

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

Elaboró:  
Antonio José Cogollo Rodríguez  
[antonio.cogollo@idartes.gov.co](mailto:antonio.cogollo@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 DICIEMBRE 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 el punto de atención al ciudadano de la sede principal de Idartes.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

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

Encuestas	Total
Presenciales	6

### 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.

Orientación trámite en Idartes 33%



Información General 66%

De las 6 personas encuestadas para el mes de diciembre, el 66% representado por 4 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 33% representado por 2 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto. El canal de atención en su totalidad fue presencial.

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	DICIEMBRE
Excelente	5
Buena	1
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>6</b>



Del cuadro anterior tenemos que el 84% de las encuestas representados en 5 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 16%

representado por 1 ciudadano la califica como buena.

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

Respuestas	DICIEMBRE
Excelente	6
Buena	0
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>6</b>

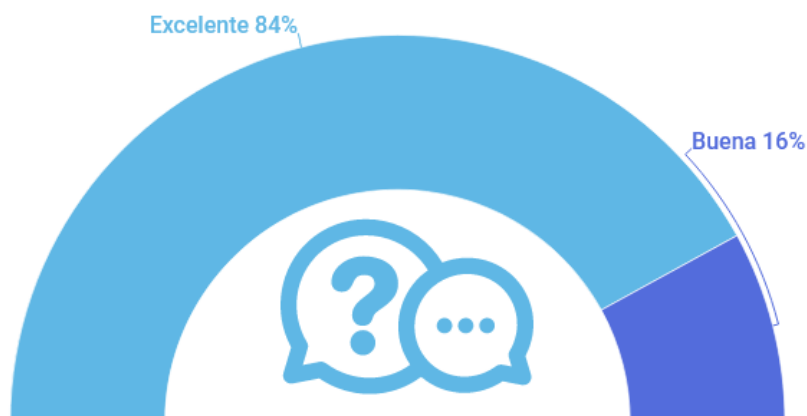
El 100% de los encuestados representados por 6 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes.



*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.*

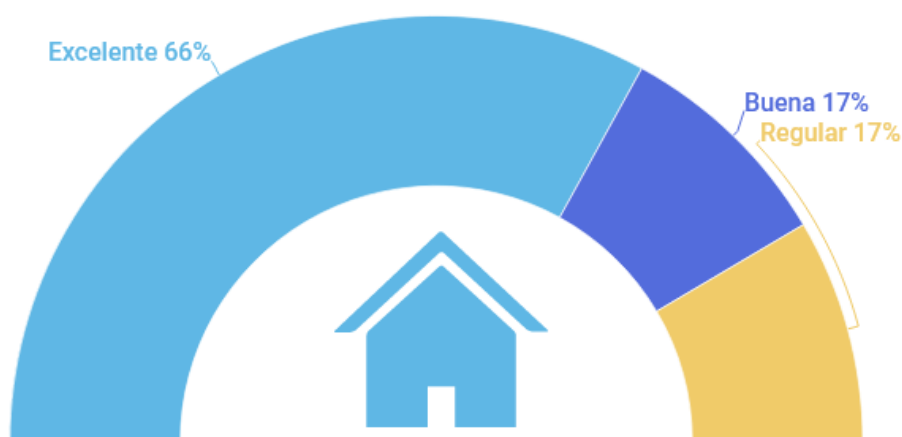
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 84% de las respuestas, representados por 5 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, y el 16% representado por 1 ciudadano lo considera bueno; no se recibieron calificaciones regulares ni malas.

## Calidad del servicio ofrecido



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 85% representado por 28 ciudadanos, califican como excelente el cumplimiento de estos, el 12% representado por 4 ciudadanos lo consideran bueno, y el 3% representado por 1 ciudadano califica como regular.

## Instalaciones y horarios



## **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 diciembre el porcentaje de atención presencial disminuyó a razón que los puntos CREA están cerrados, así como el punto de atención a la ciudadanía en el CREA Castilla. Las encuestas se aplicaron únicamente en el punto de atención a la ciudadanía de la sede principal del Idartes.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 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.

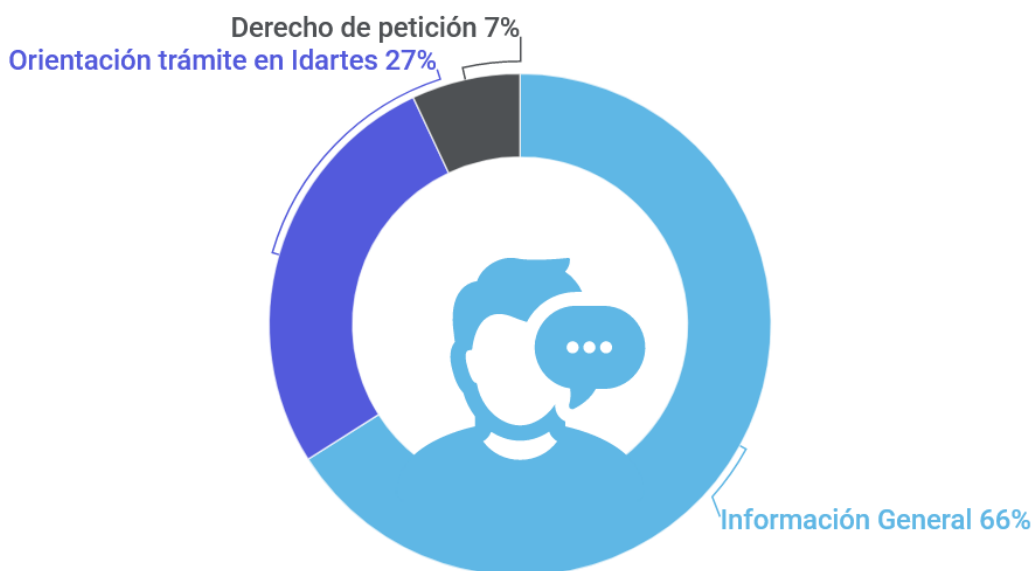
### Encuestas de satisfacción virtuales DICIEMBRE de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	53

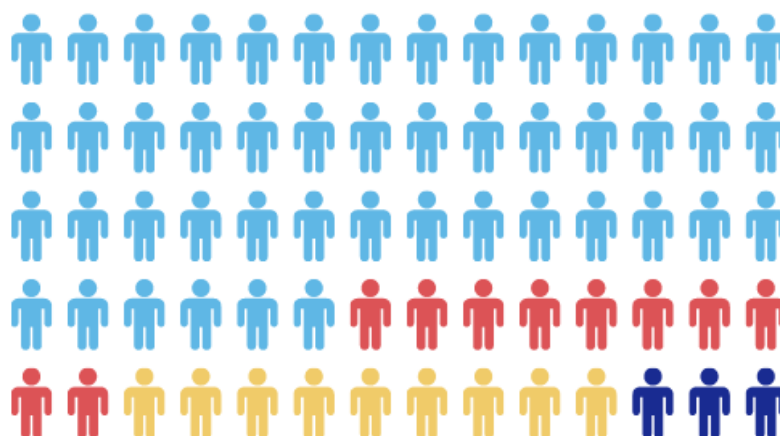
### ENCUESTAS VIRTUALES

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.

El 66% equivalente a 27 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 27% representado por 11 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 7% representado por 3 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición. Respuestas a la pregunta: 41.



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

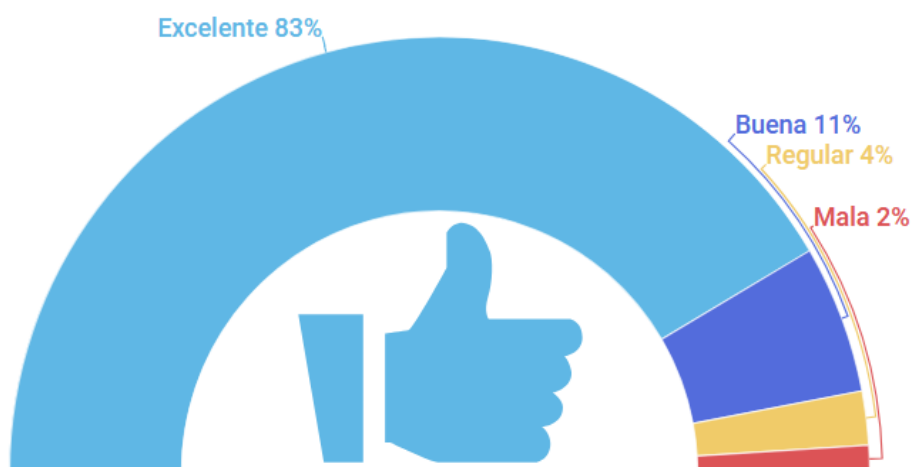


- Presencial 68%
- Correo electrónico 15%
- Chat 13%
- Bogotá te escucha 4%

El 68% de las atenciones representadas por 36 ciudadanos fueron presenciales, el 15% equivalente a 8 ciudadanos fueron por correo electrónico, el 13% con 7 ciudadanos fueron por chat, el 4% con 2 ciudadanos fueron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha SDQS.

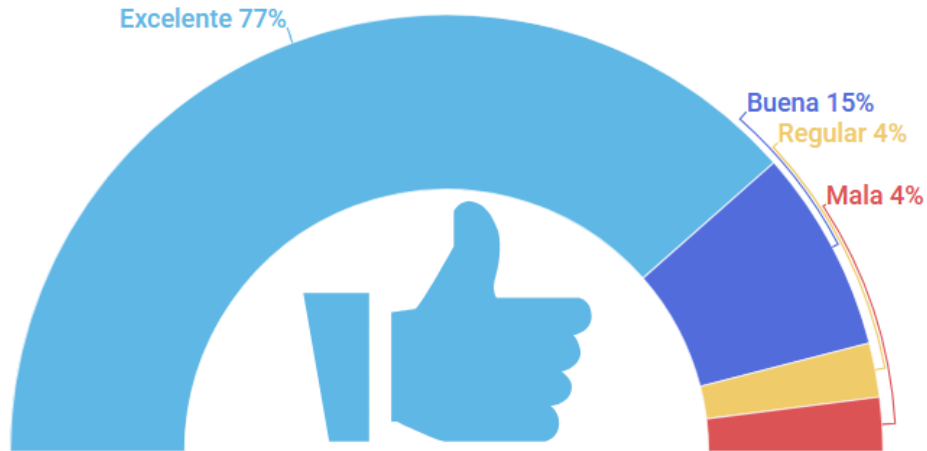
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 83% de los encuestados equivalentes a 43 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 11% con 6 ciudadanos califica como buena, 4% con 2 ciudadanos como regular y el 2% con un ciudadano como mala. Respuestas a la pregunta: 52.

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

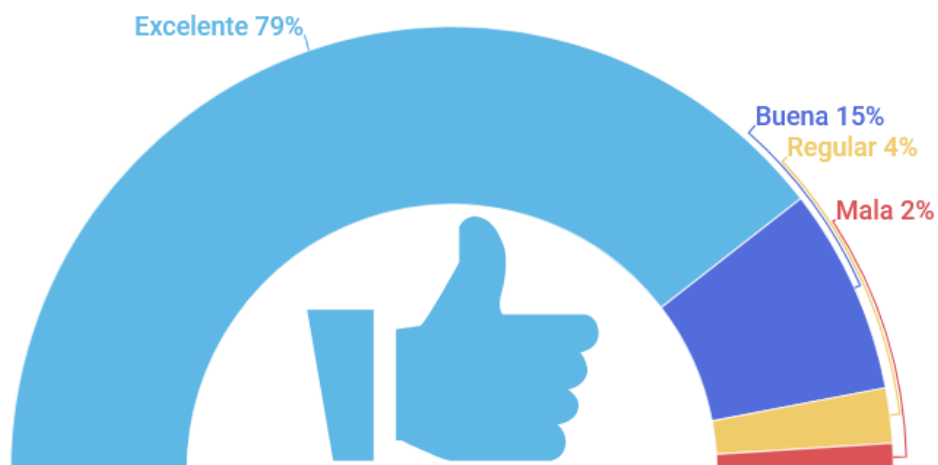


El 77% de los encuestados representados por 40 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 15% con 8 ciudadanos, califican como bueno, el 4% con 2 ciudadanos califican como regular y el 4% restante con 2 ciudadanos como malo. Respuestas a la pregunta: 52.



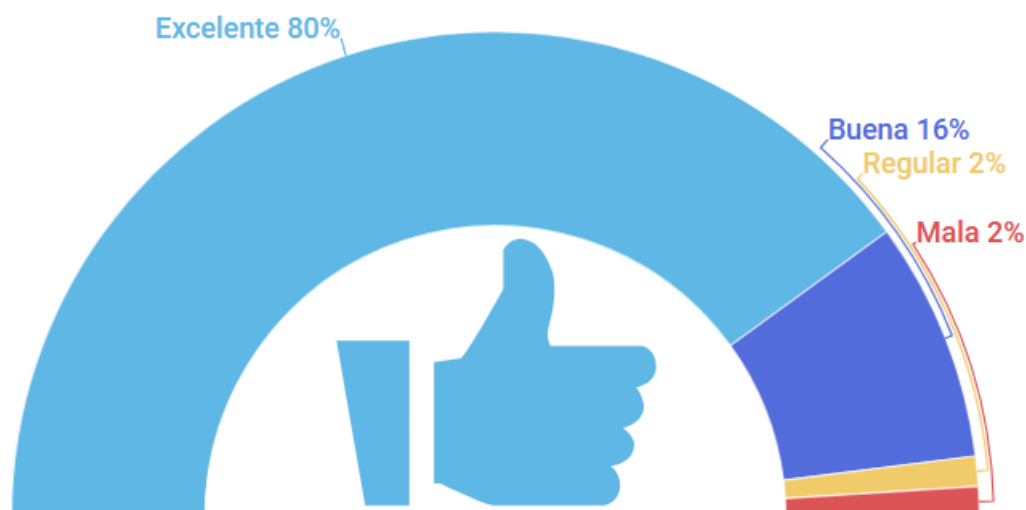
*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

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 79% de los encuestados representados por 41 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 15% con 8 ciudadanos califica que es bueno, el 4% con 2 ciudadanos califica como regular y el 2% con 1 ciudadano como malo. Respuestas a la pregunta: 52.





Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 80% representados por 39 ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 16% con 8 ciudadanos lo considera bueno, el 2% con 1 ciudadano califica como regular y el 2% con un ciudadano como malo. Respuestas a la pregunta: 49.



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

**26**

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 en la debida prestación del servicio, en la forma en que suministramos la información y que esta sea de calidad, ello sin duda impactará positivamente en la mejora del estándar de percepción.