

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

**Elaboró:**

Johanna Katherine Gómez Huertas  
[johanna.gomezhuertas@idartes.gov.co](mailto:johanna.gomezhuertas@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4503  
Oficina de Atención al Ciudadano

Yamile Portilla Castellanos  
[yamile.portilla@idartes.gov.co](mailto:yamile.portilla@idartes.gov.co)  
3795750 Ext. 4504  
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 JULIO 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, en la sede de Castilla, Cinemateca Distrital 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 JULIO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	53

### 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.

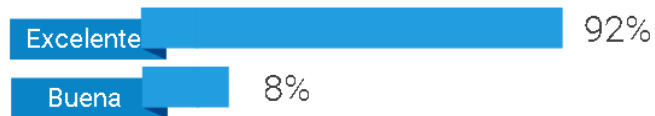


De las 53 personas encuestadas para el mes de JULIO, el 81% representado por 43 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 19% representado por 10 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto.

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:**

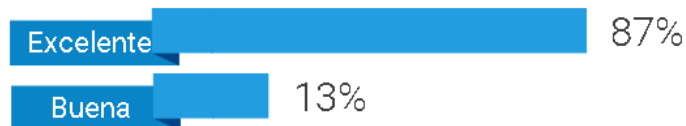
Respuestas	JULIO
Excelente	49
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>53</b>



Del cuadro anterior tenemos que el 92% de las encuestas representados en 49 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 8% con 4 ciudadanos lo califican como bueno.

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

Respuestas	JULIO
Excelente	46
Buena	7
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>53</b>



El 87% de los encuestados representados por 46 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 13% representados por 7 ciudadanos lo califican como bueno.



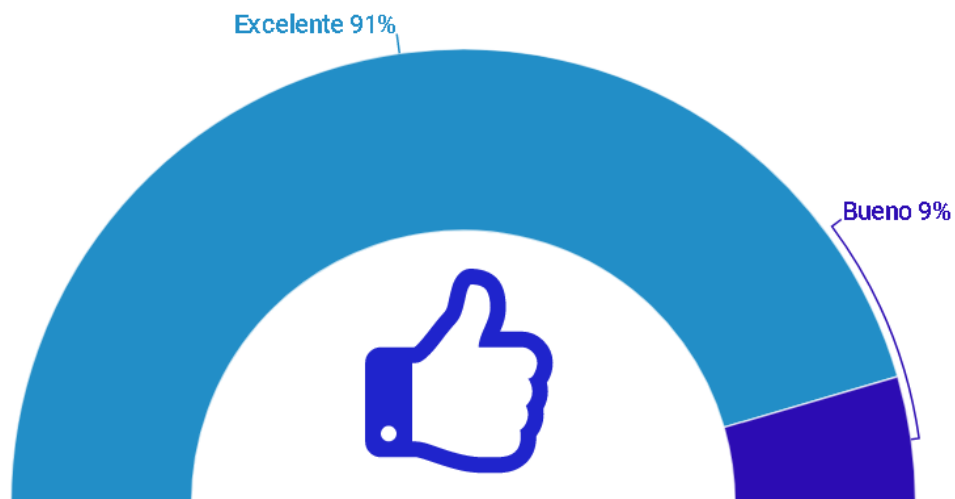
*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

### La calidad del servicio prestado fue:



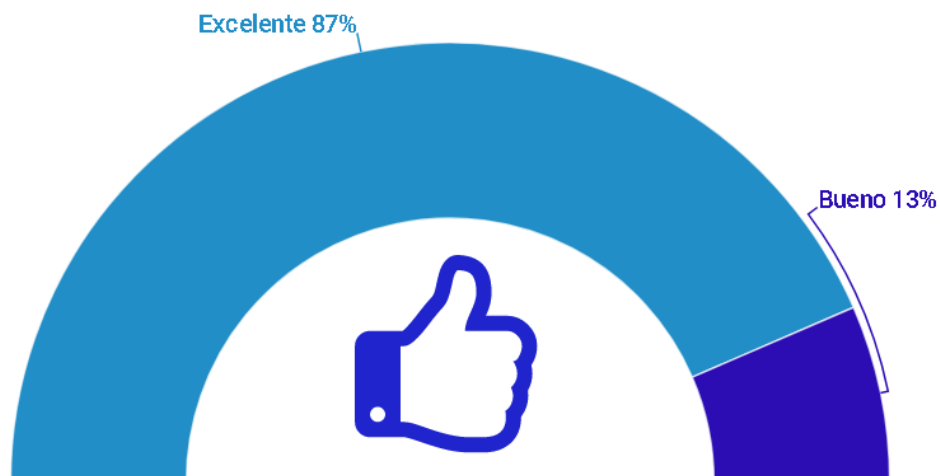
Frente a la calidad del servicio percibido, 48 ciudadanos encuestados representados con el 92% la califican como excelente, 8% con 4 ciudadanos como buena.

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



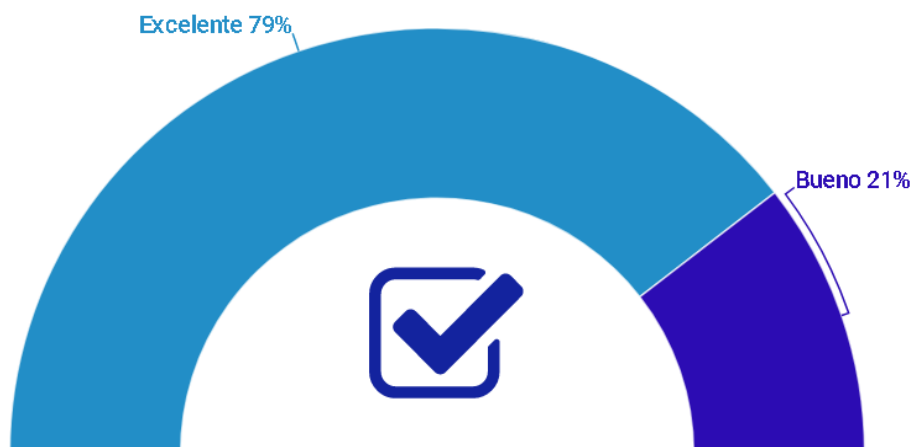
El 91% de los encuestados con 48 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 9% con 5 ciudadanos, como bueno.

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



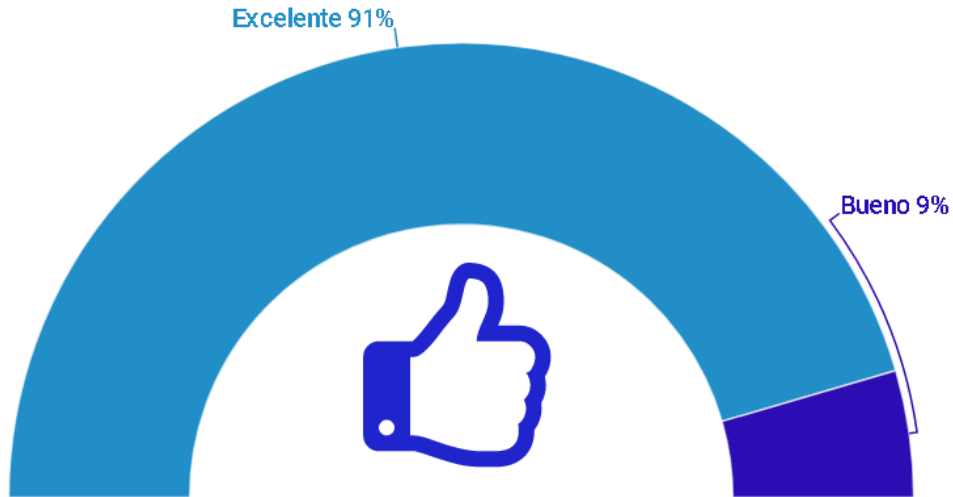
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 46 calificaciones como excelente sumando el 87% y 7 como buenas con el 13%.

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



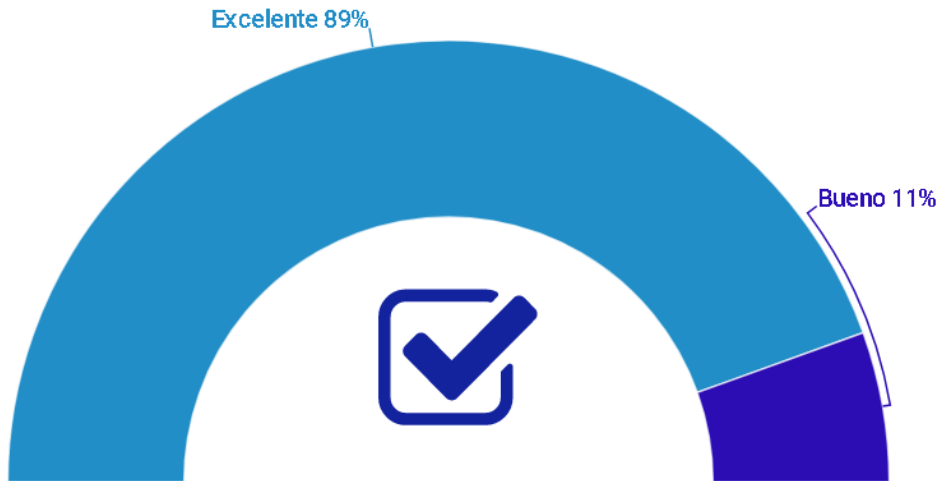
El 79% de los encuestados con 42 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 21% con 11 ciudadanos las califican como buena.

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



El 91% de los encuestados con 48 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 9% con 5 ciudadanos como bueno.

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



El 89% de los encuestados con 47 ciudadanos califican como excelente el horario de atención, el 11% con 6 ciudadanos las califican como bueno.

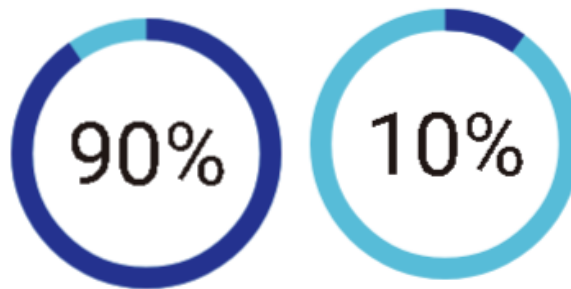
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



● Muy probable 80% ● Probable 18% ● No los recomendaría 2%

El 80% de los encuestados representados por 41 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 18% con 9 ciudadanos lo considera **probable**, y el 2% con 1 ciudadano no nos recomendaría.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

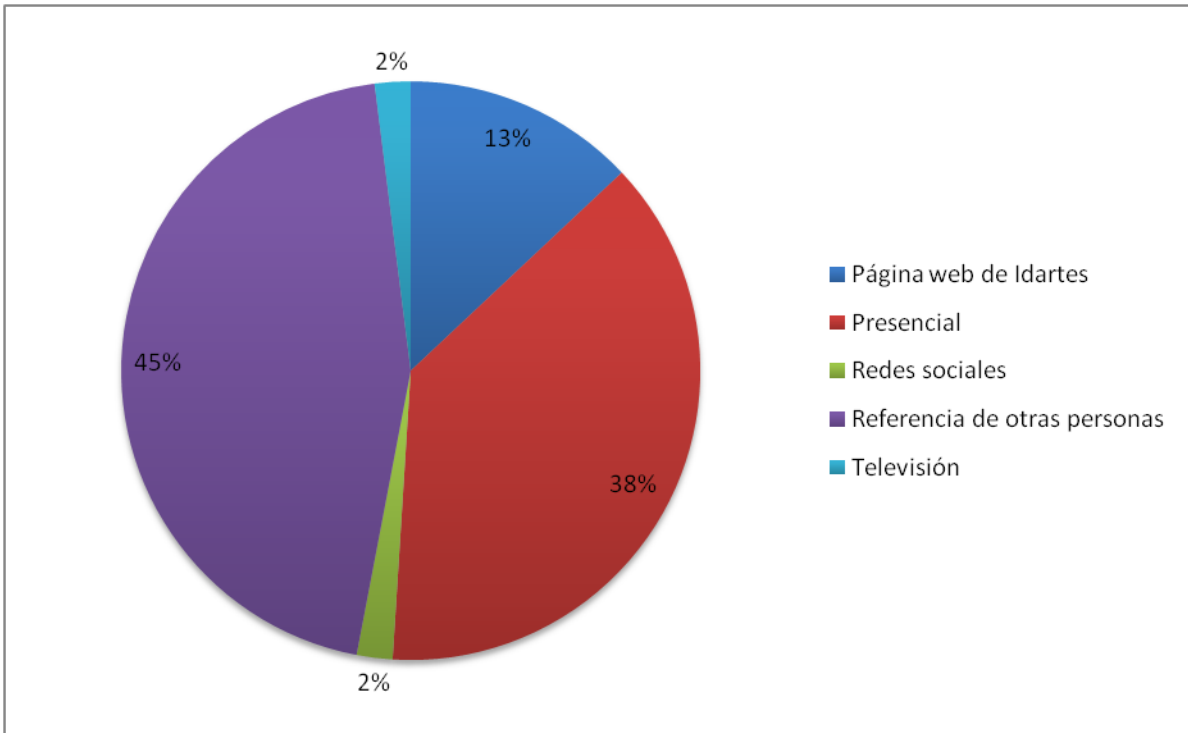


El 90% de los encuestados representados por 44 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 10% con 5 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil**.

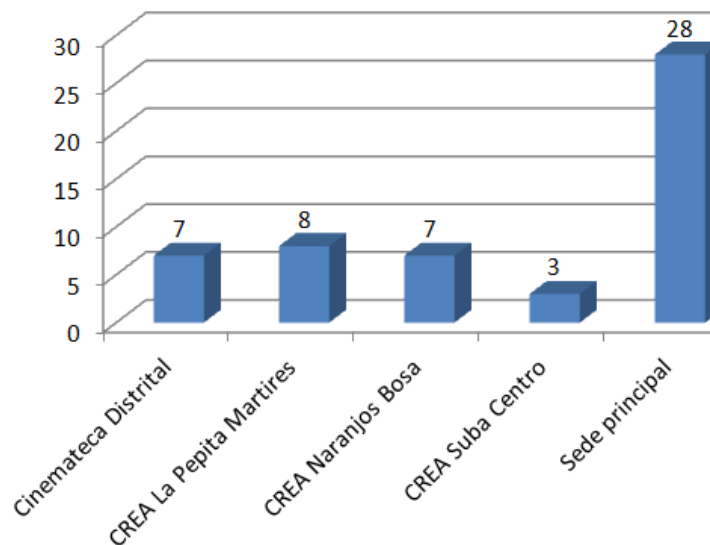
*Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos*

38

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



### Número de encuestas por sede



Para la estadística de la Sede Principal, se suman las encuestas de la Oficina de Atención al Ciudadano de Idartes Nivel Central y Sede Castilla.



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

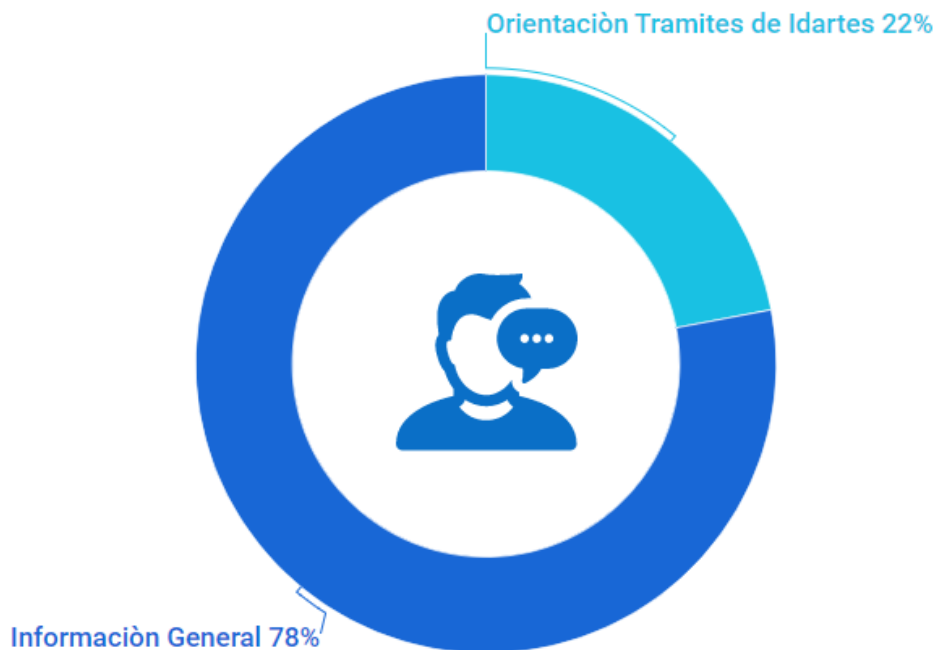
### Encuestas de satisfacción virtuales JULIO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	9

### 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 78% equivalente a 7 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 22% representado por 2 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad.



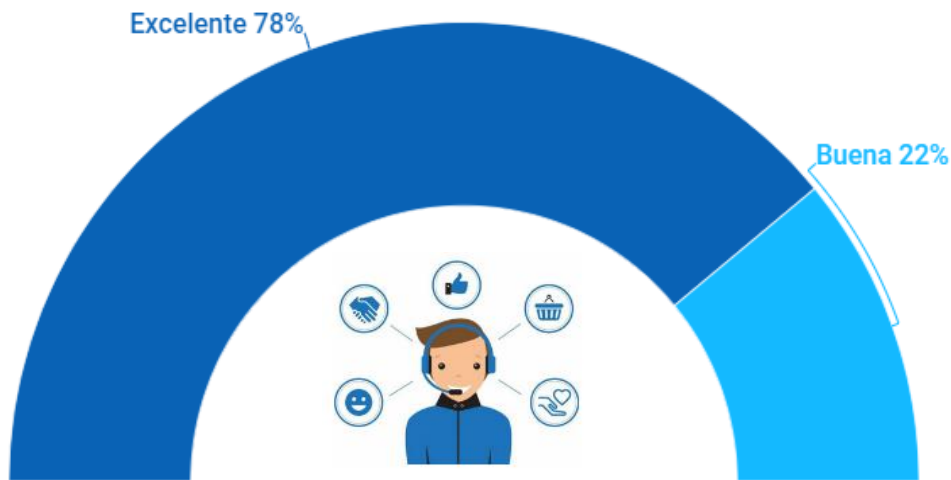
## ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



● CHAT 100%

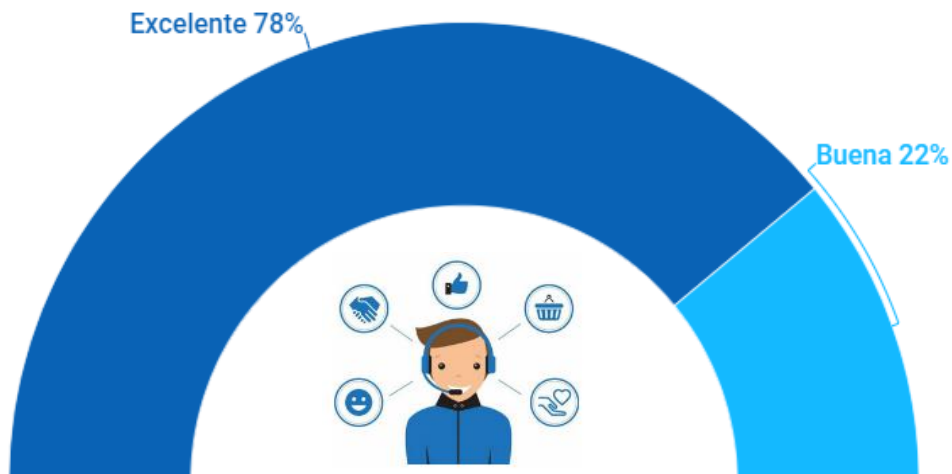
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 78% de los encuestados equivalentes a 7 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 22 % con 2 ciudadanos califica como **buena**.

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



El 78% de los encuestados representados por 7 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 22% con 2 ciudadanos califican como **bueno**.

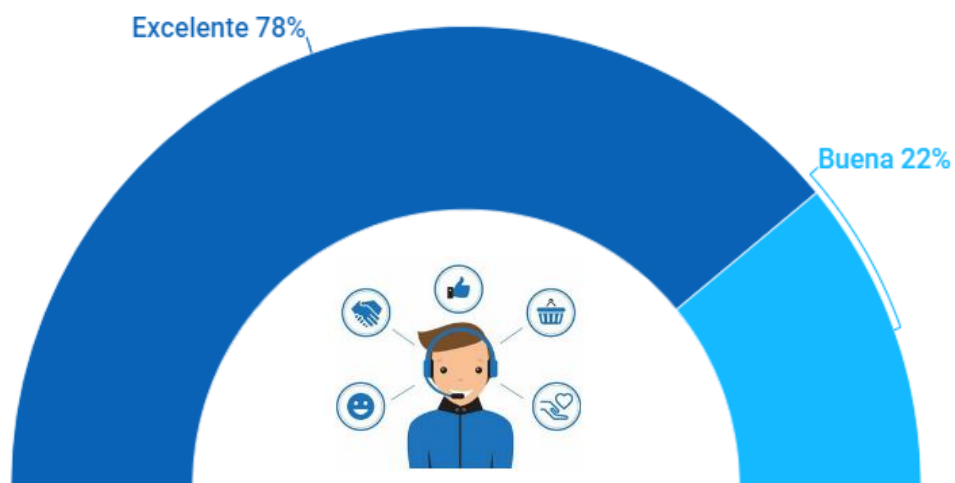


*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

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:

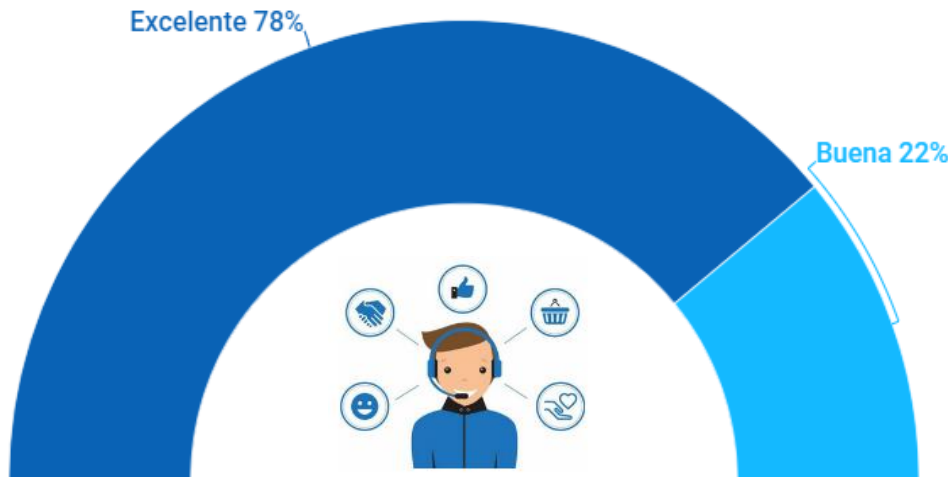
### La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 78% de los encuestados representados en 7 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 22% con 2 ciudadanos la calificaron como **bueno**.



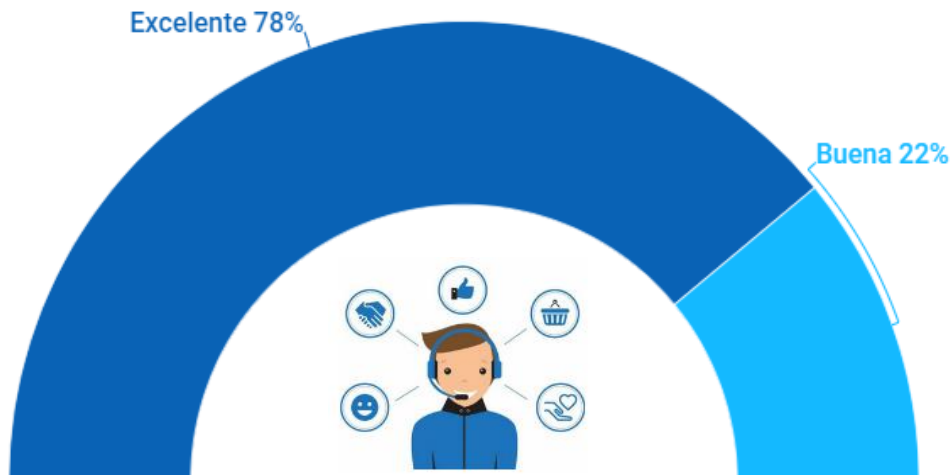
### El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 78% de los encuestados, representados por 7 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 22% con 2 ciudadanos lo califican como **bueno**.



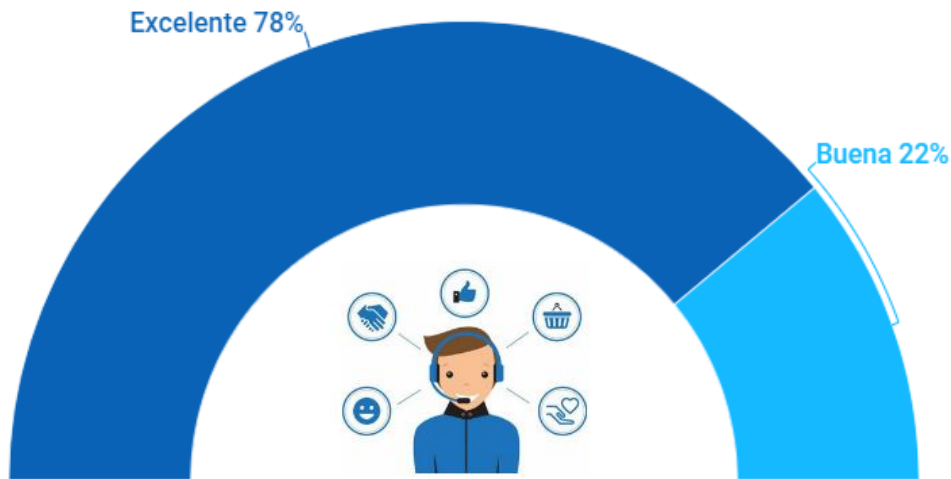
### La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 78% de los encuestados representados con 7 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 22% con 2 ciudadanos la calificaron como **buenas**.



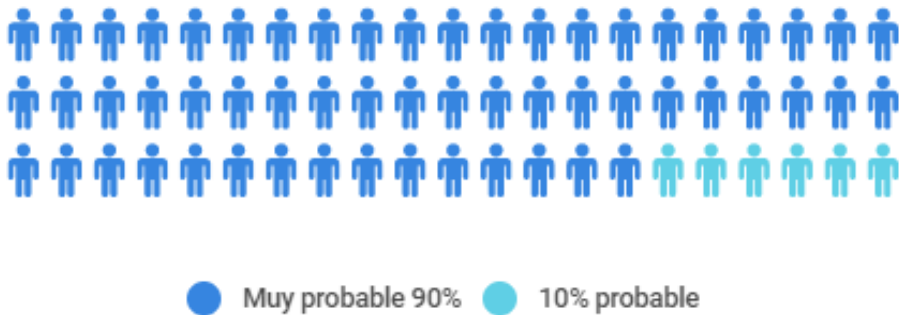
### ¿ El orden y aseo de las instalaciones es?

El 78% de los encuestados representados con 7 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 22% con 2 ciudadanos la calificaron como **buena**.



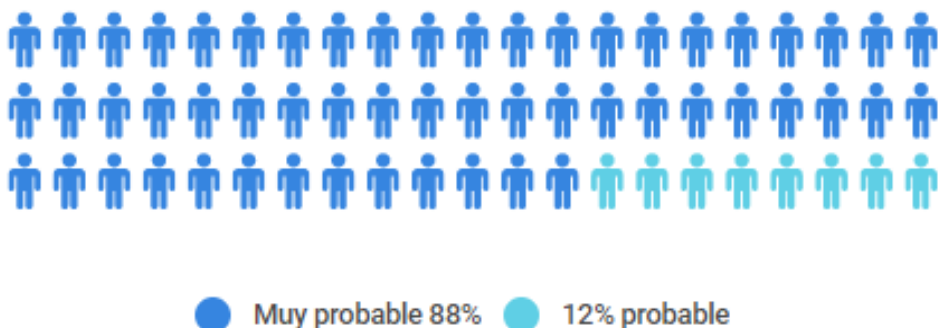
### ¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 90% de los encuestados representados por 8 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 10% con 1 ciudadanos lo considera **probable**.



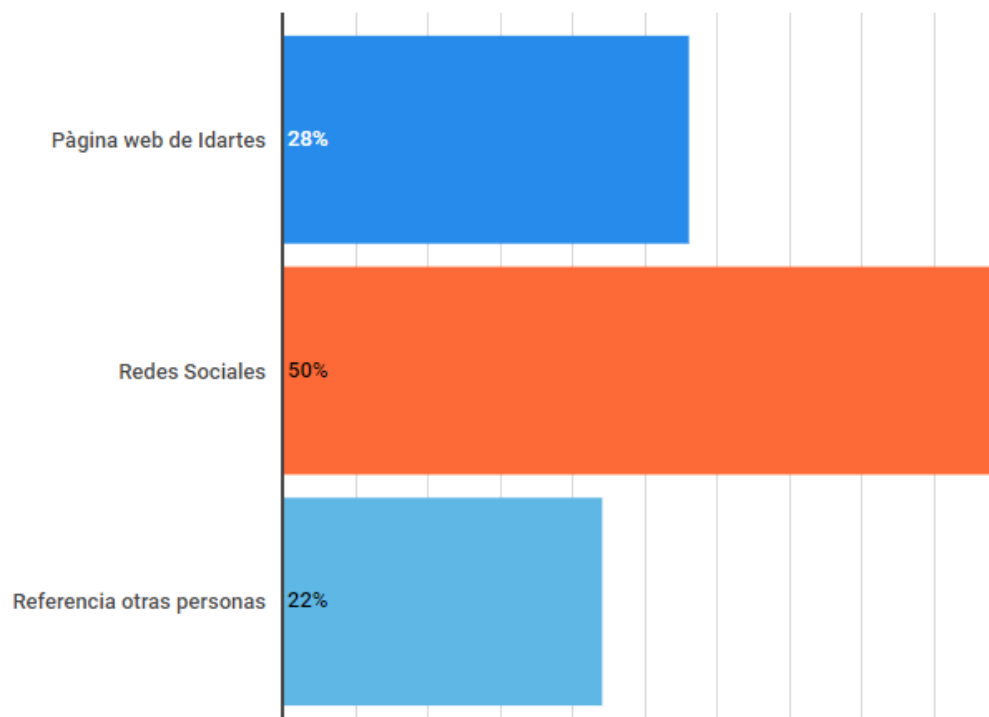
### ¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 88% de los encuestados representados por 7 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 12% con 1 ciudadanos lo considera **probable**.



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

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



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

4

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

### Conclusiones

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.

Las atenciones vía chat han ido en aumento, a través de este canal se tiene la posibilidad de atender en tiempo real las solicitudes ciudadanas en cuanto a horarios de nuestras actividades, asesorías básicas del Portafolio Distrital de Estímulos, Programa CREA, inscripciones a talleres, entre otros.