

**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.

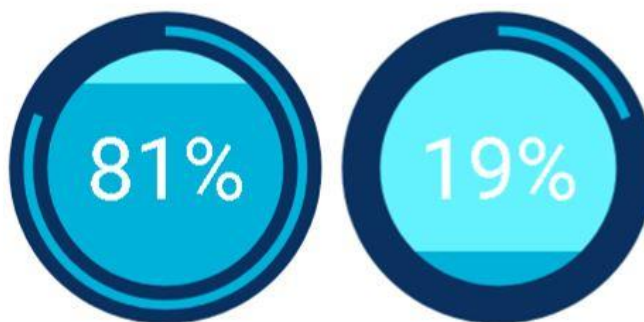
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

### 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.



**Información General**

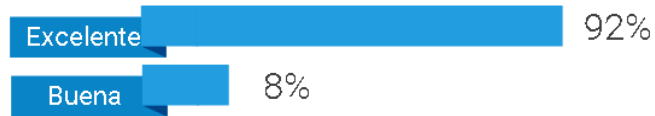
**Orientación Trámite  
en IDARTES**

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:**

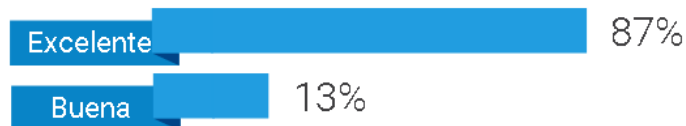
Respuestas	JULIO
Excelente	49
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	<b>53</b>



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:



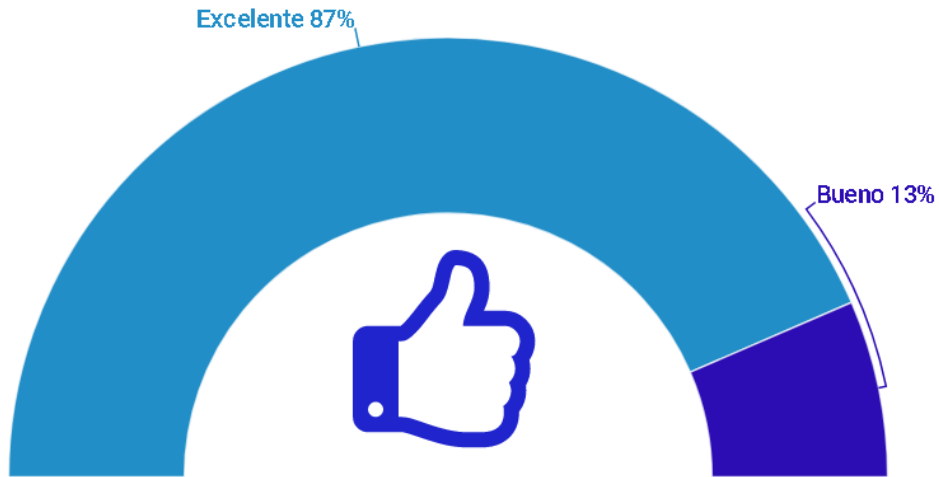
Frente a la calidad del servicio percibido, 48 ciudadanos encuestados representados con el 92% la califican como excelente, 8% con 4 ciudadanos como buena 1 ciudadano que no da respuesta a esta pregunta.

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



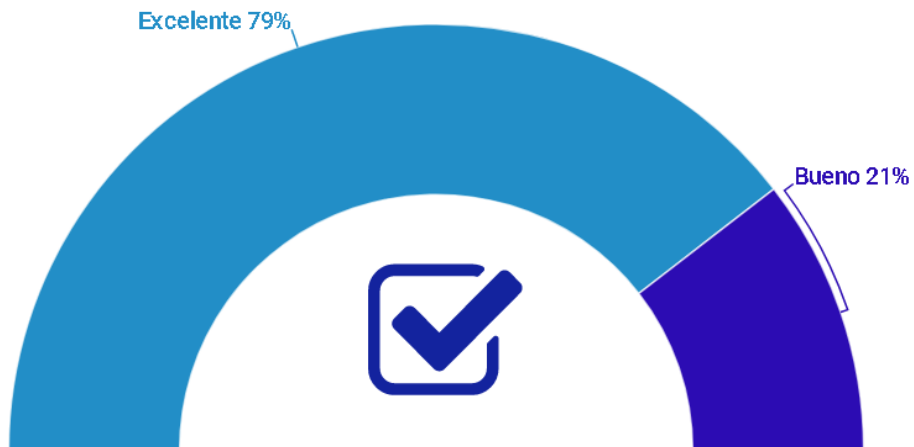
El 91% de los encuestados con 48 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 9% con 5 ciudadanos, como bueno.

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



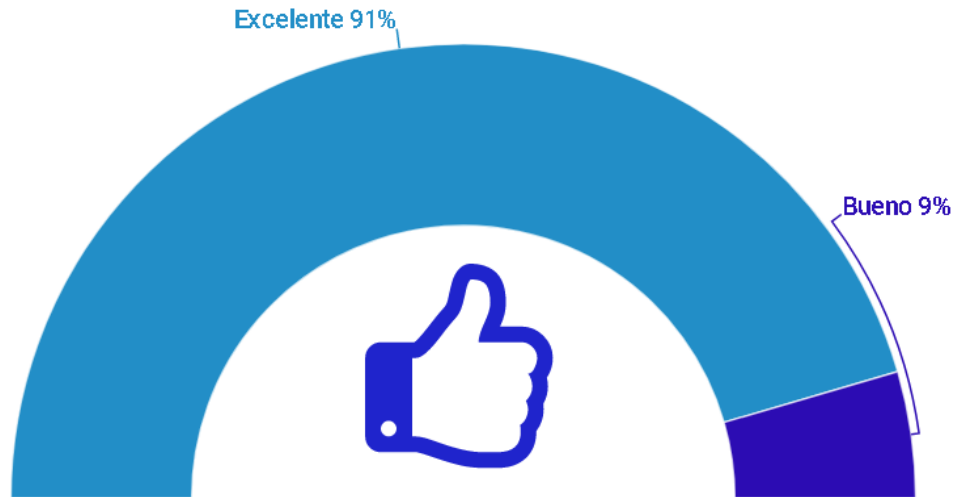
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 46 calificaciones como excelente sumando el 87% y 7 como buenas con el 13%.

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



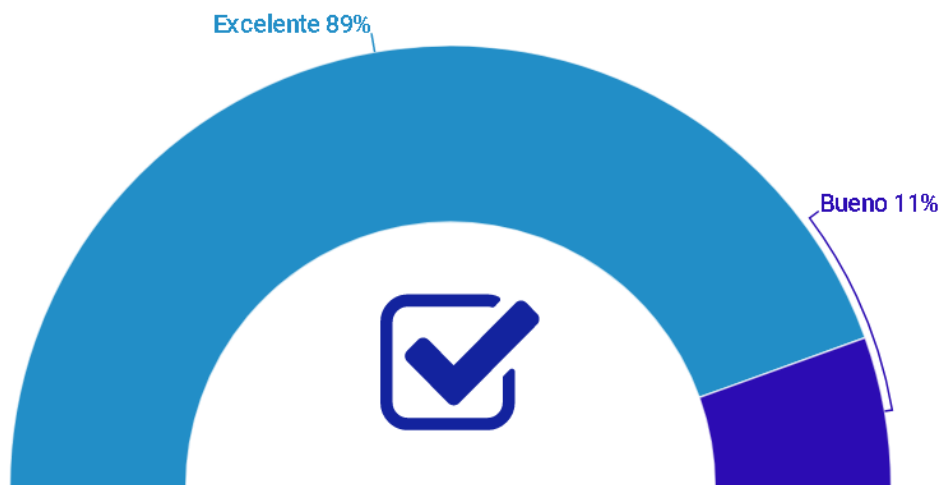
El 79% de los encuestados con 42 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 21% con 11 ciudadanos las califican como buena.

**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.

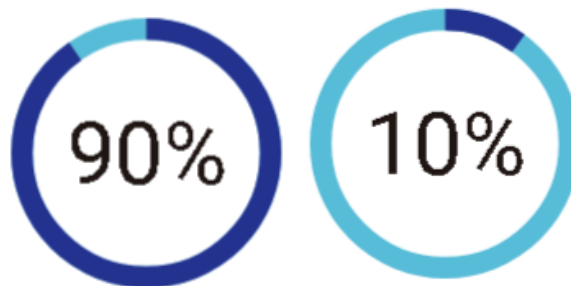
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



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

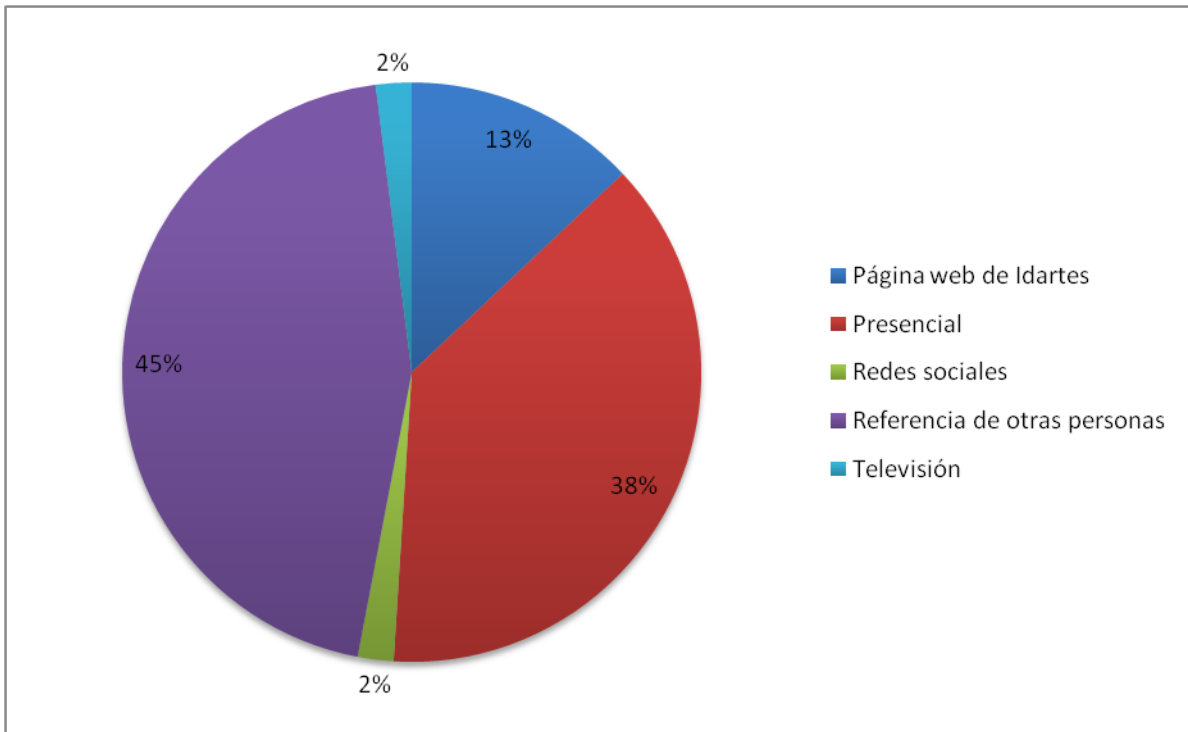
El 80% de los encuestados representados por 41 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 18% con 9 ciudadanos lo considera **probable**, el 2% con 1 ciudadano no nos recomendaría y 2 ciudadanos que no dan respuesta a esta pregunta.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

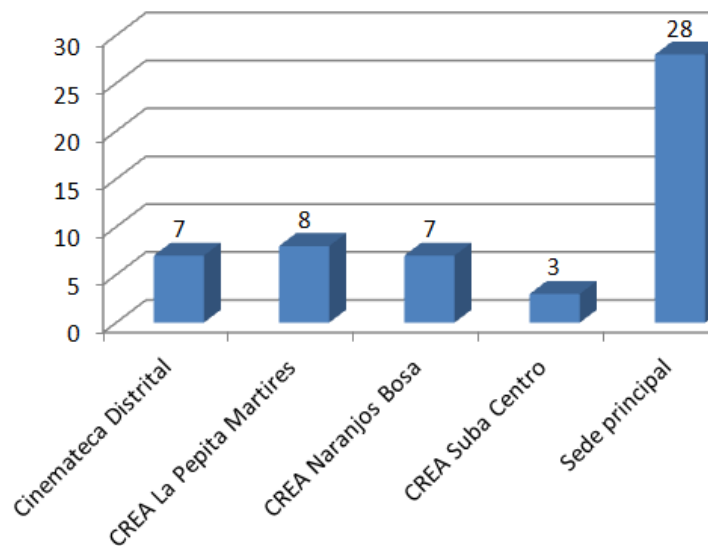


El 90% de los encuestados representados por 44 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 10% con 5 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil** y 4 ciudadanos que no dan respuesta a esta pregunta.

¿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.

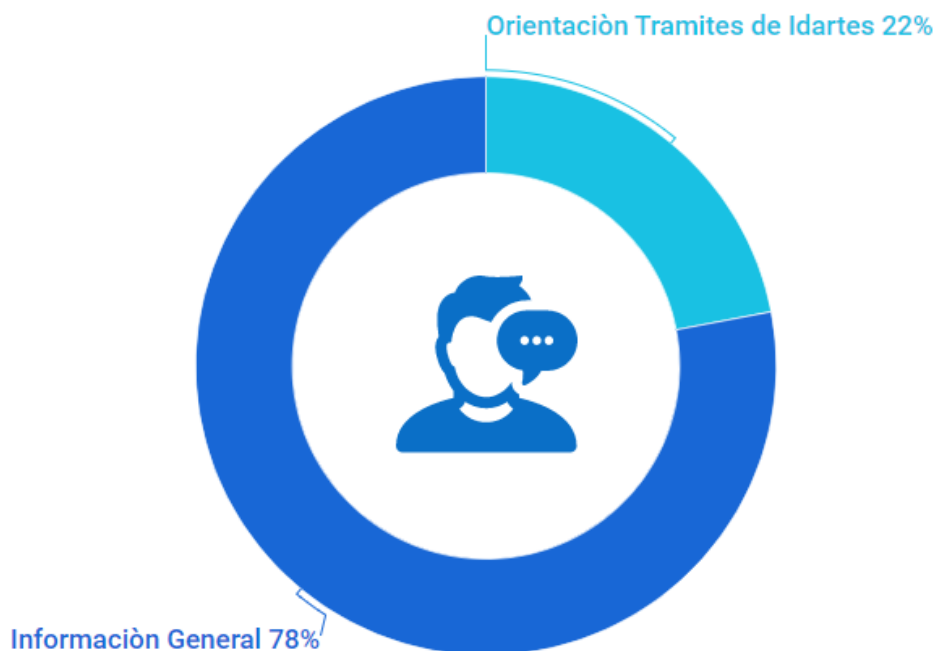
### Encuestas de satisfacción virtuales Julio de 2019 - Idartes

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.



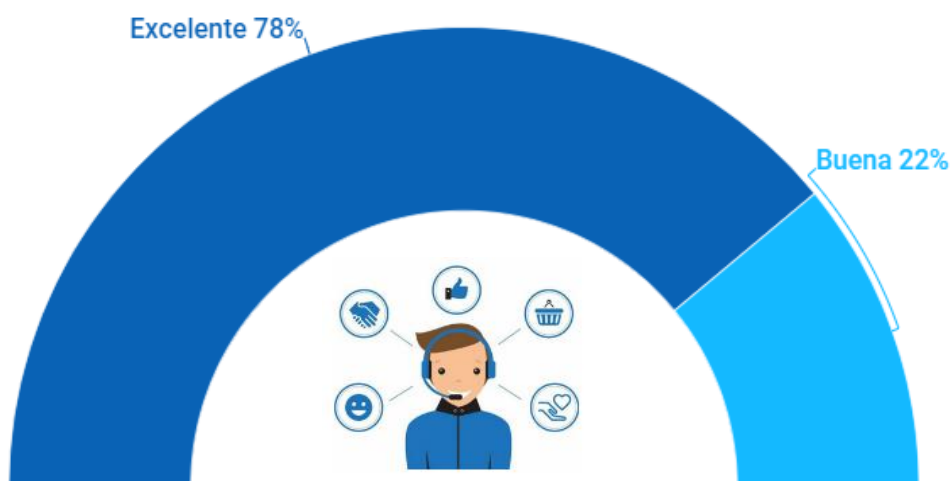
## ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



● CHAT 100%

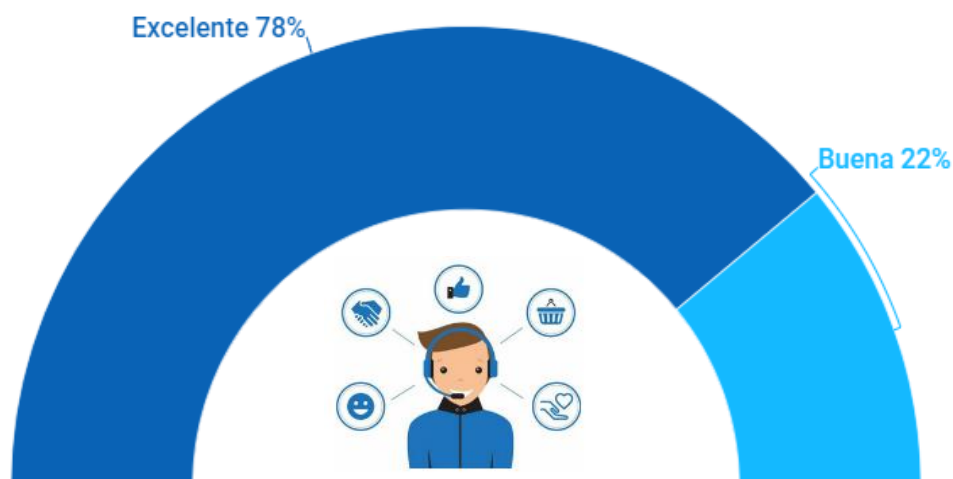
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

### 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**.

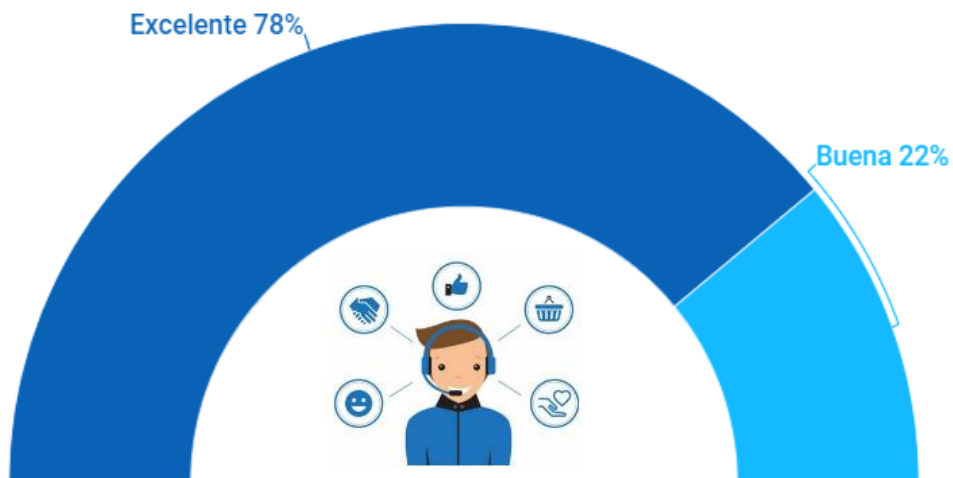


*En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.*

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:

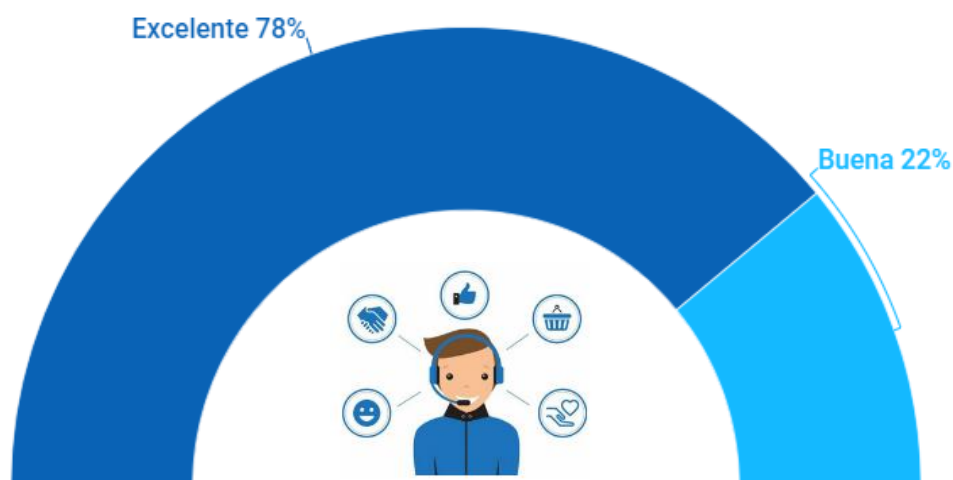
### La calidad del servicio prestado fue:

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**.



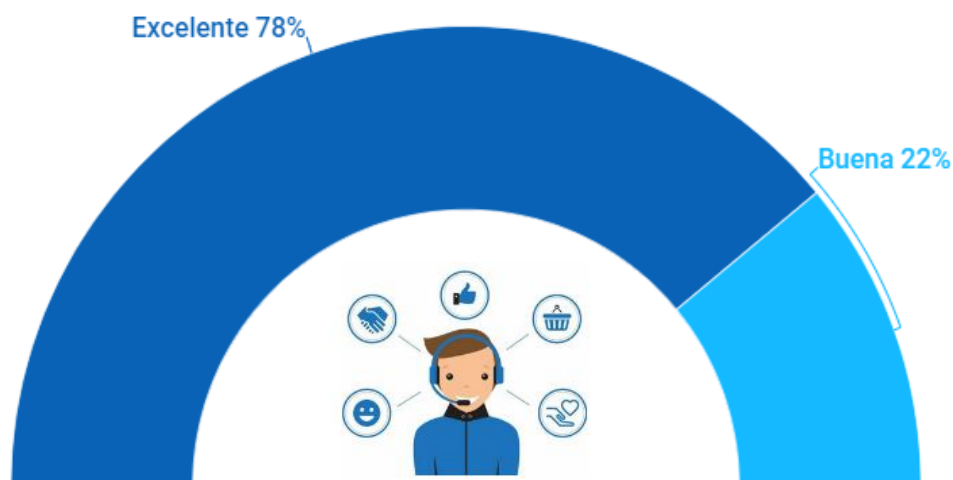
### El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

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**.



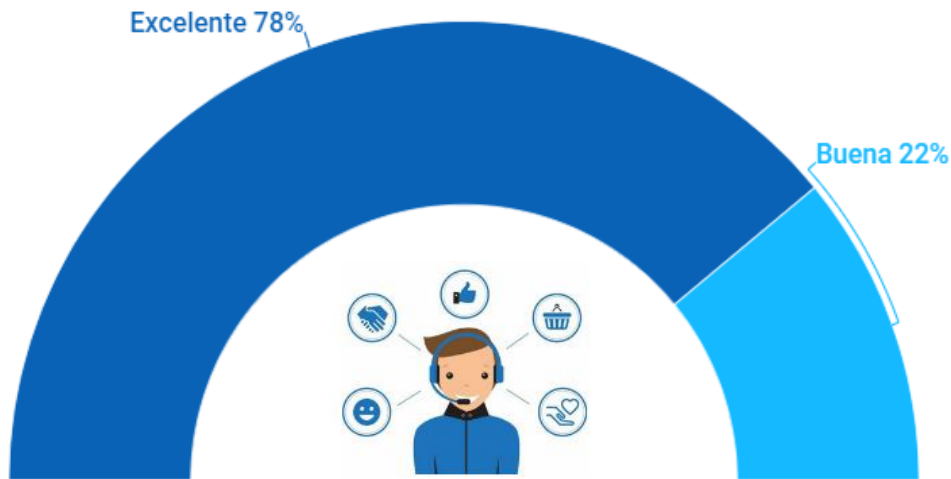
### La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

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 **bueno**.



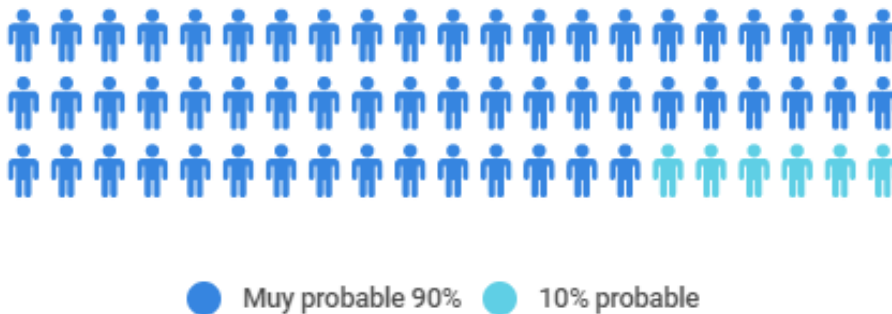
### ¿ El orden y aseo de las instalaciones es?

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**.



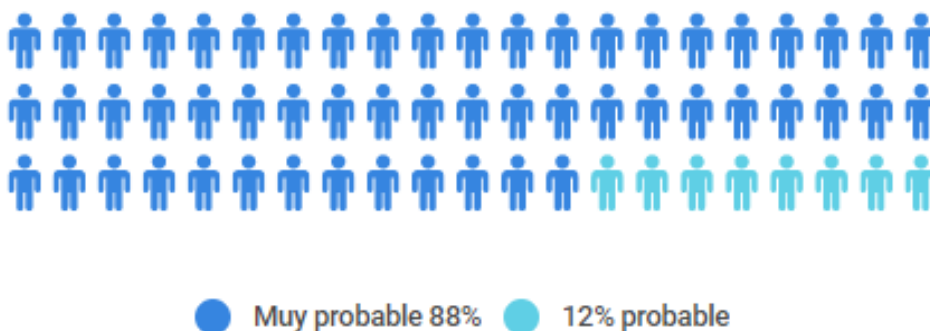
### ¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

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

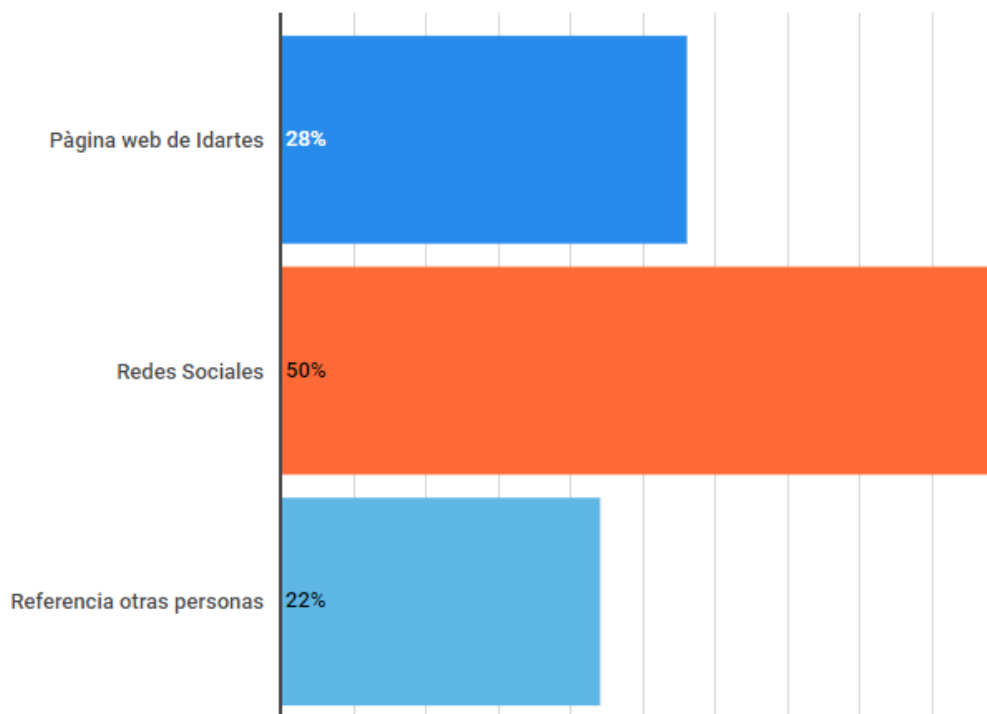


### ¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 88% de los encuestados representados por 7 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 12% con 1 ciudadano lo considera **probable** y 1 ciudadano que no da respuesta a esta pregunta.



## ¿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.