



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SEPTIEMBRE 2020

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos

yamile.portilla@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4504-3401

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Gloria Aida Cogollo Rodríguez

gloria.cogollo@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4501

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó:

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500

Oficina de Atención a la Ciudadanía

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 2020

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 del Idartes, 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.

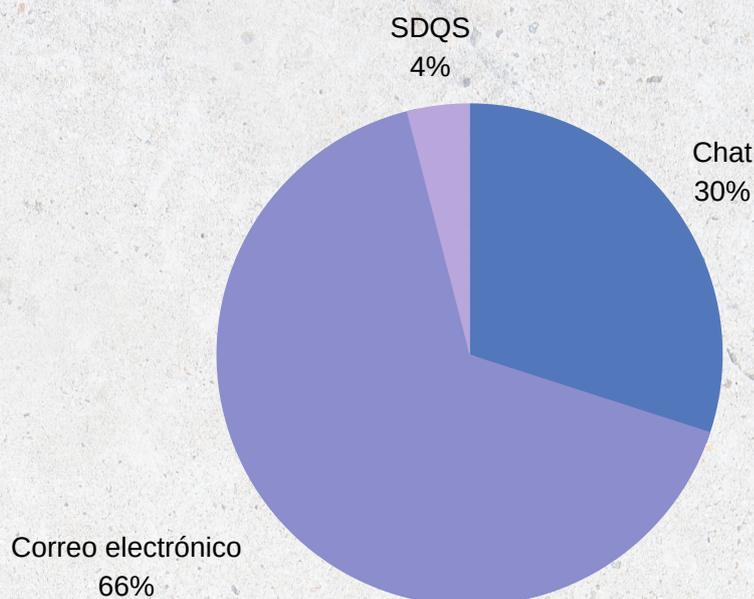
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIRTUALES SEPTIEMBRE DE 2020 - IDARTES

TOTAL: 95

Respecto a cada una de las preguntas contenidas en esta encuesta, 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 por los diferentes canales de comunicación establecidos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de las diferentes solicitudes realizadas por los canales virtuales de atención.

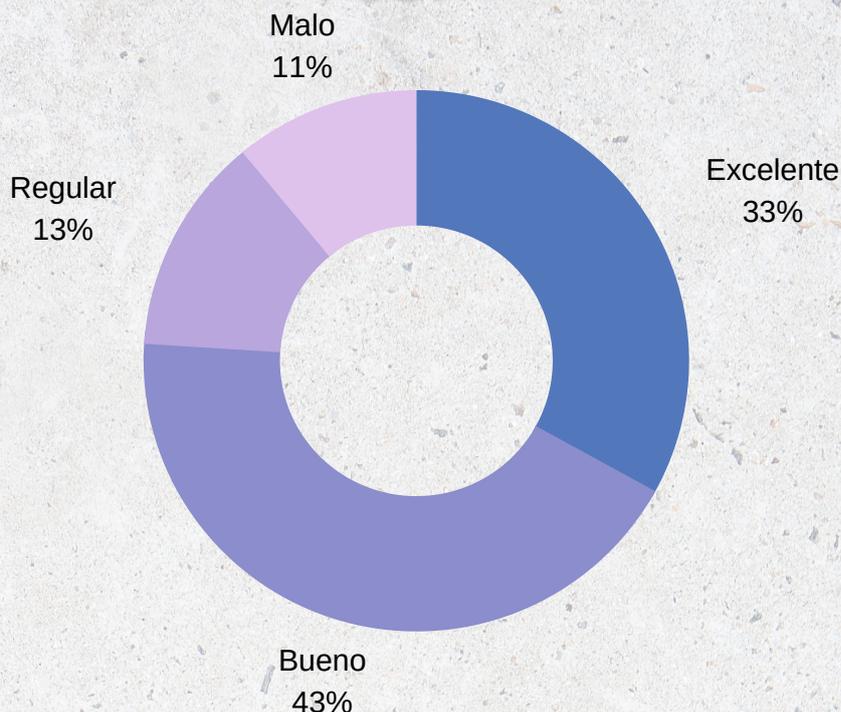
¿POR CUÁL CANAL DE ATENCIÓN FUE ATENDIDA SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO?



El 66% representado en 63 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del correo electrónico, el 30% con 28 ciudadanos fueron atendidos por el chat y el 4% representado por 4 ciudadanos fue atendido por el Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

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:

EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

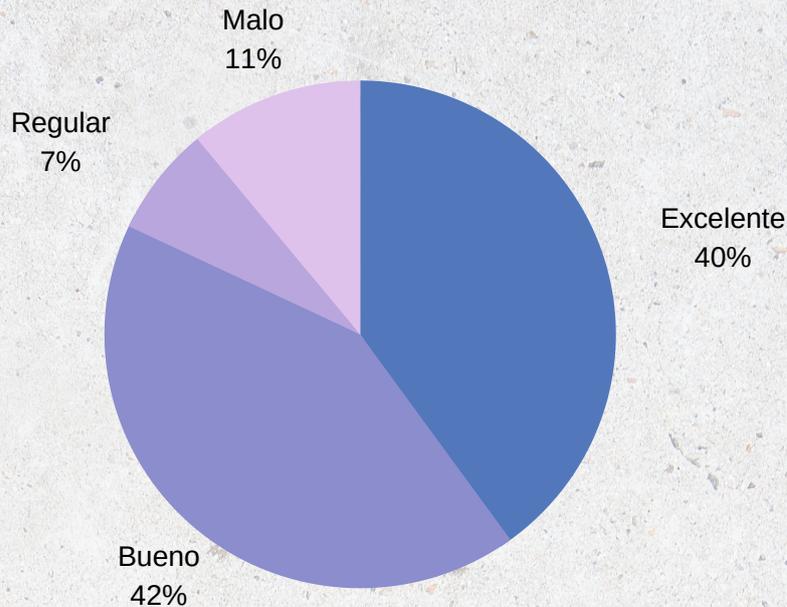


El 33% de los encuestados equivalentes a 31 ciudadanos, evalúa como excelente el tiempo de espera a sus solicitudes, el 43% con 41 ciudadanos califica como bueno, el 13% representado en 12 ciudadano como regular y el 11% con 11 ciudadanos como malo. El aumento en la percepción negativa en tiempos de respuesta en relación al mes anterior se debe a que la mayoría de las consultas realizadas durante septiembre correspondían a temas específicos de las diferentes áreas, por lo que desde la oficina de Atención a la Ciudadanía no se podía brindar una respuesta inmediata.



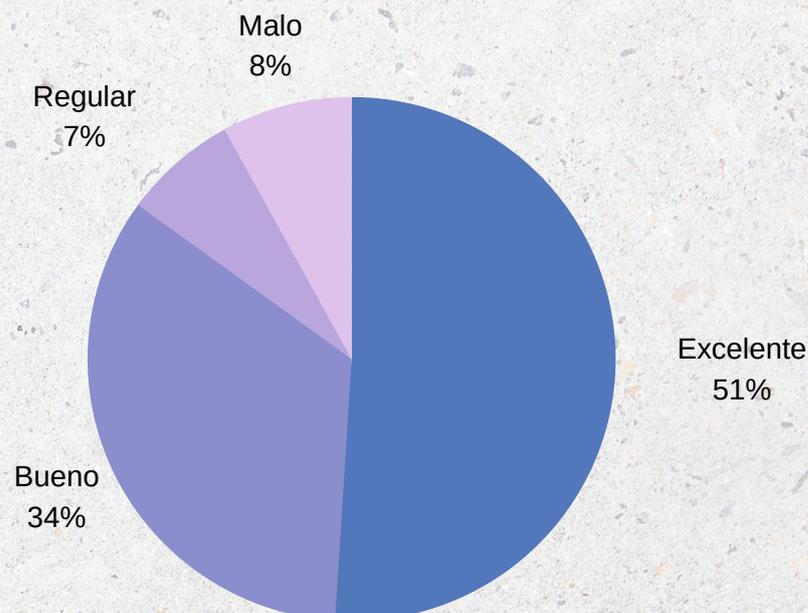
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta. Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



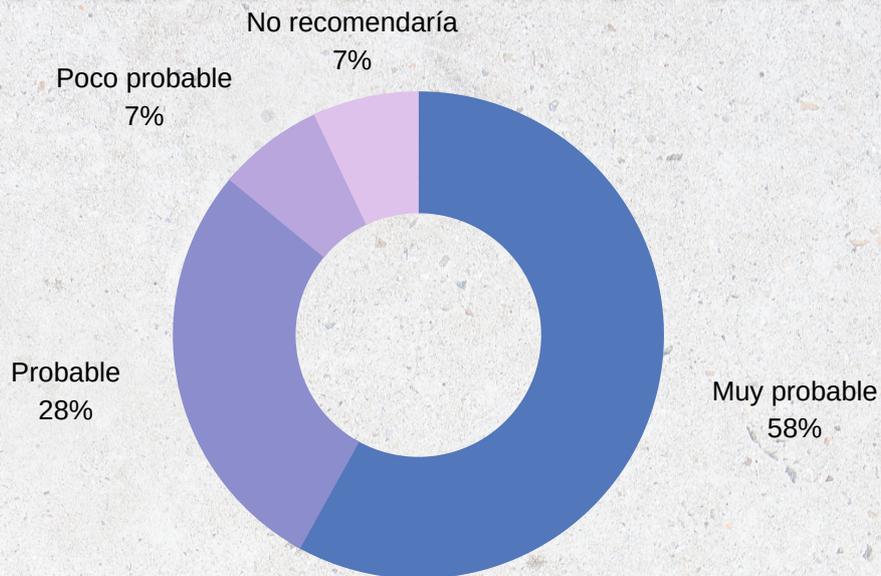
Con respecto al conocimiento y dominio del tema del personal, El 40% de los encuestados representados por 38 ciudadanos, califican como excelente y el 42% de los encuestados representado en 40 ciudadanos lo califican como bueno, el 7% con 7 ciudadanos como regular y el 11% con 10 ciudadanos como malo. El aumento en los resultados negativos corresponde a que en varios casos la respuesta específica a las consultas realizadas por la ciudadanía es de conocimiento del área o gerencia encargada.

LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



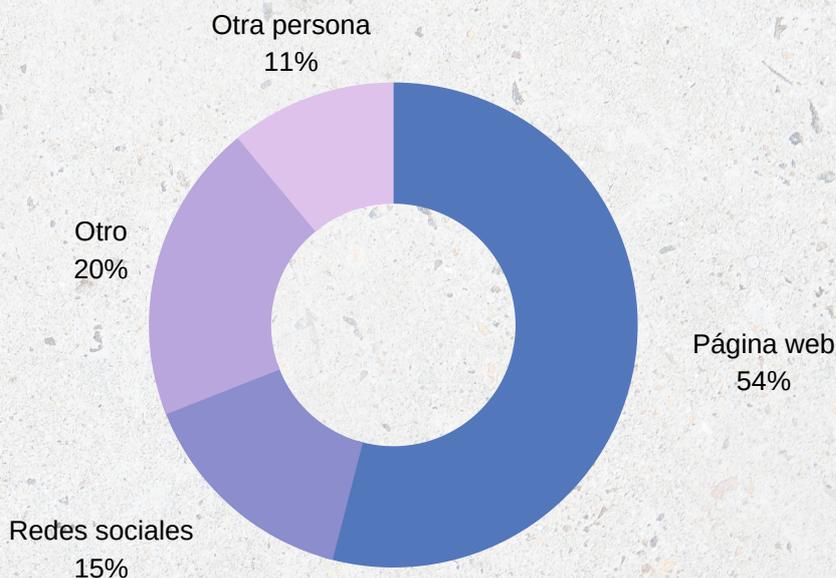
El 51% de los encuestados representados con 48 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió y el 34 % con 32 ciudadanos la calificaron como buena, el 7% con 7 ciudadanos como regular y el 8% con 8 ciudadanos como mala.

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS?



El 58% de los encuestados representados por 55 ciudadanos, lo consideran muy probable, el 28% con 26 ciudadanos lo consideran probable, el 7% con 7 ciudadanos lo consideran poco probable y el 7% con 7 ciudadanos no nos recomendaría.

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS?



Con respecto al medio por el cual la ciudadanía se enteró de nuestros servicios, tenemos que un 54% representado en 51 ciudadanos lo hicieron a través de nuestra página web www.idartes.gov.co, el 15% representado en 14 ciudadanos lo hicieron a través de las Redes sociales, el 11% con 11 ciudadanos conocieron nuestros servicios a través de otra persona y por último un 20% representado en 11 ciudadanos a través de Otro medio.

CONCLUSIONES

Para la Oficina de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes ha sido muy importante brindar una atención oportuna a las diferentes solicitudes que recibimos a diario. Esta nueva realidad, donde nuestro servicio se ha realizado a través de medios virtuales y telefónico no ha sido obstáculo para atender cada requerimiento con información clara, acorde a la necesidad y condición de la persona que lo solicita. Es por ello que para este mes de septiembre hemos seguido trabajando de la mano con cada una de las áreas del Idartes para brindarle a la ciudadanía una respuesta enmarcada en principios de calidad, calidez y oportunidad de acuerdo a los lineamientos establecidos por nuestra institución. Como consecuencia de ese trabajo conjunto, los resultados de la encuesta de satisfacción muestran altos índices de favorabilidad hacia nuestro servicio en cada uno de los items, sin dejar de reconocer mejorías relacionadas a tiempos de respuesta y conocimiento del tema, que en el mayor de los casos corresponden a solicitudes de temas específicos que deben ser atendidos por el área encargada, generando con ello demoras en el tiempos y una percepción de falta de conocimiento por parte del funcionario que atendió.

Nuestro compromiso es seguir trabajando para mejorar nuestro servicio y así alcanzar niveles más altos de favorabilidad por parte de la ciudadanía.
