

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

Elaboró:  
Antonio José Cogollo Rodríguez.  
Revisó:  
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 MARZO 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, también existe un link a través de la página de la entidad.

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 marzo de 2018 - IDARTES

Encuestas	Total
Ciudadanos	212

### ENCUESTAS CIUDADANOS

Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados de 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 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	Marzo
La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:	Excelente	136
	Buena	39
	Regular	7
	Mala	14
<b>Total respuestas a la pregunta</b>		<b>196</b>

Del cuadro anterior tenemos que el 70% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 19% la califica como buena, el 4% regular y el 7% mala.

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

La respuesta dada a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	Excelente	26
	Buena	15
	Regular	4
	Mala	16
<b>Total respuestas a la pregunta</b>		<b>61</b>

El 43% de nuestros encuestados considera excelente la respuesta entregada por el IDARTES a su solicitud, 25% la considera buena, 6% regular y 26% mala.

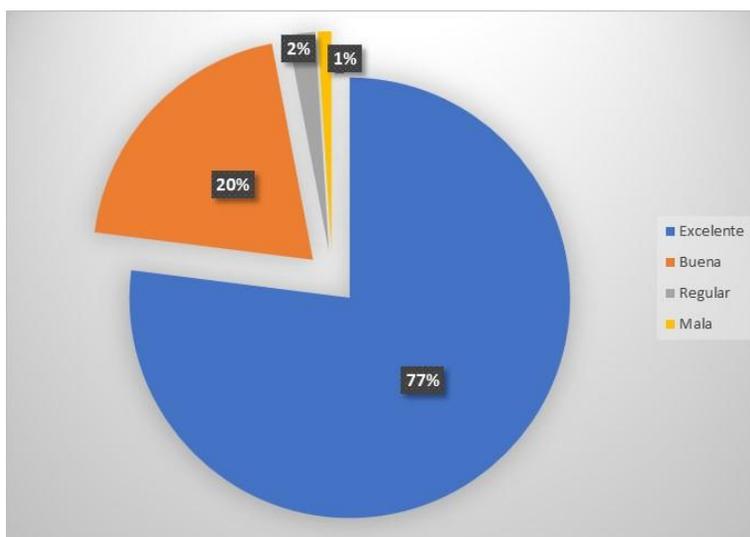
## 3. El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:

El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	Inmediata	119
	Dentro de 15 días hábiles	59
	Posterior a los 15 días hábiles	5
	Nunca obtuvo respuesta	7
<b>Total respuestas a la pregunta</b>		<b>190</b>

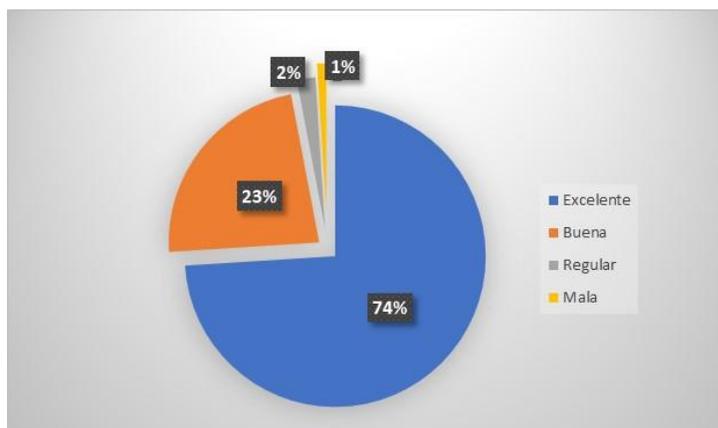
Respecto a esta pregunta, el 63% de las solicitudes ciudadanas se responde inmediatamente, el 32% dentro de 15 días hábiles, un 2% obtuvo respuesta posterior a los 15 días hábiles, y un 3% manifiesta no obtener respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento.

**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 77% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 20% que es bueno, y el 3% restante califica el servicio como regular y malo.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 74% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, un 23% lo considera bueno, y el 3% restante lo calificó como regular y malo.



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

### **Programa CREA**

- Que hubiera clases para niños más pequeños, y que recibieran refrigerios en los momentos en que se encuentran en clase.
- Sería bueno que tuvieran otro baño para niños en el CREA de Bosa Naranjos, ya que para ellos sólo hay uno y para niñas sí hay dos.
- Felicitaciones y muchas gracias por estos talleres tan formativos, nuestros niños aprenden mucho.
- Abran espacios de iniciación en música y/o danzas para niños en condición de discapacidad.
- No se encuentra un taller para los sábados que se ajuste a los intereses de los niños que entre semana estudian en la jornada de la tarde.
- Muy bueno el programa.
- Poner un aviso de "Información Aquí" en el CREA.

### **Puntos de atención al ciudadano**

#### *Nivel Central y Castilla*

- Mantengan la forma de su servicio.
- Nos fue excelente en la información, gestión y trámites. Muy buen servicio.
- En el trato a través de medios electrónicos no he encontrado algo de lo cual pueda indicar un cambio.
- Es bueno el tiempo de respuesta y la atención.
- Abrir más escenarios de atención en todas las localidades.
- El requerimiento fue respondido de manera diligente y oportuna.
- Me pareció excelente, aunque podrían acortar los tiempos de respuesta.

## **Conclusiones**

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el IDARTES es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía. Para el mes de marzo, se lograron mantener los altos niveles de satisfacción presentados en el bimestre anterior, sin embargo se observa en la calificación de atención a requerimientos, que un 11% recibió un regular y mal servicio, y en la satisfacción de respuesta sube a un 32% esta percepción.

Con relación a lo expuesto, dentro del proceso de participación en el Programa Distrital de Estímulos 2018, se presentan dudas e inquietudes que en su mayoría, son resueltas con apoyo del área de convocatorias, sin embargo la caída de la plataforma en algunos periodos muy cortos, generó traumatismos en la ciudadanía que postergó su inscripción hasta la fecha de cierre de algunas becas, de allí el incremento en solicitudes de información y derechos de petición que recibe el área de convocatorias.

Se resalta como alerta temprana que un 3% de los ciudadanos que respondieron a la pregunta 3, sobre el tiempo en obtener respuesta a su solicitud, manifiesta nunca haberla recibido. Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se han implementado los mecanismos que pretenden mitigar este riesgo con la Herramienta de Seguimiento, que genera las respectivas alertas por área para evitar el vencimiento de términos con los derechos de petición, quejas, reclamos y/o solicitudes de información.

Las sugerencias ciudadanas aportadas a través de las encuestas en los puntos CREA, son enviadas directamente al programa para que desde allí se tomen los correctivos necesarios. Así mismo las que corresponden al Oficina de Servicio al Ciudadano, son tomadas muy en cuenta para garantizar la mejora continua en los servicios que ofrecemos a la comunidad.