

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ENERO DE 2020**

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

**Elaboró:**

Yamile Portilla Castellanos  
[yamile.portilla@idartes.gov.co](mailto:yamile.portilla@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4504-3401  
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 EL IDARTES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2020

### 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 y en la nueva Cinemateca de Bogotá.

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 enero de 2020

Total encuestas	Total
Presenciales	8

### ENCUESTAS PRESENCIALES

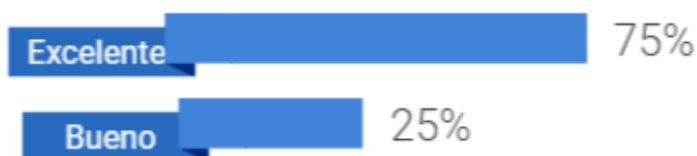
Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar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

De las 8 personas encuestadas para el mes de enero el 100% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes.

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	Enero
Excelente	6
Buena	2
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	8



Del cuadro anterior tenemos que el 75% de las encuestas representados en 6 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes y el 25% con 2 ciudadanos lo califican como bueno.

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

Respuestas	Enero
Excelente	7
Buena	1
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	8



El 88% de los encuestados representados por 6 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes y el 12% representados por 1 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:**



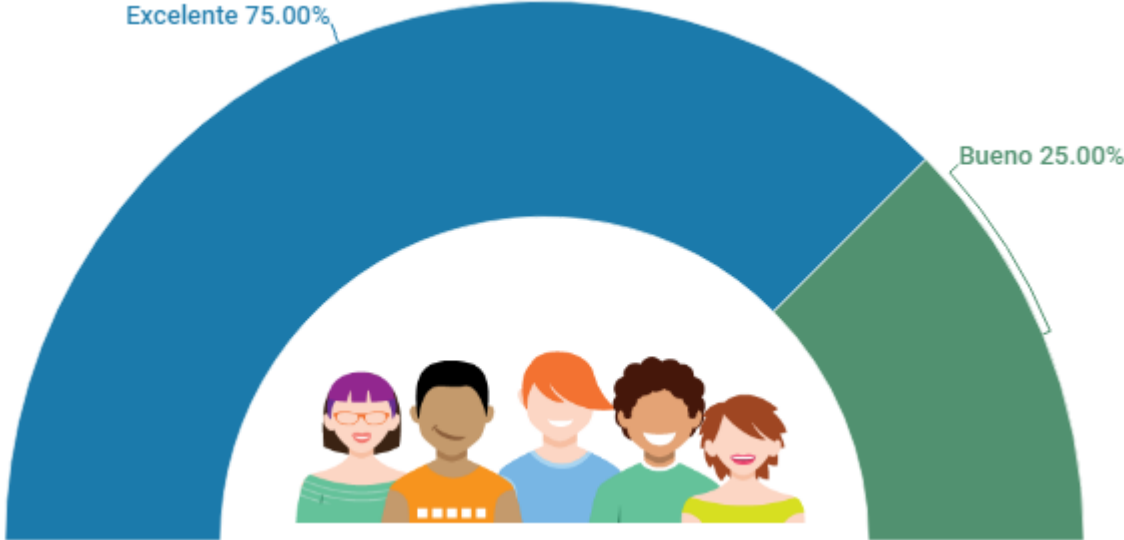
Frente a la calidad del servicio percibido, 8 ciudadanos encuestados representados con el 100% la califican como excelente.

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



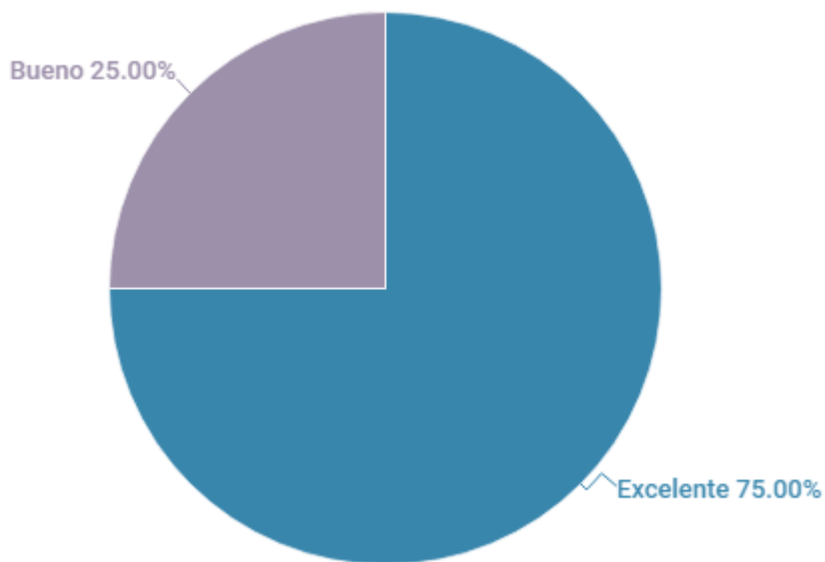
El 88% de los encuestados con 7 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió y el 12% con 1 ciudadano, como bueno.

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



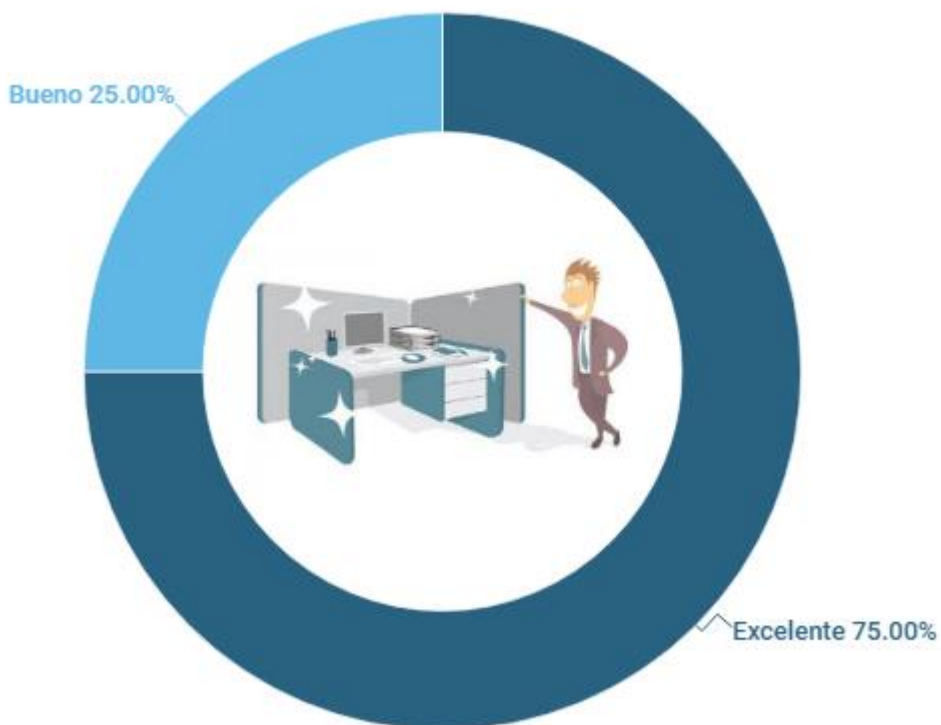
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 6 calificaciones como excelente sumando el 75% y 2 como buenas con el 25%.

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



El 75% de los encuestados con 6 ciudadanos califican como excelente las instalaciones y el 25% con 2 ciudadanos las califican como buena.

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



El 75% de los encuestados con 6 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente y el 25% con 2 ciudadanos como bueno.

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



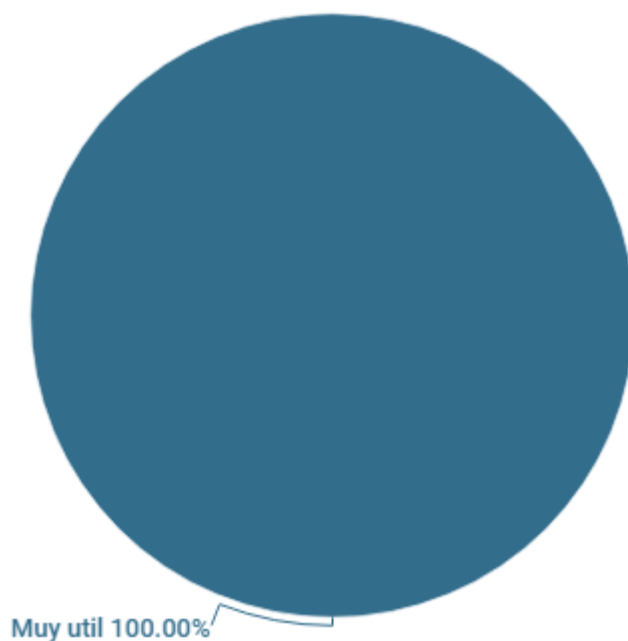
El 75% de los encuestados con 6 ciudadanos califican como excelente el horario de atención y el 25% con 2 ciudadanos las califican como bueno.

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



● Muy probable

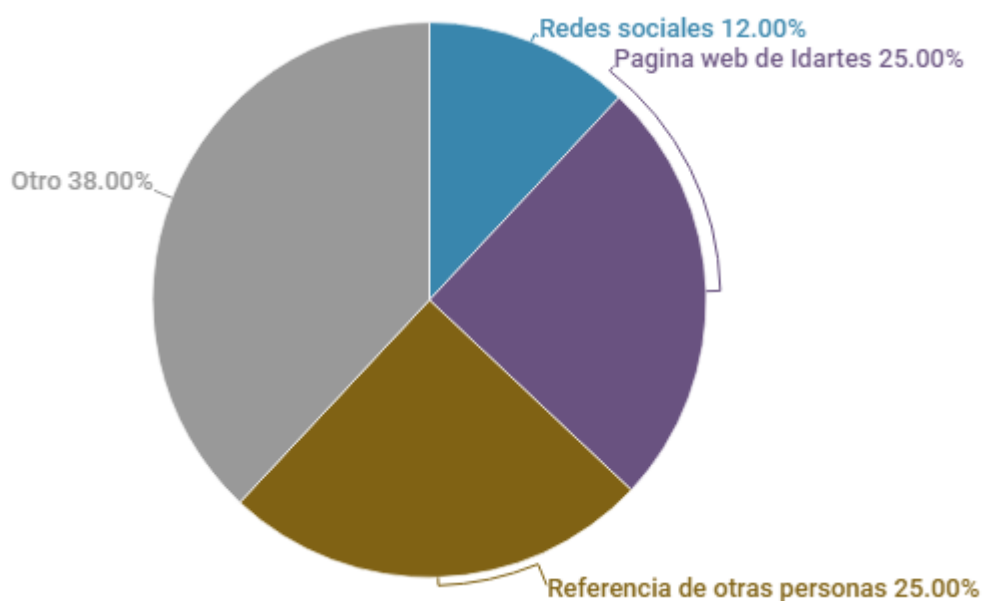
El 100% de los encuestados representados por 8 ciudadanos, lo considera **muy probable**.  
**¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?**



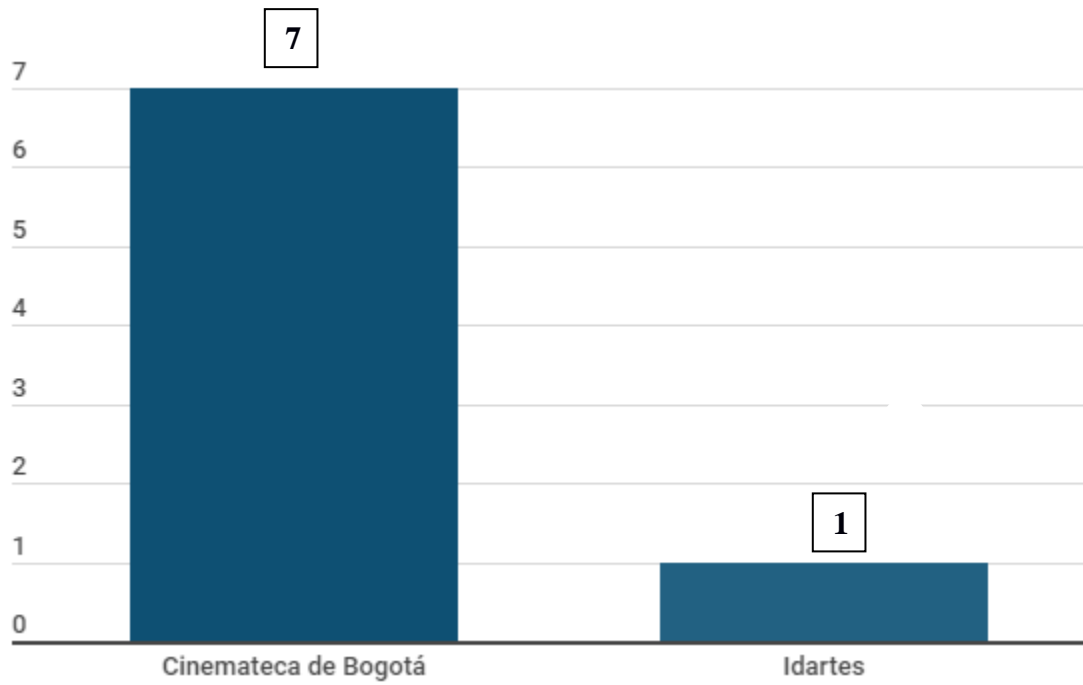
El 100% de los encuestados representados por 8 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido.

<b>Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos</b>	<b>7</b>
--	----------

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



### Número de encuestas por sede





## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2020**

### **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 compartía 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.

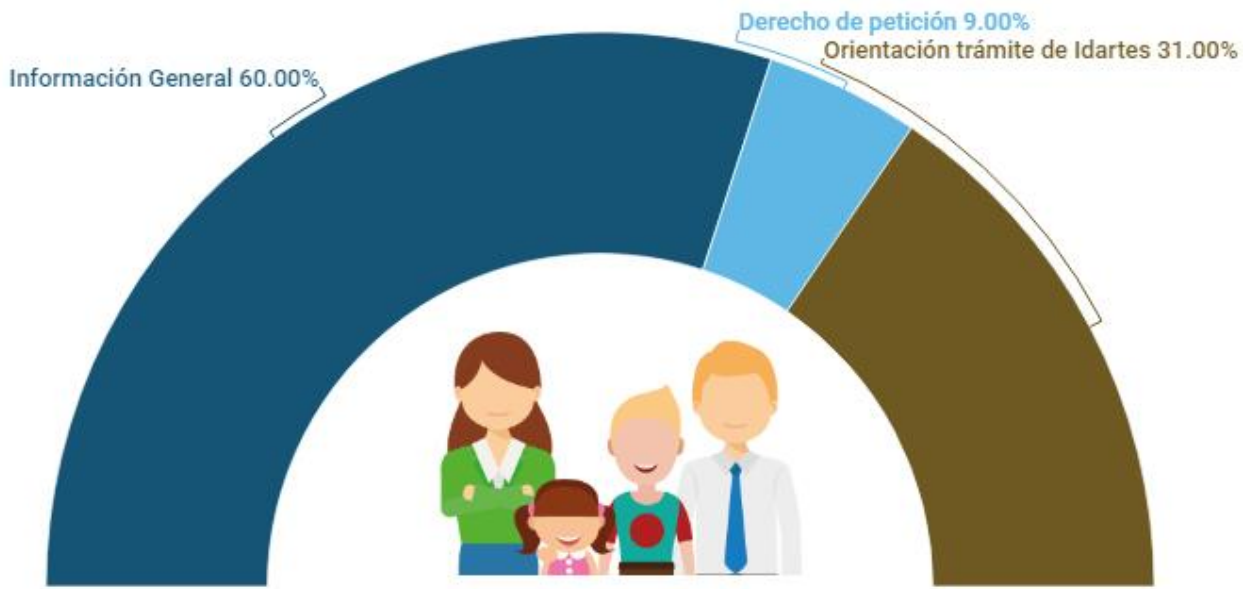
#### **Encuestas de satisfacción virtuales ENERO de 2020 - Idartes**

<b>Encuestas</b>	<b>Total</b>
Virtuales	<b>22</b>

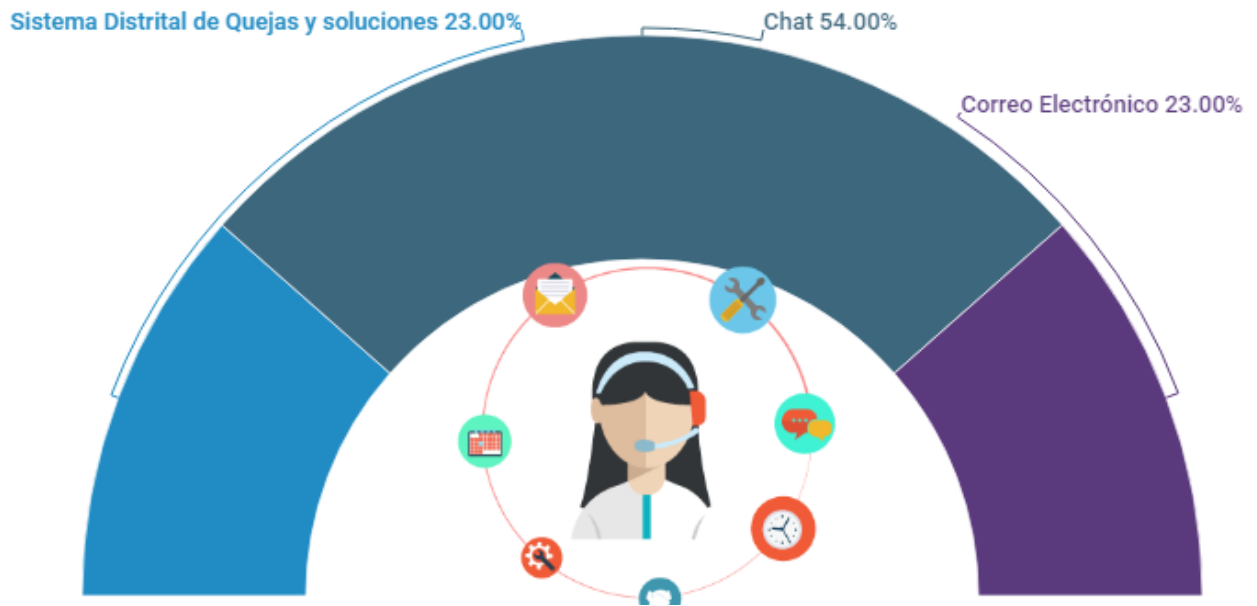
### **ENCUESTAS VIRTUALES**

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 60% equivalente a 13 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 31% representado por 7 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 9% representado en 2 ciudadanos lo hicieron para derechos de petición.



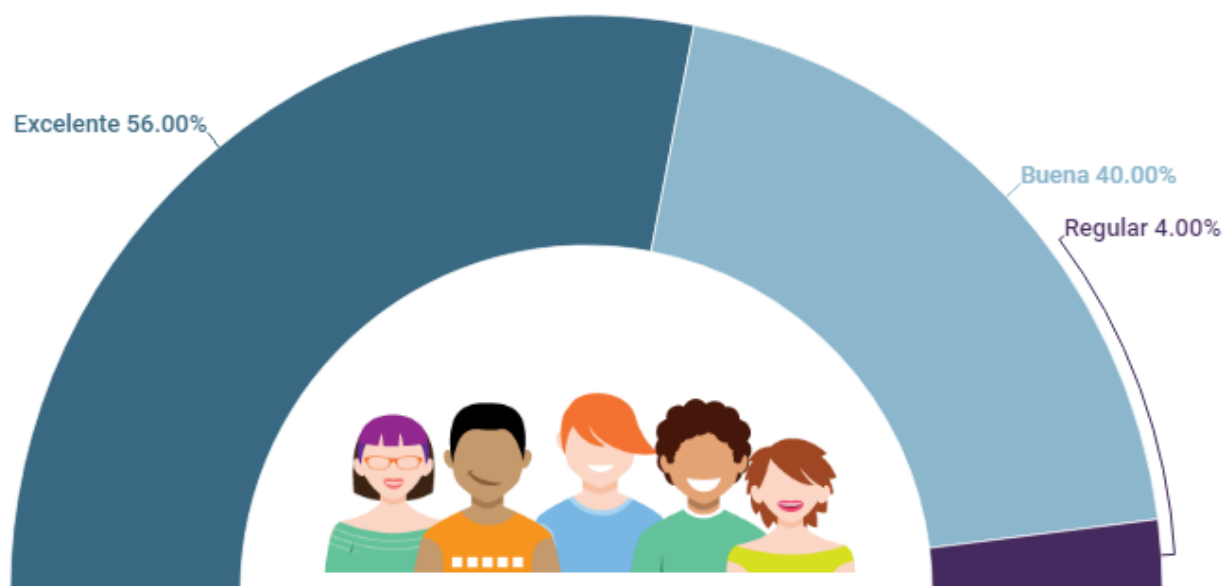
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



El 54% representado en 12 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido por chat, el 23% representado por 5 ciudadanos a través del Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha y el 23% a través de correo electrónico.

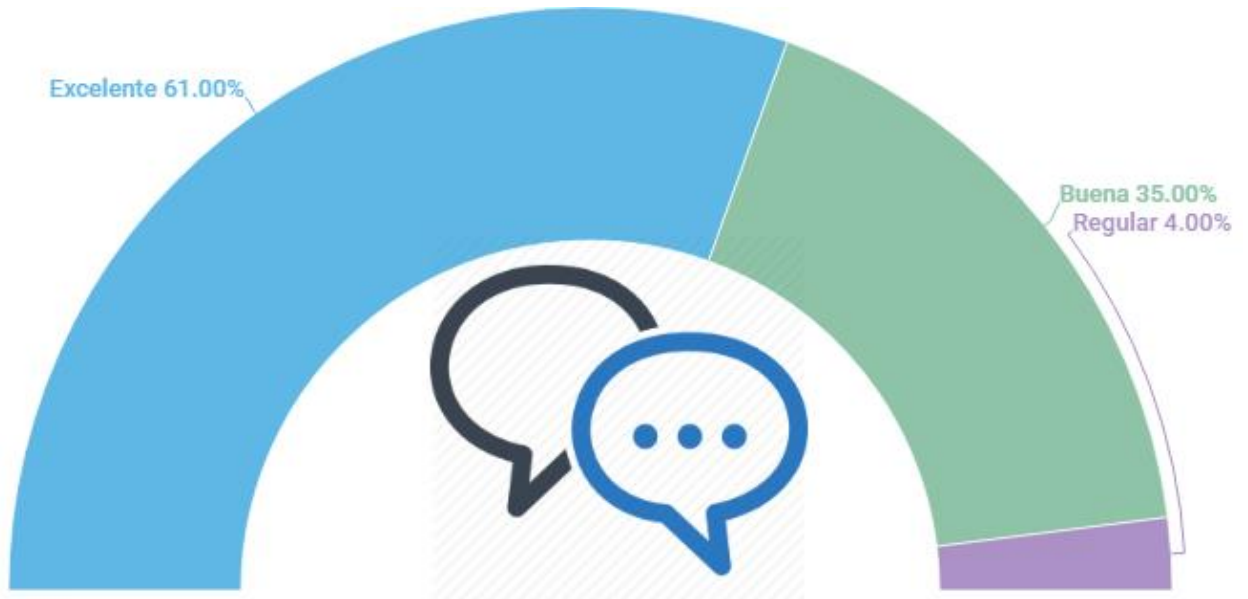
***Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe***

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



El 56% de los encuestados equivalentes a 13 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 40 % con 9 ciudadanos califica como **buena** y el 4% con 1 ciudadano la califican como **regular**.

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



El 61% de los encuestados representados por 14 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 35% con 8 ciudadanos califican como **bueno** y el 4% con 1 ciudadano califican el servicio como **regular**.

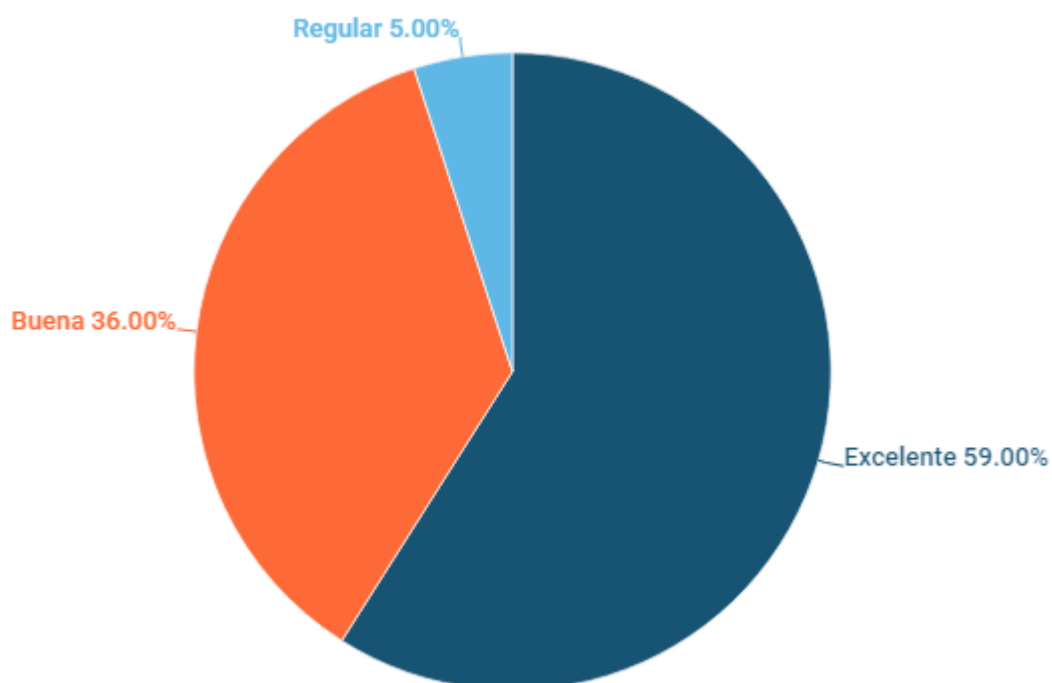


*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

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:

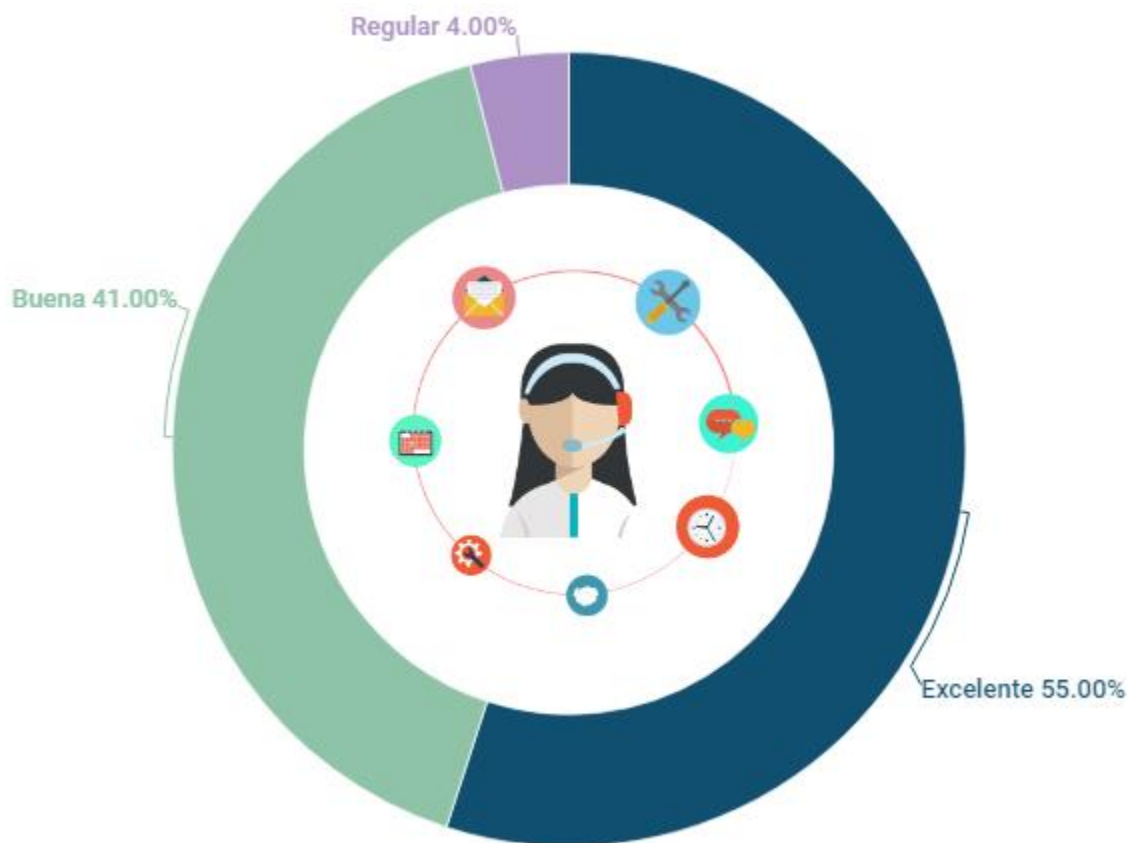
### La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 59% de los encuestados representados en 13 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 36% con 8 ciudadanos la calificaron como **buena** y el 5% con 1ciudadano como **regular**.



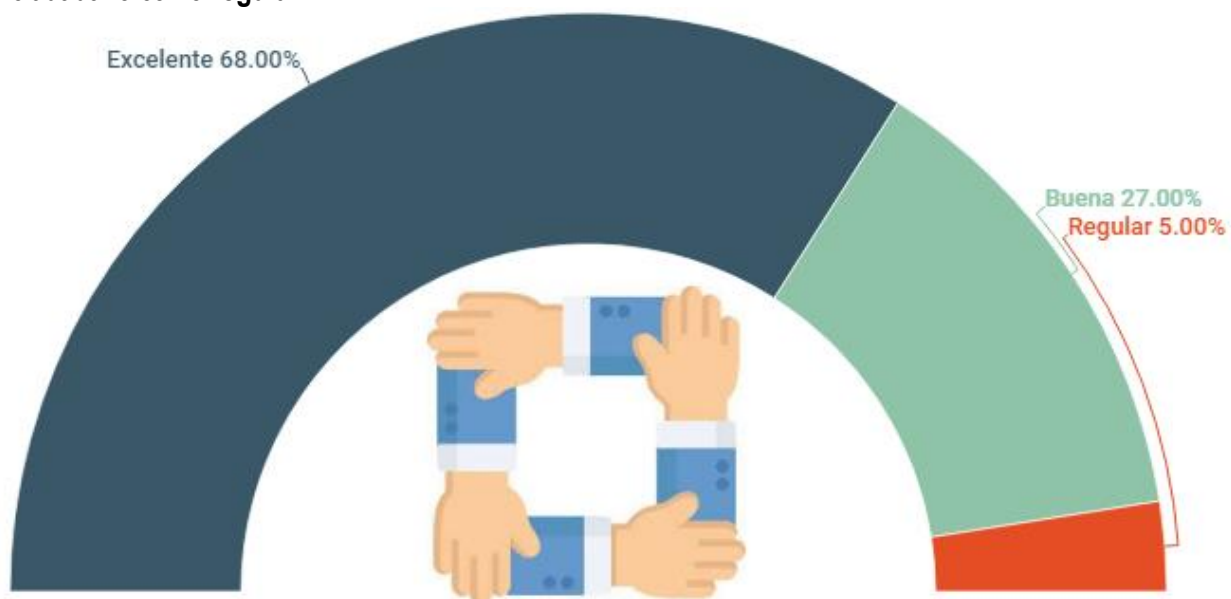
### El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 55% de los encuestados, representados por 12 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 41% con 9 ciudadanos lo califican como **bueno** y el 4 % con 1 como **regular**.



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

El 68% de los encuestados representados con 15 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 27% con 6 ciudadanos la calificaron como **buena**, y el 5% con 1 ciudadano como **regular**.



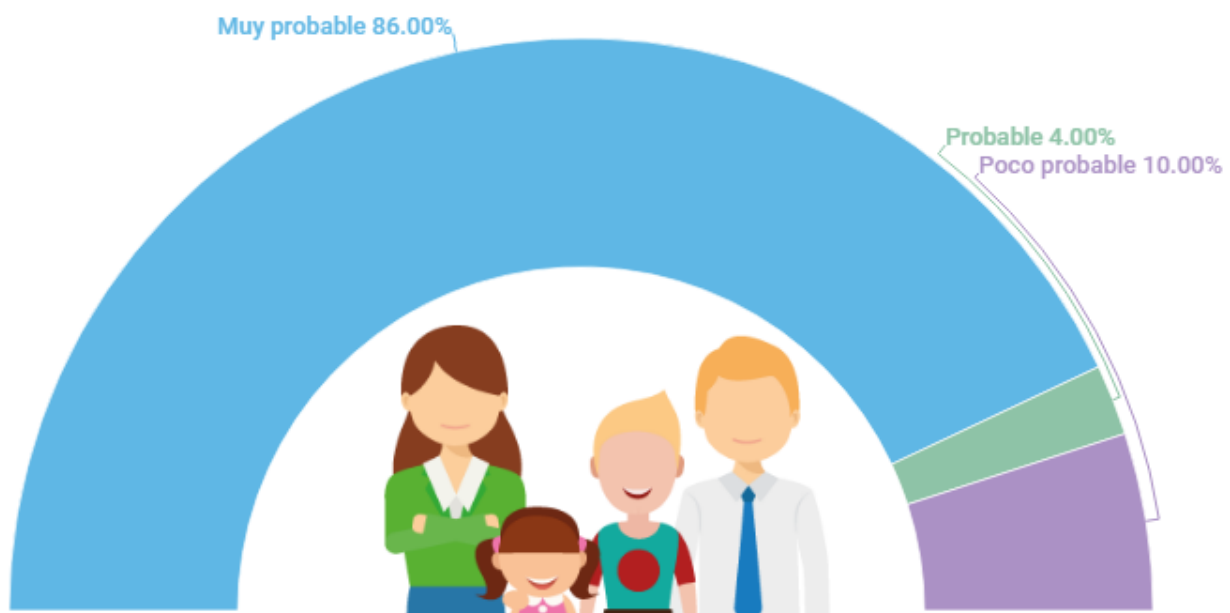
### ¿El orden y aseo de las instalaciones es?

El 55% de los encuestados representados con 12 ciudadanos, calificaron como **excelente** el orden y el aseo y el 45% con 10 ciudadanos lo calificaron como **bueno**.



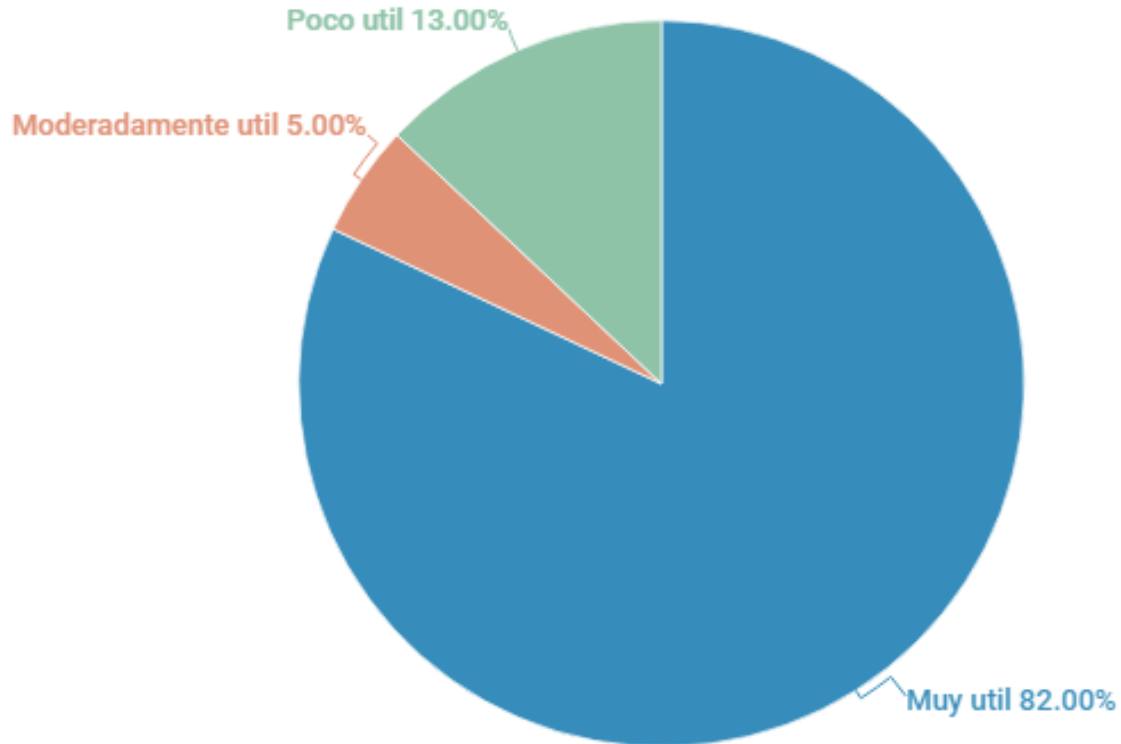
### ¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 86% de los encuestados representados por 19 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 4% con 1 ciudadano lo considera **probable** y el 10% con 2 ciudadanos lo considera **poco probable**.



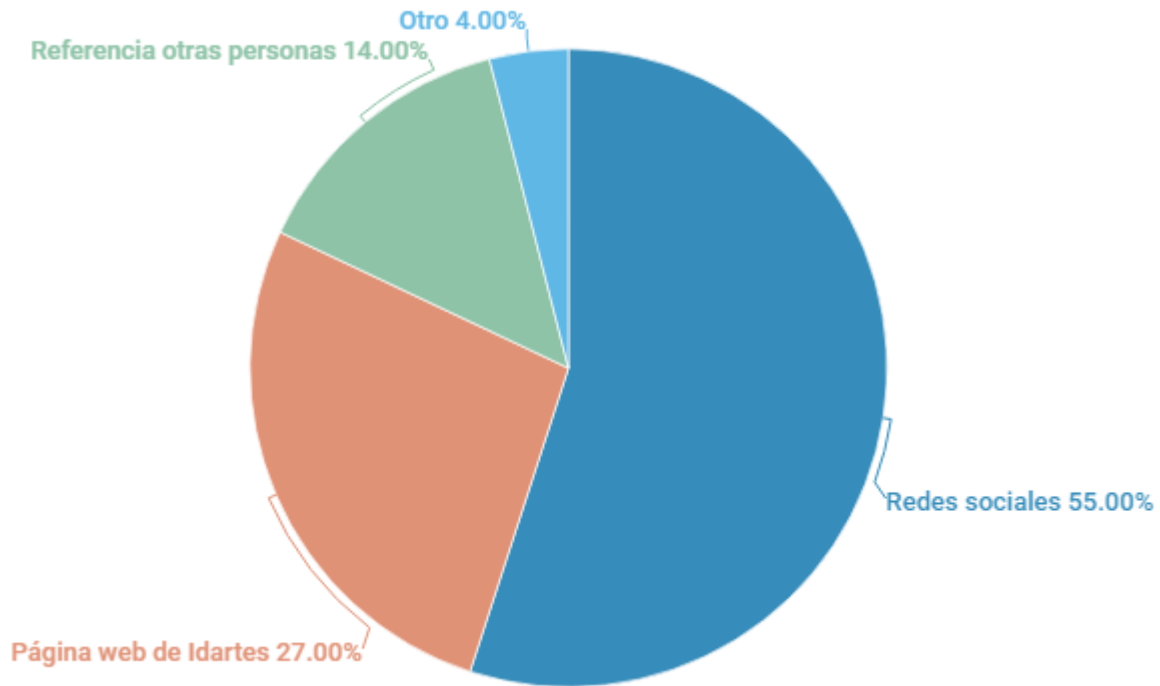
### ¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 82% de los encuestados representados por 18 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 5% con 1 ciudadano lo considera **moderadamente útil** y el 13% con 3 ciudadanos lo considera **poco útil**.





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



<b>Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos</b>	<b>14</b>
--	-----------

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

### Conclusiones

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