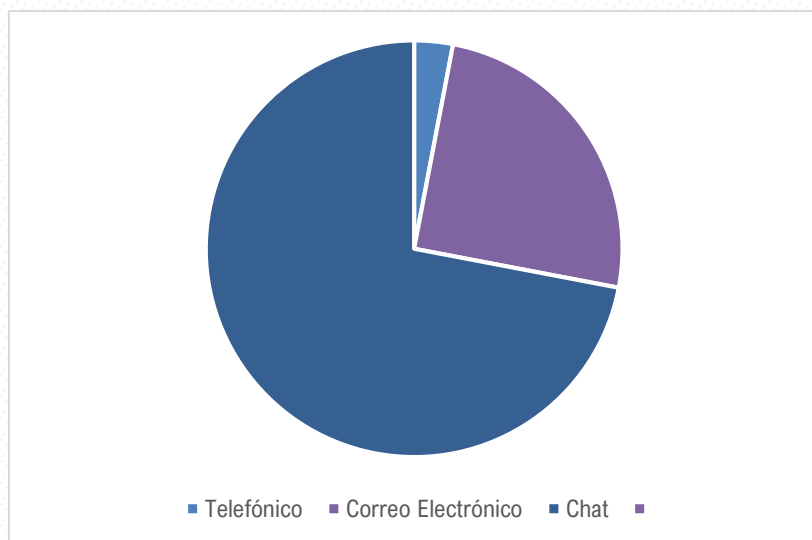
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Servicio a la Ciudadanía del mes de marzo 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.

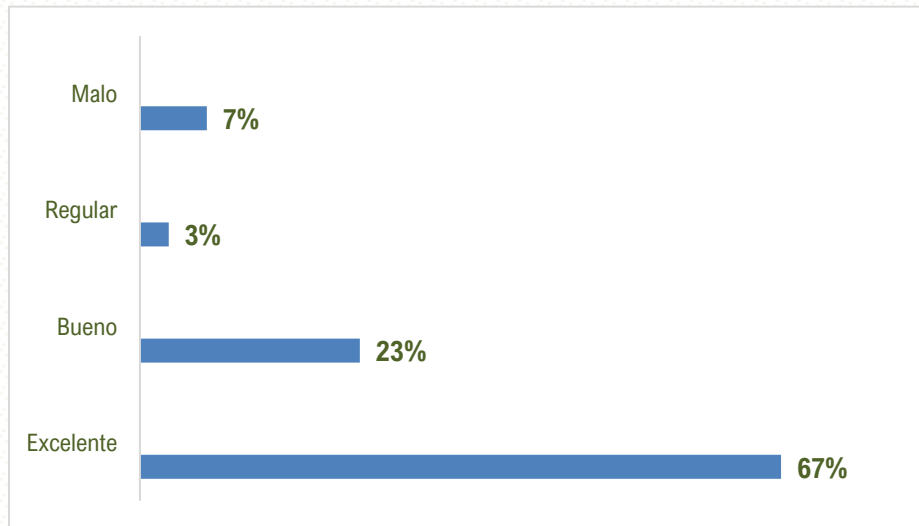


## ¿Por cuál de los siguientes canales fue atendida su solicitud o requerimiento?



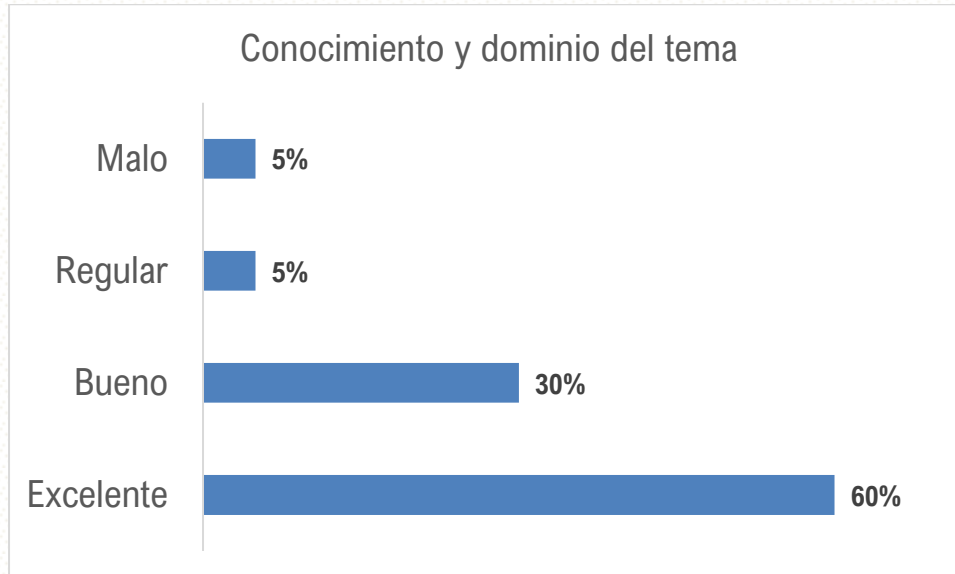
Con respecto a los canales de atención utilizados por la ciudadanía durante el mes de **marzo 2021**, se evidencia que el **72%** representado en **26** ciudadanos indicó que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**, el **25%** con **9** ciudadanos fueron atendidos por **correo electrónico**, el **3%** 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 incremento significativo del uso del chat, toda vez que las necesidades y 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 de espera para ser atendido fue:



En cuanto al tiempo de espera durante el mes de marzo de **2021** se sigue evidenciando un rango muy favorable ya que el 67% de los encuestados equivalente a 27 ciudadanos, lo evalúa como **excelente**, el 23% con 9 ciudadanos califica como **bueno**, el 3% con 1 ciudadano califica como **regular**, el 7% con 3 ciudadanos 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.

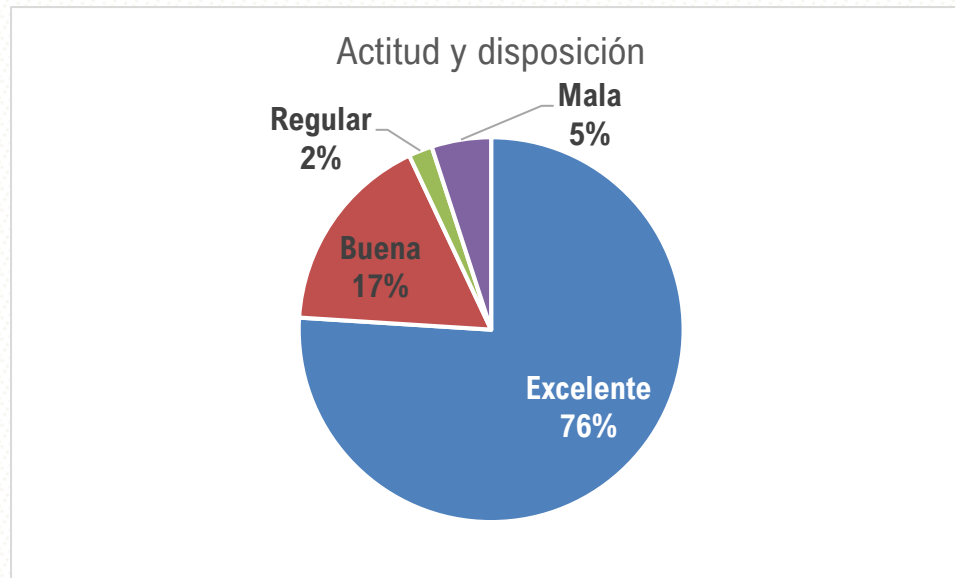
### El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:



El conocimiento y dominio del personal del Área de Servicio a la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el mes de marzo el **60%** de los encuestados representados por **24** ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores del área, el **30%** con **12** ciudadanos lo califica como **bueno**, el **5%** con **2** ciudadanos lo califica de **regular**, y el **5%** con **2** ciudadanos como **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.

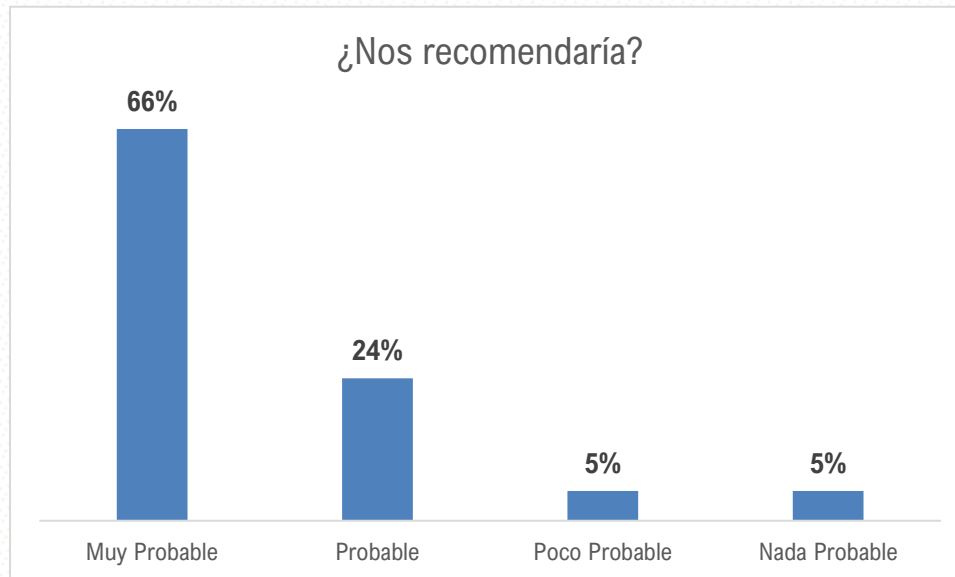


### La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



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 **76%** de los encuestados representados con **31** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **17%** con **7** ciudadanos la calificaron como **buena**, el **2%** con **1** ciudadano la calificaron como **regular**, y el **5%** con **2** ciudadanos la calificaron de **mala**.

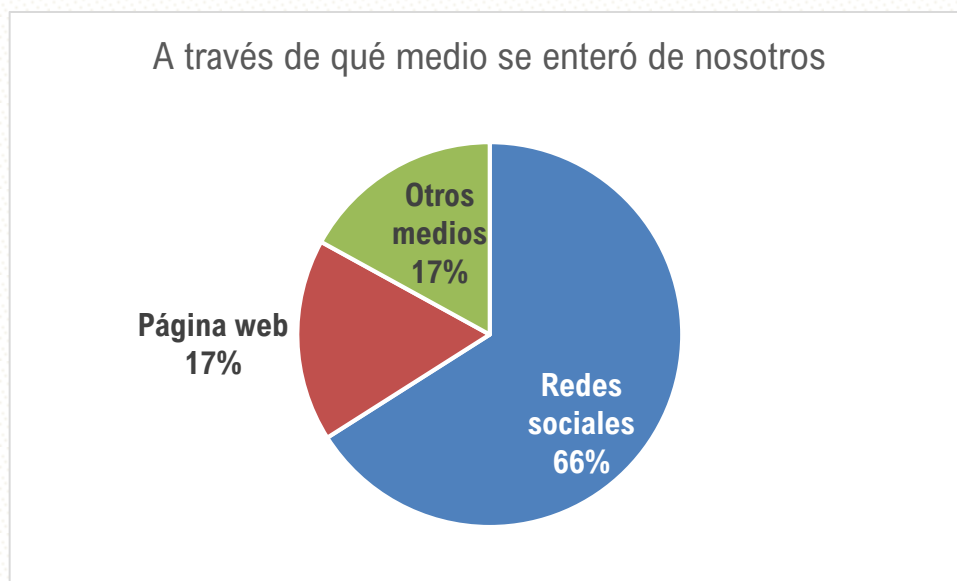
## ¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?:



El 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 **66 %** de los encuestados consideran ***muy probable*** el recomendarnos, el **24%** lo considera ***probable***, el **5%** lo considera ***poco probable*** y el **5%** 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 marzo **2021** el **66%** ingreso a través de la **Página Web**, el **17%** por **Redes Sociales**, el **17%** a través de **Otros Medios**.

## Conclusiones resultados encuestas de satisfacción mes de marzo 2021

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción, aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial y virtual en el Área de Servicio Ciudadanía, del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá IDARTES; como insumo se tomaron en cuenta los resultados del mes de marzo 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, se evidencia que el canal virtual chat sigue siendo uno de los preferidos por los ciudadanos al momento de realizar sus consultas, lo cual nos compromete a mejorar las acciones encaminadas hacia el fortalecimiento de factores como: el tiempo de espera, el dominio de los temas por parte de los servidores, y la actitud y calidez, esta última con gran reconocimiento por parte de los ciudadanos, lo cual nos demuestra con cifras que estamos brindando 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 desde la voz de la ciudadanía.

---

*"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"*

---

**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