

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

**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 IDARTES DURANTE EL MES DE JUNIO 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.

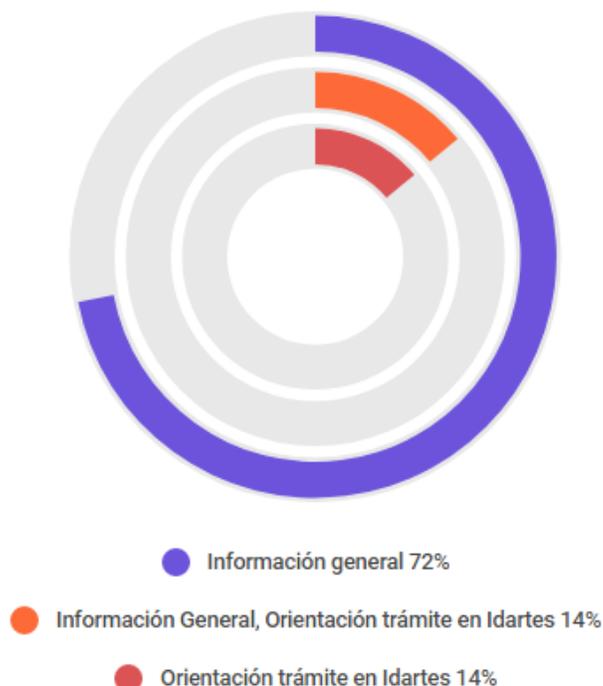
### Encuestas de satisfacción virtuales JUNIO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	7

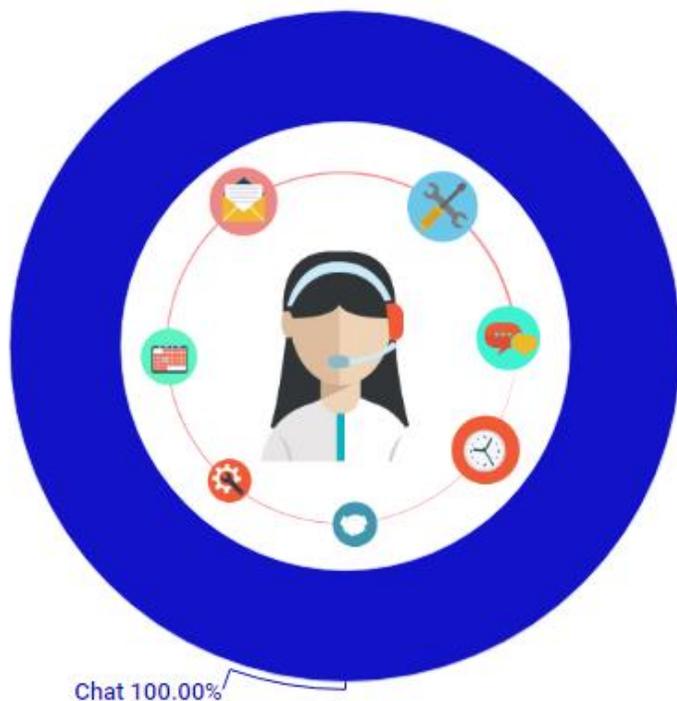
### ENCUESTAS VIRTUALES

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 72% equivalente a 5 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 14% representado por 1 ciudadano buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 14% representado por 1 ciudadano, realizó consulta por información general y orientación.

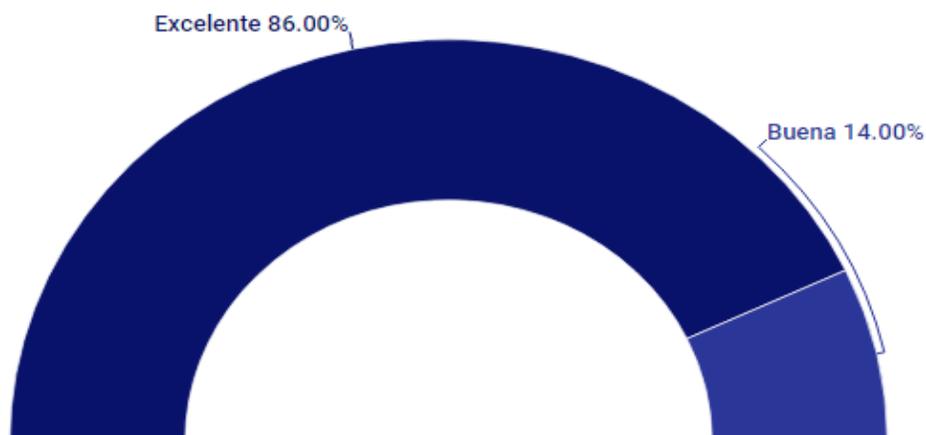


¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



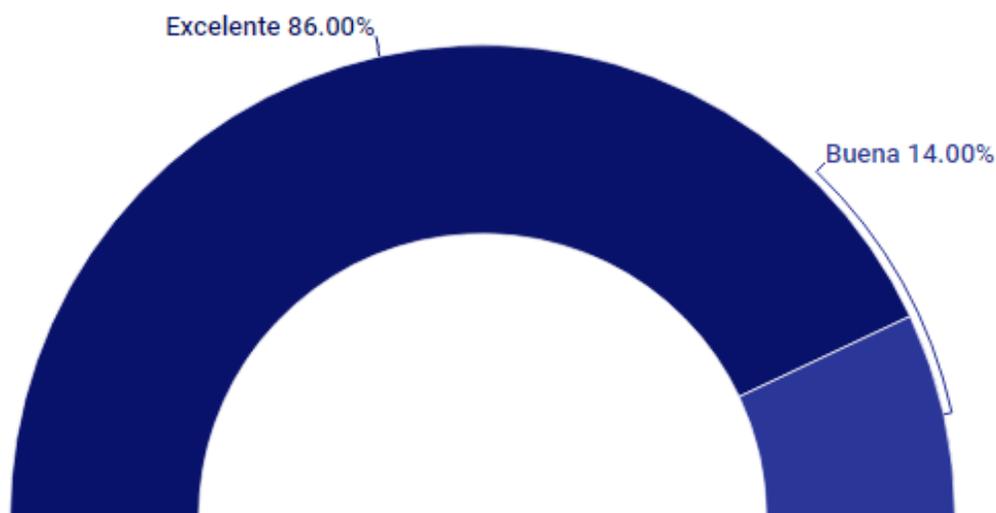
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 86% de los encuestados equivalentes a 6 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes y 14% con 1 ciudadano como buena.

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



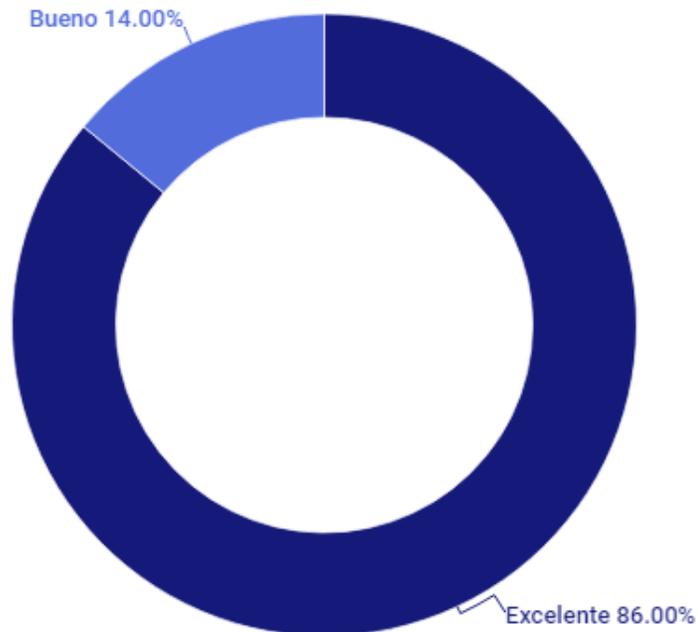
El 86% de los encuestados representados por 6 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes y el 14% con 1 ciudadano lo califica como bueno



*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.*

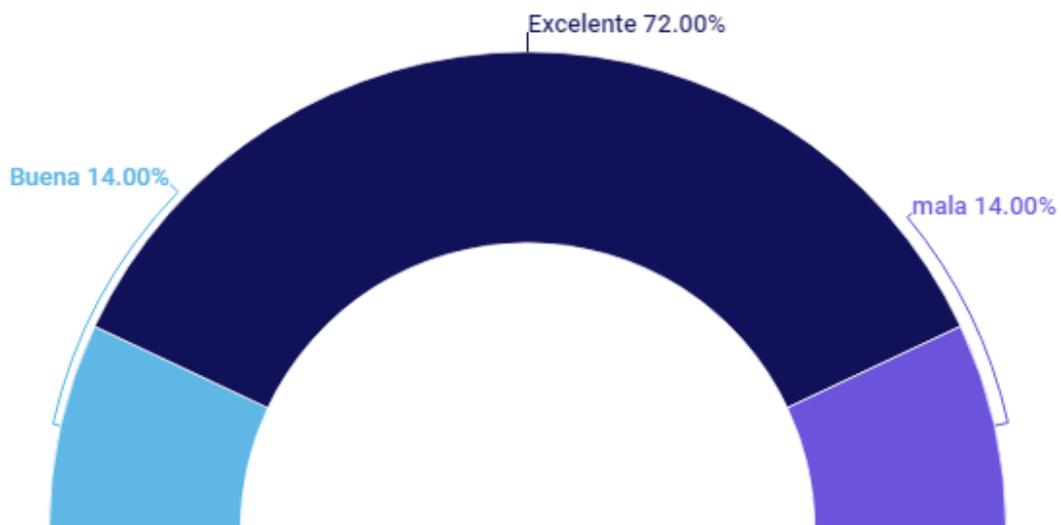
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

### La calidad del servicio prestado fue:



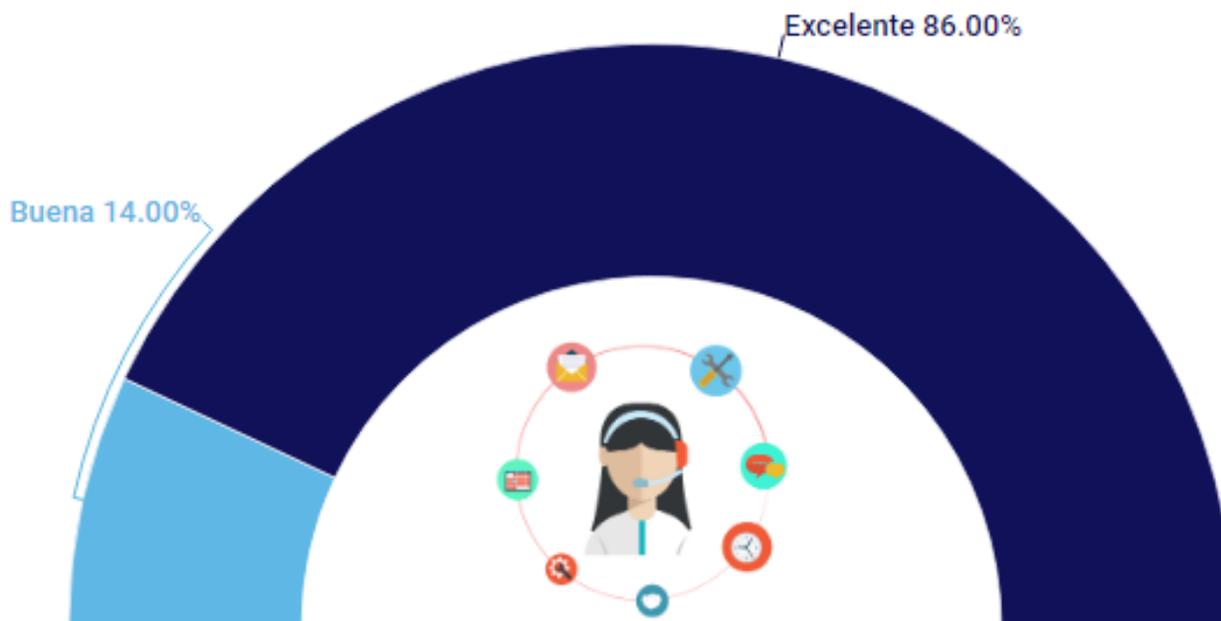
Respecto a la calidad del servicio recibido, el 86% de los encuestados representados en 6 ciudadanos la calificaron como excelente y el 14% con 1 ciudadano la calificaron como buena.

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



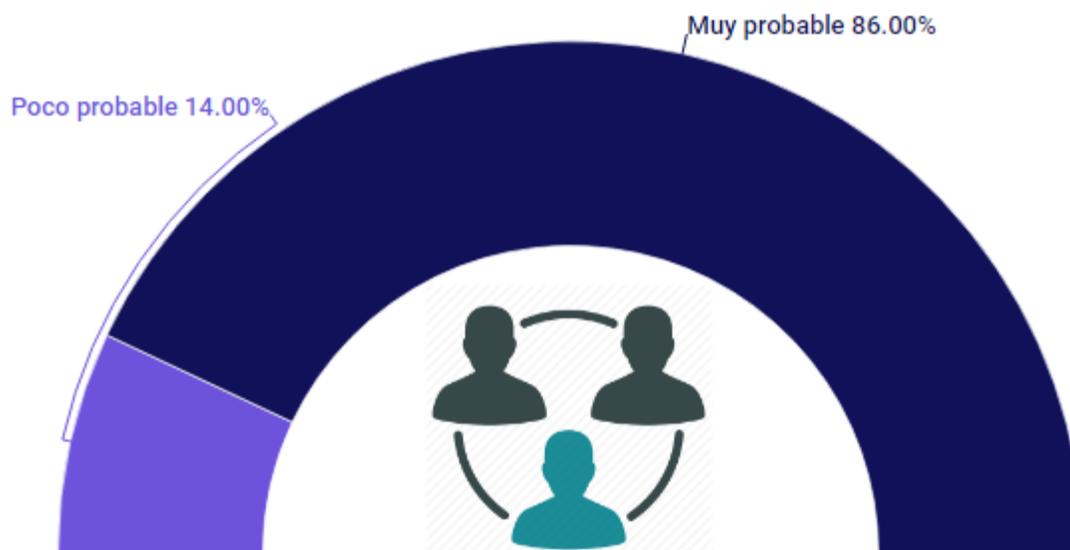
El 72% de los encuestados, representados por 5 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 14% con 1 ciudadano lo califican como buena y el 14% con 1 ciudadano como malo.

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

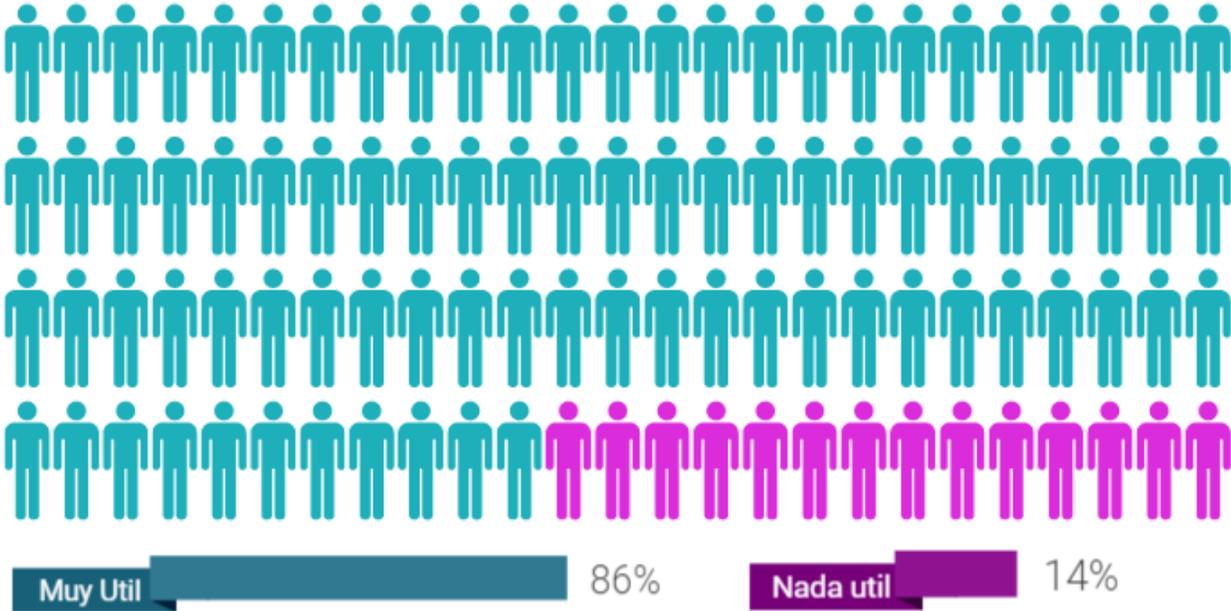


El 86% de los encuestados representados con 6 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió y el 14% con 1 ciudadano la calificaron como buena.

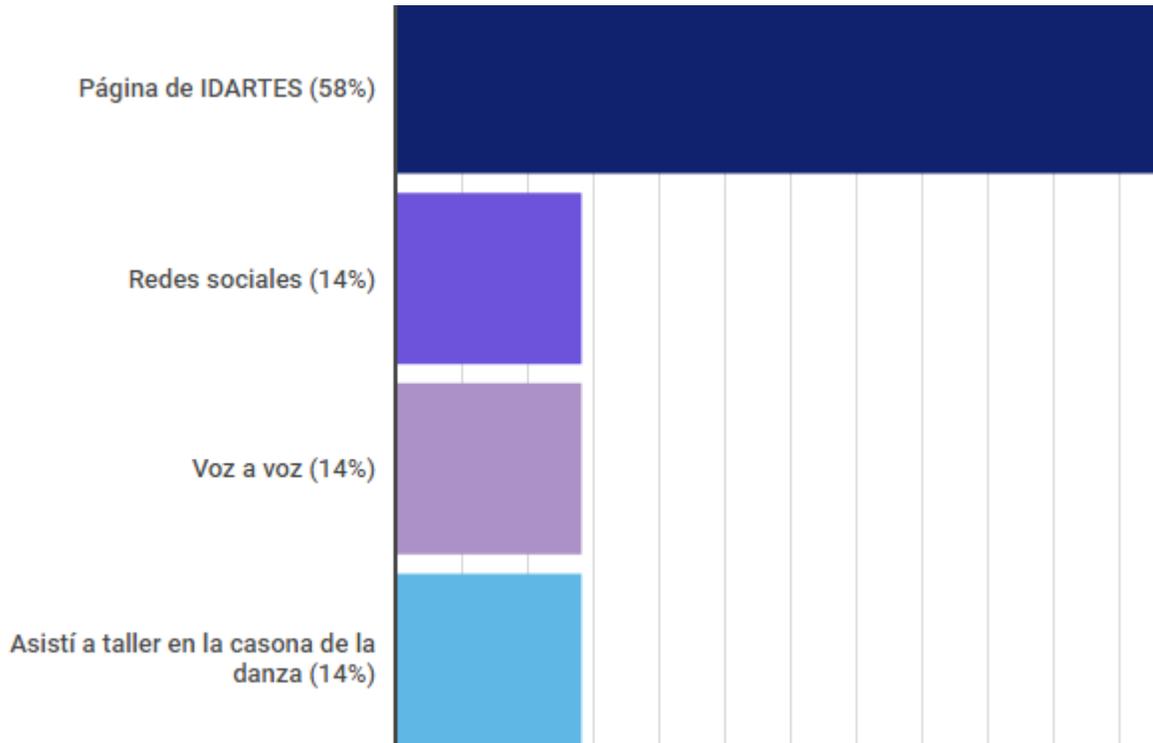
### ¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



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



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, Cinemateca de Bogotá, inscripciones a talleres, entre otros.

Las encuestas de satisfacción presenciales no se implementaron durante JUNIO debido a ajustes que se realizaron por la apertura del nuevo punto de atención a la ciudadanía en la Cinemateca de Bogotá.