

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
AGOSTO DE 2018**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

Elaboró:

Antonio José Cogollo Rodríguez – Nini Johanna Zuluaga  
[antonio.cogollo@idartes.gov.co](mailto:antonio.cogollo@idartes.gov.co) – [nini.zuluaga@idartes.gov.co](mailto:nini.zuluaga@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4501  
Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:

Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4500  
Oficina de Atención al Ciudadano

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2018 / ENCUESTAS PRESENCIALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron en los puntos de atención al ciudadano y en los CREA de las distintas localidades de la ciudad.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

### Encuestas de satisfacción presenciales AGOSTO de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	51

### ENCUESTAS PRESENCIALES

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención, y los niveles de satisfacción de los mismos.

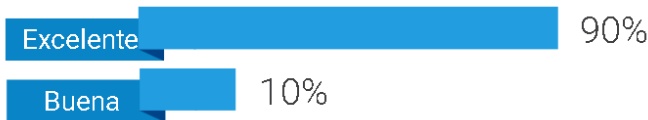


De las 51 personas encuestadas para el mes de AGOSTO, el 88% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, y el 12% por orientación en trámites con el instituto.

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

**La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:**

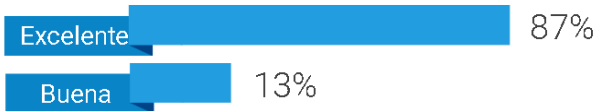
Respuestas	AGOSTO
Excelente	46
Buena	5
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>51</b>



Del cuadro anterior tenemos que el 90% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, y un 10% la califica como buena. No se recibieron solicitudes regulares ni malas.

**El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:**

Respuestas	AGOSTO
Excelente	42
Buena	6
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>48</b>



El 87% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 13% califica como buena.



*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 90% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, y el 10% lo considera bueno.

## Calidad del servicio ofrecido



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 90% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, y el 10% lo considera bueno.

## Instalaciones y horarios

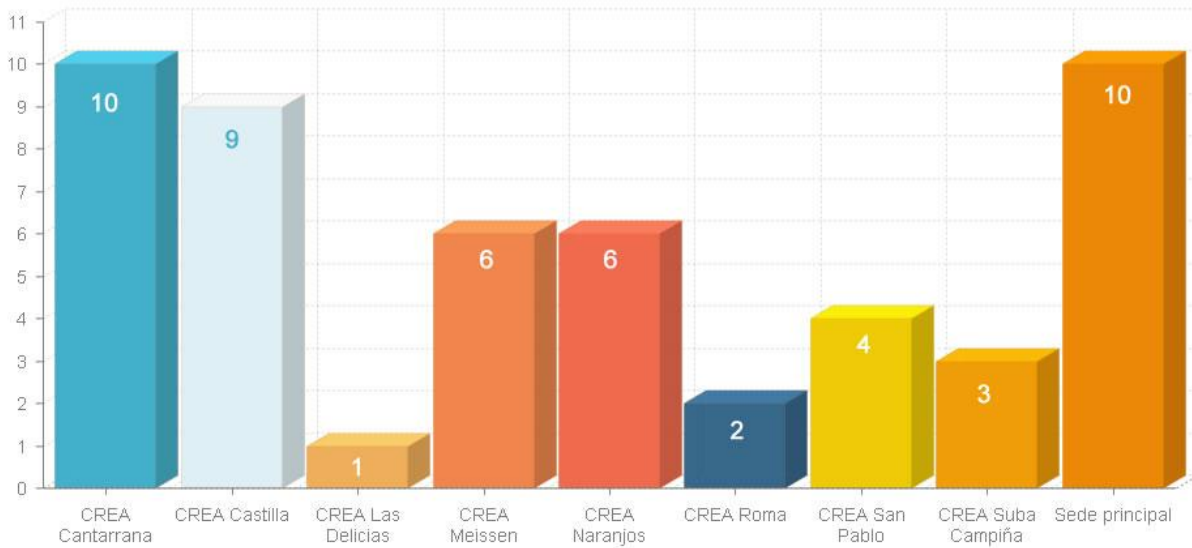


**Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos**

**37**

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

## Encuestas practicadas en Puntos CREA



## Conclusiones

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el IDARTES es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía.

Para el mes de AGOSTO se mantienen los niveles de satisfacción esperados en la debida prestación del servicio, por ello mes a mes desde el área de atención a la ciudadanía se socializan los resultados tanto a nivel directivo, como en las dependencias en las que se mantiene contacto directo con los ciudadanos.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2018 / ENCUESTAS VIRTUALES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio. Estas encuestas se implementaron tanto en la página web de la entidad, como a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios, y se estableció como protocolo que al finalizar el servicio de atención vía chat institucional, se comparta el link a los ciudadanos.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

### Encuestas de satisfacción virtuales AGOSTO de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	15

### ENCUESTAS VIRTUALES

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención, y los niveles de satisfacción de los mismos.

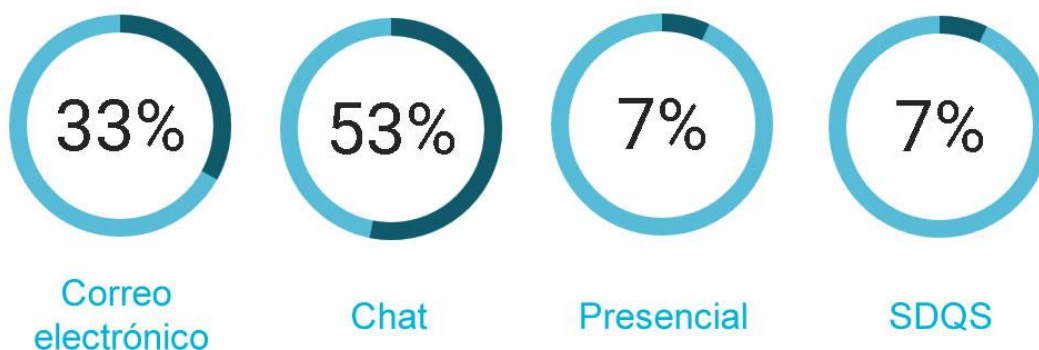
De las 15 personas encuestadas para el mes de AGOSTO, el 60% indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 27% orientación sobre trámites en la entidad y el 13% para información sobre derechos de petición.



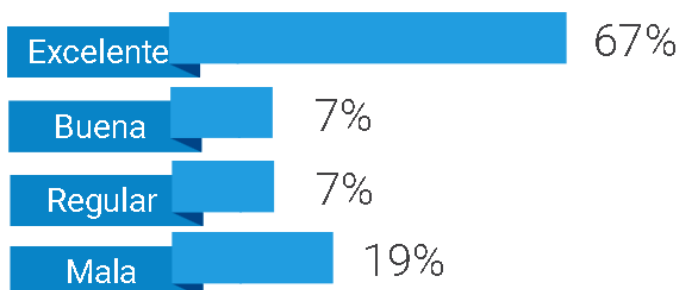
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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

Canal	AGOSTO
Correo Electrónico	5
Chat	8
Escrito Radicación	0
Presencial	1
SDQS	1
Respuestas a la pregunta	15

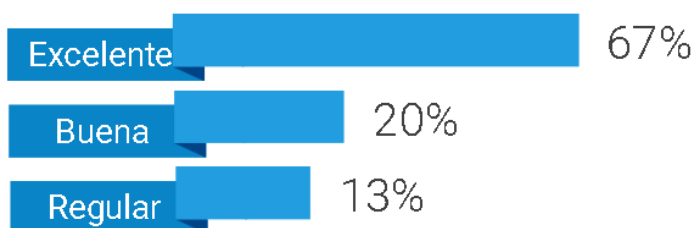


La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:



El 74% de los encuestados evalúa entre excelente y buena la atención a su solicitud, mientras que el 7% la califica como regular y el 19% como mala.

1. El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:

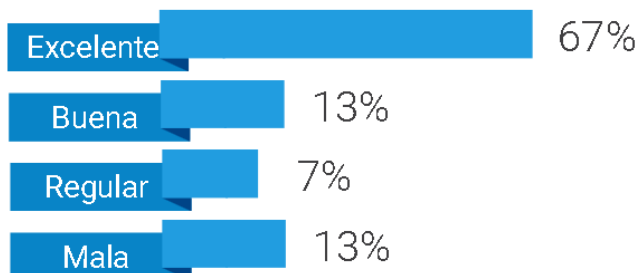


El 67% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 20% califica como buena y el 13% como regular.



En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 67% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 13% que es bueno, 7% regular y el 13% mala.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 58% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos y el 42% lo considera bueno.



<b>Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos</b>	<b>8</b>
--	----------

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

## Conclusiones

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el IDARTES es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía.

El haber incluido a la encuesta de percepción del servicio dentro de los protocolos de uso del chat institucional, y manejo de comunicaciones por el correo electrónico de [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), ha permitido que más ciudadanos evalúen nuestros servicios. Es importante identificar cuáles son las debilidades de cara al ciudadano, en la forma en que brindamos la información, esto sin duda impactará positivamente en la mejora del estándar de percepción.