

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ABRIL DE 2019**

**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

Hugo Alberto Zamora Contreras  
[hugo.zamora@idartes.gov.co](mailto:hugo.zamora@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4503  
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 ABRIL DE 2019 / 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, sede Castilla y en las sedes del programa CREA.

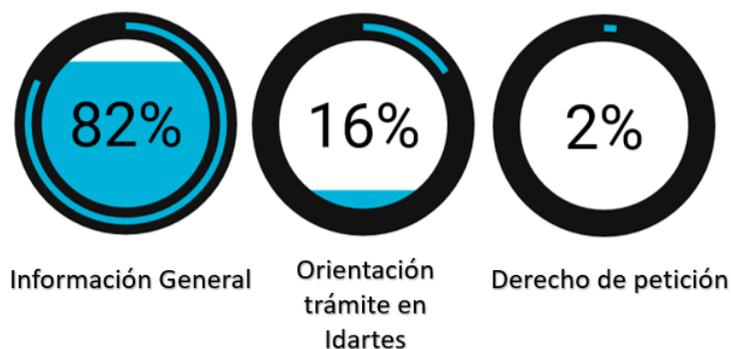
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

### Encuestas de satisfacción presenciales ABRIL de 2019 - Idartes

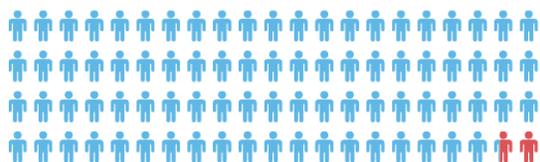
| Encuestas    | Total |
|--------------|-------|
| Presenciales | 56    |

### 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, así como los niveles de satisfacción.



De las 56 personas encuestadas para el mes de ABRIL, el 82% representado por 46 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 16% representado por 9 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto y el 2% con un ciudadano, por información relacionada con derechos de petición.



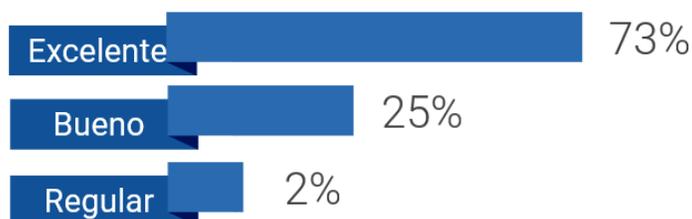
Con un 98% el canal de información más recurrente es el presencial, seguido del escrito con 2%.

● Presencial 98% ● Escrito 2%

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               | ABRIL     |
|--------------------------|-----------|
| Excelente                | 41        |
| Buena                    | 14        |
| Regular                  | 1         |
| Mala                     | 0         |
| Respuestas a la pregunta | <b>56</b> |



Del cuadro anterior tenemos que el 73% de las encuestas representados en 41 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 25% con 14 ciudadanos lo califican como bueno y el 2% con un ciudadano como regular.

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

| Respuestas               | ABRIL     |
|--------------------------|-----------|
| Excelente                | 35        |
| Buena                    | 21        |
| Regular                  | 0         |
| Mala                     | 0         |
| Respuestas a la pregunta | <b>56</b> |



El 63% de los encuestados representados por 35 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 37% representados por 21 ciudadanos lo califican como bueno.



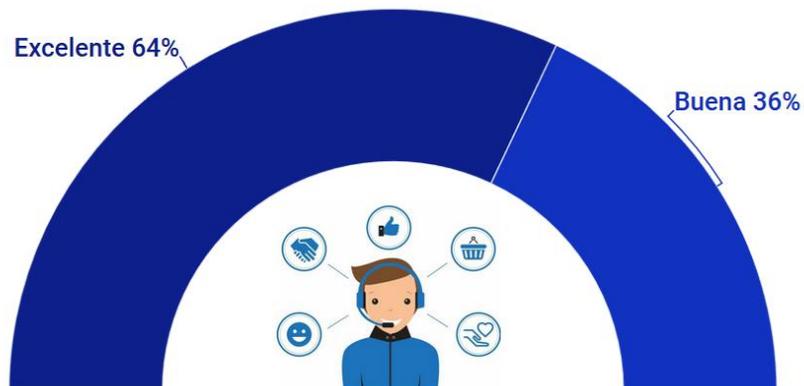
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

### La calidad del servicio prestado fue:



Frente a la calidad del servicio percibido, 39 ciudadanos encuestados representados con el 70% la califican como excelente, 28% con 16 ciudadanos como buena y 2% con 1 ciudadano como regular.

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



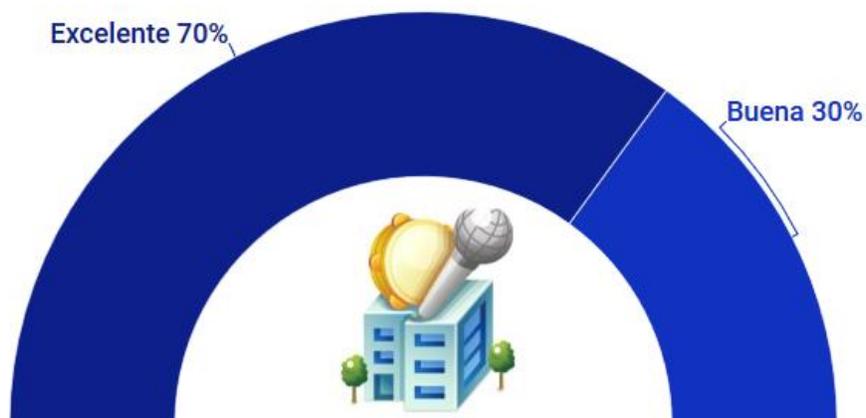
El 64% de los encuestados con 36 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 36% con 20 ciudadanos, como bueno.

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



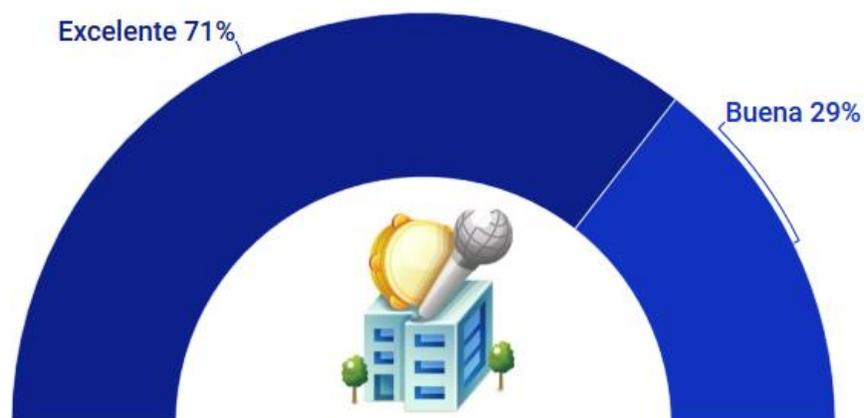
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 43 calificaciones como excelente siendo el 77% y 13 como buenas con el 23%.

**Las instalaciones para la prestación del servicio son:**



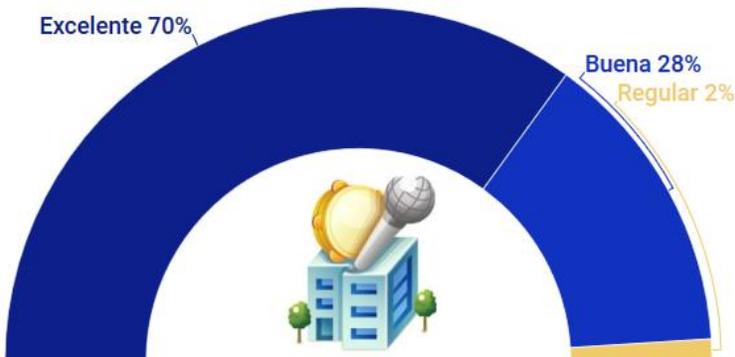
El 70% de los encuestados con 39 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 30% con 17 ciudadanos las califican como buenas.

**El orden y aseo de las instalaciones es:**



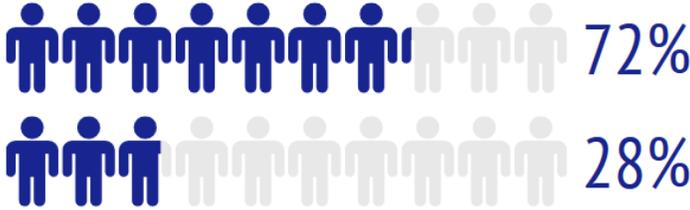
El 71% de los encuestados con 40 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 29% con 16 ciudadanos como bueno.

**El horario de atención al público es:**



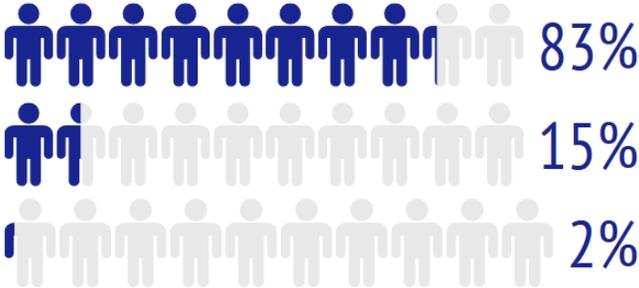
El 70% de los encuestados equivalentes a 39 respuestas, califican como excelente el horario de atención al público, seguido por el 28% con 16 respuestas que califican como bueno y el 2% con 1 ciudadano como regular.

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



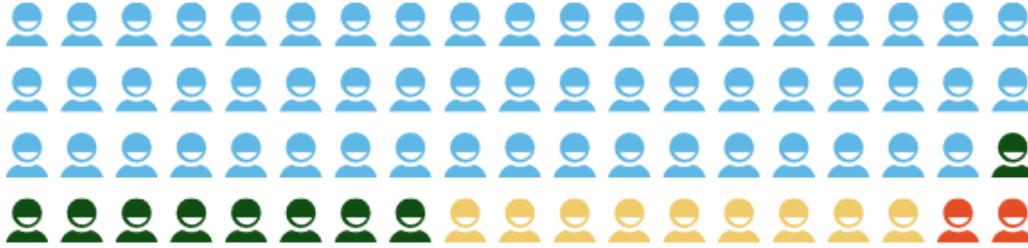
El 72% de los encuestados representados por 39 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 28% restante con 15 ciudadanos lo considera **probable**.

**¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?**



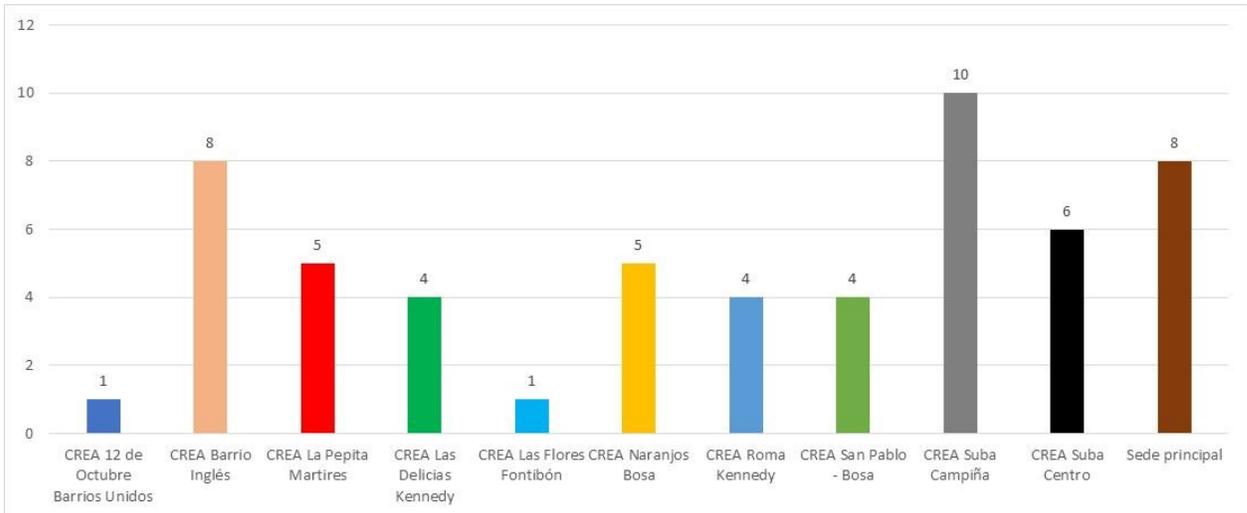
El 83% de los encuestados representados por 39 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 15% con 7 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil** y el 2% con un ciudadano, poco útil.

## ¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



- Referencias de otras personas 74%
- Página web 12%
- Redes sociales 12%
- Televisión 2%

## Número de encuestas por sede



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2019 / 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.

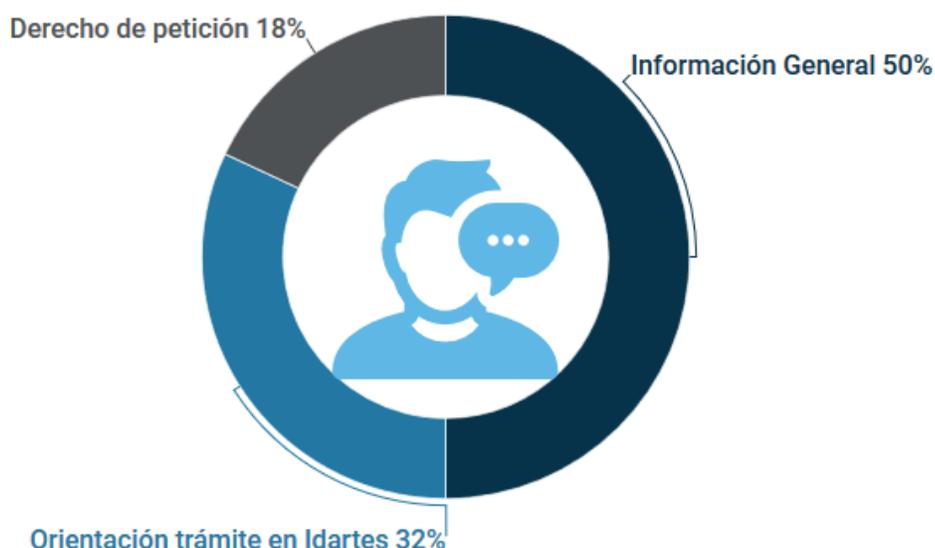
### Encuestas de satisfacción virtuales ABRIL de 2019 - Idartes

| Encuestas | Total |
|-----------|-------|
| Virtuales | 37    |

### 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.

El 50% equivalente a 18 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 32% representado por 12 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 18% representado por 6 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición.



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



- Sistema Bogotá Te Escucha 32%
- Correo electrónico 26%
- Chat 18 %
- Escrito - Radicación 12%
- Presencial 12%

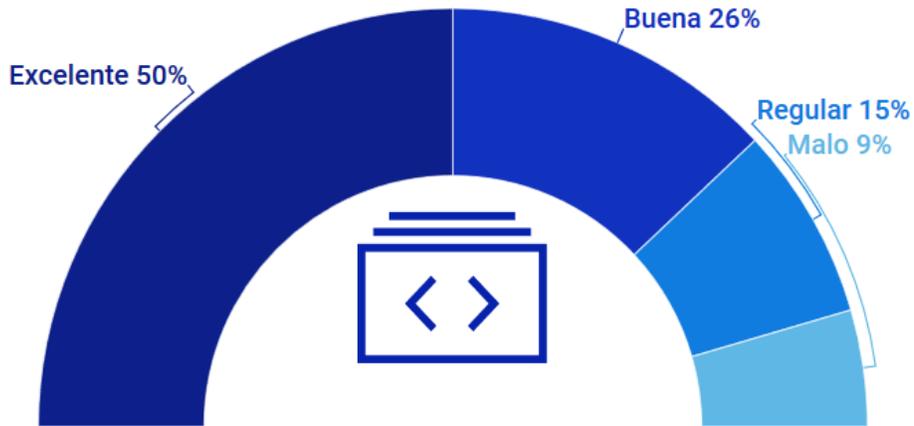
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 56% de los encuestados equivalentes a 19 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 32% con 11 ciudadanos califica como buena, 9% con 3 ciudadanos como regular y el 3% con un ciudadano como mala.

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



El 50% de los encuestados representados por 17 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 26% con 9 ciudadanos califican como bueno, el 15% con 5 ciudadanos califican como regular, y el 9% restante con 3 ciudadanos como malo.



*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:

**La calidad del servicio prestado fue:**



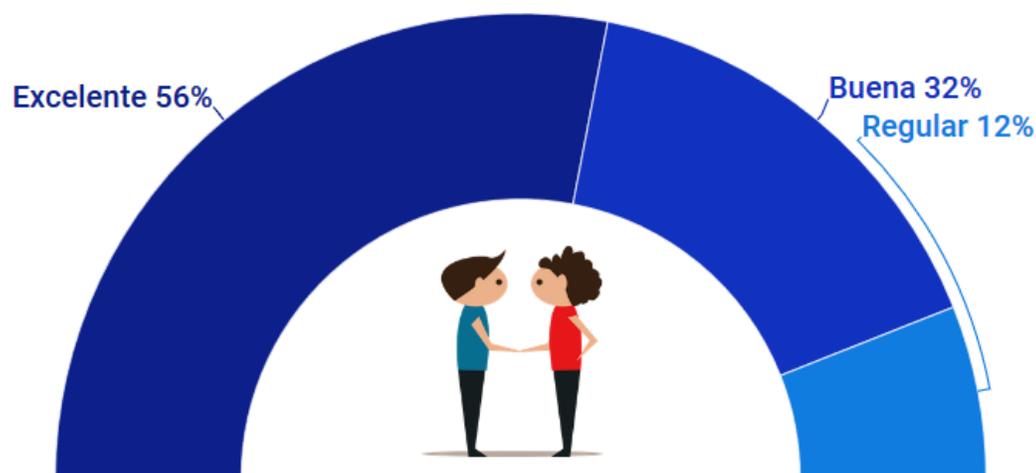
Respecto a la calidad del servicio recibido, el 47% de los encuestados representados en 16 ciudadanos la calificaron como excelente, el 41% con 14 ciudadanos la calificaron como buena, el 6% con 2 ciudadanos como regular y el 6% con 2 ciudadanos como mala.

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



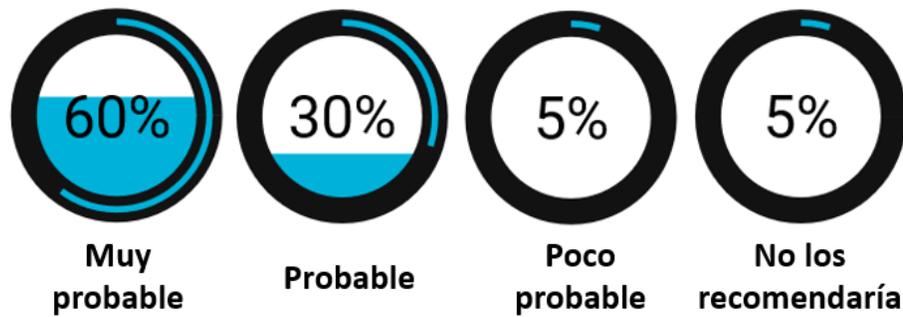
El 56% de los encuestados, representados por 19 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 32% con 11 ciudadanos lo califican como bueno, el 6% con 2 ciudadanos como regular y el 6% con 2 ciudadanos como malo.

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

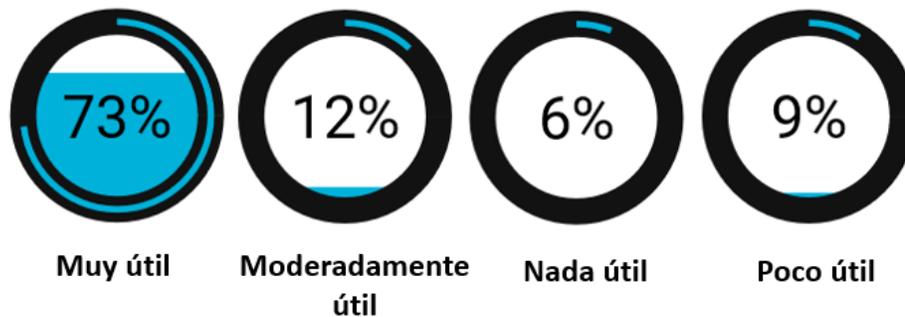


El 56% de los encuestados representados con 19 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió, el 32% con 11 ciudadanos la calificaron como buena, seguida del 12% con 4 ciudadanos que la calificaron como regular.

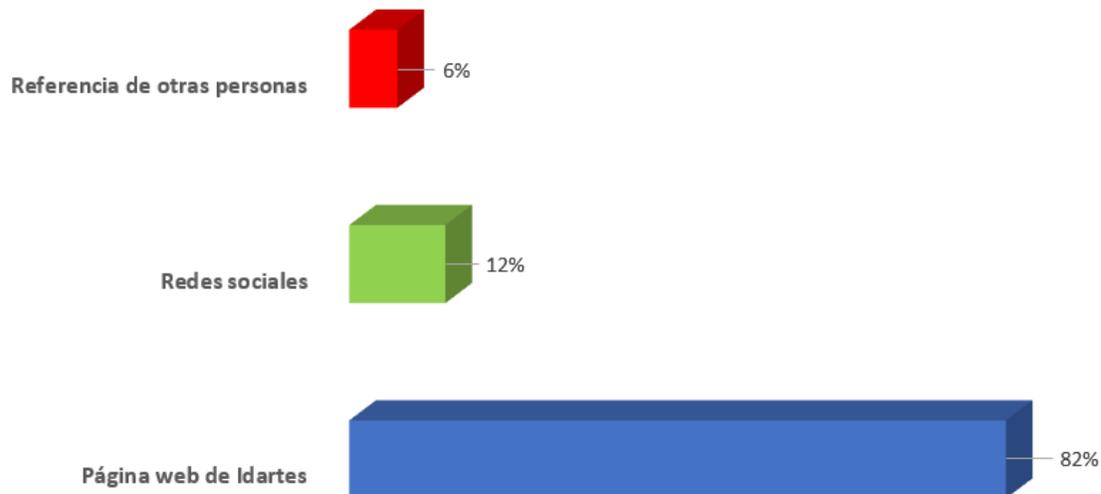
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



¿A través de qué medio se enteró de nuestros servicios?



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

**21**

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

## **Conclusiones**

Para el mes de abril se desarrollaron varias actividades de interés cultural en la ciudad con ocasión al mes de los niños, por ello las visitas y las solicitudes por nuestros canales de atención incrementaron.

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción favorable, sin embargo, las calificaciones regulares motivan la mejora del servicio y la eficiencia administrativa para resolver las inquietudes ciudadanas.

Finalmente es preciso mencionar que el medio de información por el que más se enteran los ciudadanos de nuestras actividades es la página web de la entidad, seguido por las redes sociales y el voz a voz.