 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 1 de 13

FORMULARIO REGISTRO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Encuesta de satisfacción de servicio

Esta encuesta de percepción es elaborada por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía Idartes con la apuesta a la mejora continua. Para nosotros es un gusto conocer su opinión con el fin de mejorar la calidad del servicio. Por favor diligencie la siguiente encuesta, de ante mano gracias por su tiempo.

Todos los datos serán tratados con estricta confidencialidad (Ley 1581/2012) y su uso será exclusivo para el desarrollo de un estudio de satisfacción.

yann.rodriguez@idartes.gov.co [Cambiar de cuenta](#)




No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Nombre Completo *

Tu respuesta

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 2 de 13

Persona gestantes y/o lactantes


- SI
- NO

Sexo *

- Mujer
- Hombre
- Intersexual

Identidad de género *

- Masculino
- Femenino
- Mujer Trans
- Hombre Trans
- No deseo responder


	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 3 de 13

Discapacidad *

- Discapacidad física
- Discapacidad sordo-ceguera
- Discapacidad cognitiva - intelectual
- Discapacidad psicosocial
- Discapacidad múltiple
- Discapacidad sensorial
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad visual
- Ninguna

Grupo étnico -Identidad cultural* *

- Población Afrocolombiana
- Comunidades Negras
- Comunidades Palenqueras
- Pueblo Rrom - Gitano
- Pueblos y/o comunidades Indígenas
- Pueblo Raizal
- Sin pertenencia Étnica

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 4 de 13

Correo Electrónico

Tu respuesta _____

Teléfono

Tu respuesta _____

¿Cuál fue el canal de atención que gestionó su solicitud? *

Canal Presencial

Canal Chat

¿Cuál de las o los colaboradores de servicio atendió su solicitud? *

Gloria Aida Cogollo Rodriguez


Yecxy Salas Flóres

Claudia Agudelo Betancourth

Isabel Cristina Restrepo Vasquez

Yann Carlos Rodriguez Apolinar

Miguel Ángel Moreno López

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 5 de 13

Servicio solicitado *

Orientación trámite de Idartes (Convocatorias, BEPS y PUFA)

Información General (Programas, Cursos, Libros y Eventos)

Derecho de petición


Otro

[Borrar formulario](#)

Preguntas para canal presencial

Dentro de la pregunta del canal presencial se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos para veeduría distrital y secretaria de la mujer para realizar una atención de manera adecuada.

En las siguientes preguntas, se puede evidenciar que las y los colaboradores del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, deben caracterizarse por poseer habilidades blandas, conocimiento de la entidad y profesionalismo al brindar el servicio prestado, lo que garantiza apostar a la mejora del servicio, dado que esta percepción permite evaluar desde diversos aspectos la calidad percibida en el servicio al cual acuden los ciudadanos a la Entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 6 de 13

Canal de Atención Presencial


Queremos conocer el nivel de satisfacción que obtuvo de la atención recibida por este canal.

¿Dónde fue atendida su solicitud o requerimiento? *

Sede Principal Idartes
 CREA Castilla
 Cinemateca

¿Cómo valora nuestro servicio? La siguiente escala es de 1 a 5 donde 1 es "muy malo" y 5 es "excelente" *

1 2 3 4 5
 Muy Malo Excelente

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 7 de 13

En una escala de 1 a 5, donde "1" es "Muy malo" y 5 "Muy bueno", ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos sobre la atención recibida? *

	(1)malo	(2)regular	(3)Ni bueno ni malo	(4)Bueno	(5)excelente
Saluda amablemente sin esperar que lo saluden primero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La actitud del funcionario es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La calidad de la información recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El funcionario demuestra a través de sus actos interés por ayudarlo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El funcionario es respetuoso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del tema por parte del funcionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>


Su solicitud fue solucionada *

Si

No

¿Tiene algún comentario de la atención recibida que nos ayude a la mejora de nuestro servicio?

Tu respuesta

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 8 de 13

Preguntas para canal chat

Canal de Atención Chat


Queremos conocer el nivel de satisfacción que obtuvo de la atención recibida por este canal.

¿Cómo valora nuestro servicio? La siguiente escala es de 1 a 5 donde 1 es "muy malo" y 5 es "excelente" *

	1	2	3	4	5	
Muy Malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

En una escala de 1 a 5, donde "1" es "Muy malo" y 5 "Muy bueno", ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Chat Virtual del Instituto Distrital de las Artes? *

	(5)Muy bueno	(4)Bueno	(3)Ni bueno ni malo	(2)Malo	(1)Muy malo
Amabilidad de la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 9 de 13

Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la información recibida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del tema por parte del funcionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Su solicitud fue solucionada *


Si

No

¿Tiene algún comentario de la atención recibida que nos ayude a la mejora de nuestro servicio?

Tu respuesta


[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 10 de 13

Preguntas para el correo electrónico

Dentro de las preguntas de correo electrónico se pretende mejorar el tiempo, la eficiencia y oportunidad en las respuestas de las solicitudes ciudadanas, dado que al ser un canal virtual, tiene que prever espacios donde las comunicaciones con la ciudadanía se lleven a cabo de una manera efectiva abordando de manera óptima la solicitud o requerimiento referenciado por las y los ciudadanos.

En las siguientes preguntas se puede evidencia que el funcionario del área de servicio a la ciudadanía debe caracterizarse por conocer el funcionamiento de la entidad, la misionalidad y la política pública.

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 11 de 13

¿Cómo valora nuestro servicio? La siguiente escala es de 1 a 5 donde 1 es "muy malo" y 5 es "excelente"


1 2 3 4 5

Muy Malo Excelente

Borrar selección

En una escala de 1 a 5, donde "1" es "Muy malo" y 5 "Muy bueno", ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos de la respuesta recibida por correo electrónico contactenos@idartes.gov.co? *

	Muy bueno (5)	Bueno (4)	Ni bueno ni malo (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
Amabilidad de la respuesta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad de la información recibida	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del tema por parte del	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 12 de 13

Calidad de la información recibida

Conocimiento del tema por parte del funcionario

Su solicitud realizada por nuestro correo electrónico contactenos@idartes.gov.co fue solucionada *

Sí


No

¿Tiene algún comentario de la atención recibida que nos ayude a la mejora de nuestro servicio?

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

	GESTIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-F -04
		Fecha: 25/01/2024
	FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Versión: 1
		Página: 13 de 13

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Enero 2018	Emisión Inicial
2	Junio 2022	Se estableció la escala de satisfacción sobre la prestación de servicios.
3	Diciembre 2023	Se realizó la actualización a la luz del enfoque diferencial en el que se visibiliza la condición de discapacidad, la situación y el grupo étnico, se establece el objetivo y el alcance.

Elaboró: Gloria Aida Cogollo Rodríguez Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Aprobó: Liliana Morales Ortiz Subdirectora Administrativa y Financiera	Revisó: Sandra Esperanza Ávila Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Avaló: Daniel Sánchez Rojas Jefe Oficina Asesorade Planeación
--	--	--	--



Radicado: **20244500060933**

Fecha 25-01-2024 12:11

Documento 20244500060933 firmado electrónicamente por:

LILIANA MORALES ORTIZ, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 25-01-2024 14:24:56

DANIEL SÁNCHEZ ROJAS, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 25-01-2024 16:30:29

GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 25-01-2024 15:31:58

SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 25-01-2024 16:27:35

Revisó: GERMÁN JOSÉ MORALES SANTOS - Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera



c2dc9e17dd2880abf2fbc734c93628b0a981e3fe7bfea2b61c5de77415290052

