

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext 4500
Oficina de atención al ciudadano.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANOS REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2018

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 febrero: 108

Encuestas	Total
Ciudadanos	108
Funcionarios	0
Total encuestas realizadas	108

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	Febrero
La atención a su requerimiento , trámite o solicitud de servicio fue:	Excelente	89
	Buena	10
	Regular	2
	Mala	1
Total encuestas realizadas		102

Del cuadro anterior tenemos que el 87% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 10% la califica como buena, el 2% regular y el 1% mala.

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

La respuesta dada a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	Excelente	78
	Buena	12
	Regular	1
	Mala	3
Total encuestas realizadas		94

El 83% de nuestros encuestados considera excelente la respuesta entregada por el IDARTES a su solicitud, 13% la considera buena, 1% regular y 3% 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	41
	Dentro de 15 días hábiles	8
	Posterior a los 15 días hábiles	3
	Nunca obtuvo respuesta	3
Total encuestas realizadas		55

Respecto a esta pregunta, el 75% de las solicitudes ciudadanas se responde inmediatamente, el 14% dentro de 15 días hábiles, un 5% obtuvo respuesta posterior a los 15 días hábiles, y un 5% 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 82% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido y un 18% que es bueno. Para esta sección de la encuesta no se recibieron calificaciones regulares ni malas.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 89% de los encuestados califica como excelente el cumplimiento de estos, y un 11% lo considera bueno. No se registraron calificaciones regulares ni malas.

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

- Más divulgación del programa CREA.
- Espacios de iniciación de música para niños en condición de discapacidad.
- Estoy impresionado por el servicio de su gobierno. Felicidades.
- Sus servicios no sirven son lo peor que existen he tratado de hacer una solicitud para el festival de danza en noviembre 2018 desde septiembre y octubre del año pasado 2017. He solicitado varias veces el año pasado y esta año enero 2018 y nadie me contestó las solicitudes. Entente por correos electrónicos y por teléfono y hice todo los requisitos que me dijeron y envíe correos a todas las personas correspondientes y nadie me contestó una respuesta a la solicitud.
- El servicio es excelente.

Conclusiones

La percepción del servicio de atención al ciudadano que reflejan las encuestas, dan cuenta de un nivel de satisfacción alto pues solo el 2% de los encuestados manifiestan recibir un servicio regular y un 1% un mal servicio. Ahora bien, en cuanto a las respuestas recibidas, se tiene que un 3% manifiestan mala atención, hecho que genera una alerta desde la oficina de atención al ciudadano para garantizar los respectivos acuses de recibido tanto en el ORFEO si aplica, como en el SDQS.

El 15% de las encuestas se realizó por el canal de encuesta virtual, que hace cobertura en la percepción del servicio con quienes se han comunicado con IDARTES mediante el chat y/o el correo electrónico institucional.