

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 1 de 15

## INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

**Objetivo:** Emitir lineamientos para el correcto diligenciamiento de la información depositada a través del formulario de registro de encuestas de satisfacción.

**Alcance:** Inicia con el diligenciamiento de la información de la ciudadanía petición hasta su registro en la base de encuestas de satisfacción.

**Responsables:** Área de Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

**Normatividad:** No aplica

**Definiciones y Abreviaturas:** No aplica

### **Página inicial del formulario de atención**

Se evidencia que los datos tratados de la ciudadanía serán confidenciales de acuerdo a la Ley 1581/2012, con el fin de hacer un estudio de satisfacción de la atención recibida apostando a la mejora continua.

### **Datos solicitados**

Los datos básicos solicitados para generar, teniendo en cuenta que las y los colaboradores del Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes tienen como prioridad identificar las particularidades de la población que acude al área. Es por lo anterior que, los ítems de la encuesta son los siguientes:

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código:GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 2 de 15

**Obligatorios:** Nombre completo, sexo, identidad de género, condición de discapacidad, identidad étnica, el canal en la que fue atendida la solicitud, nombre del funcionario y el tipo de servicio solicitado

**Opcionales:** Correo Electrónico y Teléfono, si es persona gestante o lactante

## 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

---

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 3 de 15

Persona gestantes y/o lactantes

- SI
- NO

Sexo \*

- Mujer
- Hombre
- Intersexual

Identidad de género \*

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 4 de 15

**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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 5 de 15

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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 6 de 15

Servicio solicitado \*

Orientación trámite de Idartes (Convocatorias, BEPS y PUFA)

Información General (Programas, Cursos, Libros y Eventos)

Derecho de petición

Otro

[Siguiete](#) [Borrar formulario](#)

Los anteriores datos permiten identificar y caracterizar a los grupos de valor de la Entidad desde una perspectiva demográfica para identificar alguna condición de discapacidad y si pertenece a algún grupo étnico con el propósito de visibilizar el enfoque diferencial; así mismo, reconocer la percepción de la ciudadanía y su experiencia con el trato prestado desde el Área de Relacionamento con la Ciudadanía del Idartes. Las condiciones situacionales y poblaciones, no deben ser impedimentos para tener acceso a un servicio de calidad conforme lo expresado en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

### **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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 7 de 15

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.

**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

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 8 de 15

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"/>				
La actitud del funcionario es	<input type="radio"/>				
La calidad de la información recibida	<input type="radio"/>				
El funcionario demuestra a través de sus actos interés por ayudarlo	<input type="radio"/>				
El funcionario es respetuoso	<input type="radio"/>				
Conocimiento del tema por parte del funcionario	<input type="radio"/>				

Su solicitud fue solucionada \*

- Si  
 No

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 9 de 15

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

Tu respuesta

---

Atrás
Enviar
Borrar formulario

Estas retroalimentaciones permiten al equipo de trabajo del Área de Relacionamento con la Ciudadanía, llevar a cabo planes y estrategias para mantener y mejorar las percepciones positivas del servicio recibido por parte de la ciudadanía en el canal presencial.

### **Preguntas para canal chat**

Dentro de las preguntas del canal chat se pretende mejorar el tiempo y oportunidad en las respuestas de las solicitudes ciudadanas, dado que al ser un canal virtual se deben generar los espacios durante la comunicación, para retroalimentación y aclaración total de dudas que posea el ciudadano en el momento de acudir a este canal.

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, del mismo modo con la percepción de empatía calidez y profesionalismo de las y los colaboradores del Área de Relacionamento con la ciudadanía de Idartes.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 10 de 15

### 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"/>	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"/>				
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>				

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 11 de 15

Tiempo en recibir respuesta a su solicitud

Calidad de la información recibida

Conocimiento del tema por parte del funcionario

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](#)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 12 de 15

Estas retroalimentaciones permiten generar estrategias para el manejo de los tiempos durante la comunicación con el ciudadano, así como el ajuste de plantillas, estrategias para clarificar dudas emergentes y validar con el ciudadano si la información ha sido clara y si su solicitud de información y/o requerimiento se llevó a cabo de la mejor manera en conformidad con los protocolos vigentes.

### **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.

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 13 de 15

¿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 checked="" type="radio"/>	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](mailto: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"/>

	<b>GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: GRC-INS-04
		Fecha: 18/12/2023
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 3
		Página: 14 de 15

Calidad de la información recibida

Conocimiento del tema por parte del funcionario

Su solicitud realizada por nuestro correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto: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

Estas retroalimentación permiten generar estrategias para establecer indicadores en torno a tiempos de respuesta con las y los ciudadanos, así como el ajuste de plantillas en términos de forma y fondo, lo primero teniendo en cuenta criterios de accesibilidad que permitan que la información contenida este en un lenguaje claro, garantizado respuestas oportunas y de fondo, lo anterior con la finalidad de mantener y mejorar las percepciones positivas de atención por este canal por parte de las y los ciudadanos.





Radicado: **20234500666193**

Fecha **18-12-2023 16:18**

**Documento 20234500666193 firmado electrónicamente por:**

**DANIEL SÁNCHEZ ROJAS**, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 18-12-2023 17:09:34

**LILIANA MORALES ORTIZ**, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:25:56

**SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ**, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:24:21

**GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ**, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 18-12-2023 16:22:21



4b64c91f1f2cdfb5f7125ea0fe287fa874ecdfcaa5950a5fdddf48bd1ae457e0

