

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

Elaboró:

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

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANOS REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE ENERO DE 2018 -EXTERNAS

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, funcionarios 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.

Total encuestas mes de enero: 37

Encuestas	Total
Ciudadanos	37
Funcionarios	0
Total encuestas realizadas	37

### ENCUESTAS CIUDADANOS

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación se analizará una a una de las encuestas practicadas a ciudadanos.

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. 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:

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

Pregunta	Respuestas	Enero
La atención a su requerimiento , trámite o solicitud de servicio fue:	Excelente	21
	Buena	10
	Regular	1
	Mala	5
<b>Total encuestas realizadas</b>		<b>37</b>

Del cuadro anterior podemos determinar que el 56% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 27% la califica como buena, el 2% como regular y el 13% como mala.

## 2. La respuesta dada a su pregunta, trámite o requerimiento fue:

La respuesta dada a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	Excelente	20
	Buena	7
	Regular	2
	Mala	7
<b>Total encuestas realizadas</b>		<b>36</b>

El 55% de nuestros encuestados considera excelente la respuesta entregada por el IDARTES a su solicitud, 19% la considera buena, 5% regular y 19% mala.

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

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	Inmediata	21
	Dentro de 15 días hábiles	11
	Posterior a los 15 días hábiles	2
	Nunca obtuvo respuesta	3
<b>Total encuestas realizadas</b>		<b>37</b>

Respecto a esta pregunta, el 56% de las solicitudes ciudadanas se responde inmediatamente, el 30% dentro de 15 días hábiles, un 5% obtuvo respuesta posterior a los 15 días hábiles, y un 8% manifiesta no obtener respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento.

**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 85% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 5% que es bueno, un 5% que es regular y un 5% que es malo.

Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 78% de los encuestados califica como excelente el cumplimiento de estos, un 11% lo considera bueno y un 11% malo.

A continuación, se relacionan algunos de los comentarios realizados por ciudadanos en torno a la prestación del servicio.

- Excelente atención y muy prestos para la información que vengo buscando.
- Con mayor difusión en los barrios.
- En este caso porque se amplió la convocatoria pero si no, hubiera perdido la oportunidad de participar por la demora en contestar el correo frente a la fecha en que cerraba la convocatoria.

- Obteniendo mas información, en este caso, sobre la posibilidad de recibir una retroalimentación en las convocatorias, puesto que nos enteramos de otra fuente.
- Hacer publicidad de los eventos pero retirarlos inmediatamente una vez cumplida su función,

## **Conclusiones**

La satisfacción ciudadana en términos de respuesta oportuna, tiempos y calidad en la información recibida de acuerdo a sus solicitudes, cumple con los propósitos de la oficina de servicio de atención al ciudadano, en la constante búsqueda de ser un área estratégica que permita la visibilidad y transparencia de la gestión interna del IDARTES, y la oportunidad que tienen por derecho los ciudadanos de conocer oportunamente nuestros servicios.

Si bien y a la luz de este informe se refleja insatisfacción ciudadana al no recibir respuesta en algunas solicitudes, vale la pena mencionar que desde esta oficina se han implementado mecanismos que permiten hacer seguimiento a los términos de respuesta de acuerdo a su tipología, actividad que beneficia la labor de quienes responden los derechos de petición y solicitudes en general en el IDARTES. Dicha herramienta genera las respectivas alertas para poder responder a tiempo, y es a la vez un instrumento que apalanca la cultura de respuesta oportuna para los ciudadanos.

Así mismo, y de acuerdo al seguimiento que esta oficina realiza, se observa que en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS reposan todas las respuestas a las solicitudes ciudadanas correspondientes al mes de enero, y el sistema reporta a los correos electrónicos reportados por los ciudadanos las respuestas. Para aquellos que no han aportado correo electrónico, pero sí ubicación física, se observa en el SDQS que han sido enviadas las respuestas a las direcciones aportadas.