



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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.

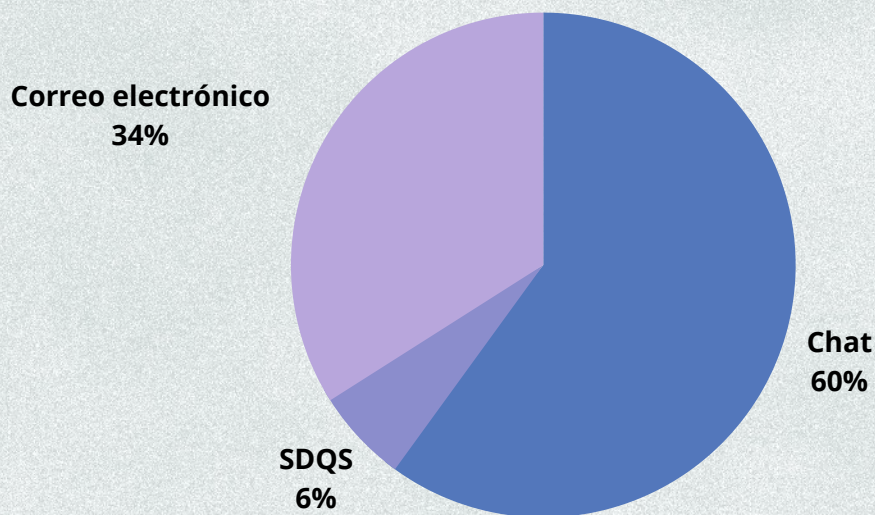
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIRTUALES NOVIEMBRE DE 2020 - IDARTES

TOTAL: 38

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.

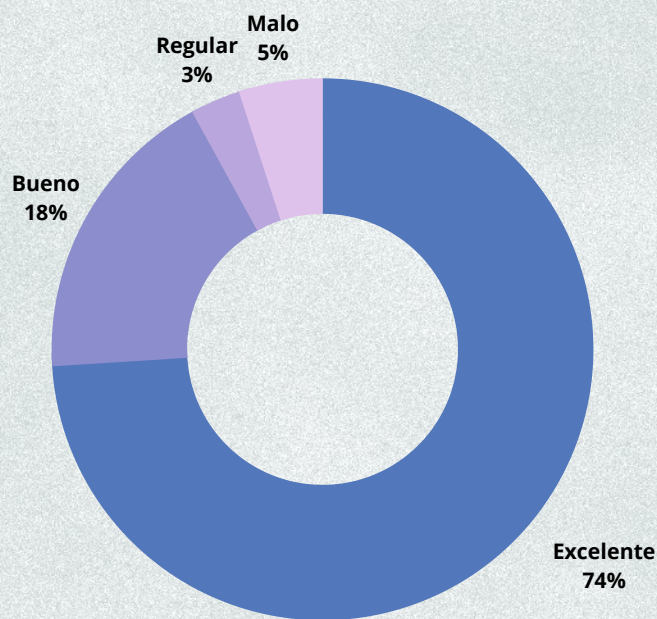
¿POR CUÁL CANAL DE ATENCIÓN FUE ATENDIDA SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO?



El 60% representado en 23 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 34% con 13 ciudadanos fueron atendidos por el correo electrónico, y el 6% con 2 ciudadano 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:

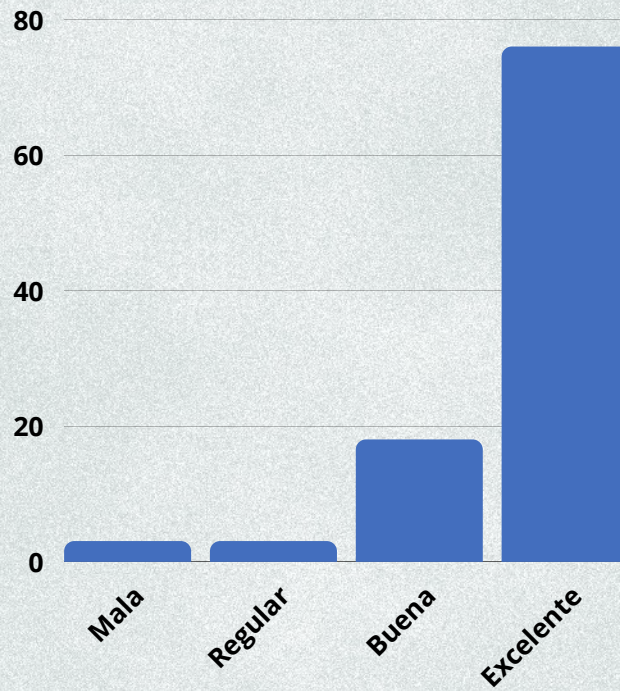


El 74% de los encuestados equivalentes a 28 ciudadanos, evalúa como excelente el tiempo de espera a sus solicitudes, el 18% con 7 ciudadanos califica como bueno, el 3% representado en 1 ciudadano como regular y el 5% con 2 ciudadanos como malo. Las respuestas negativas en tiempos de respuesta se debe a que la mayoría de las consultas realizadas por la ciudadanía correspondían a temas específicos de las diferentes áreas, por lo que para brindar la respuesta se debía solicitar tiempo adicional.



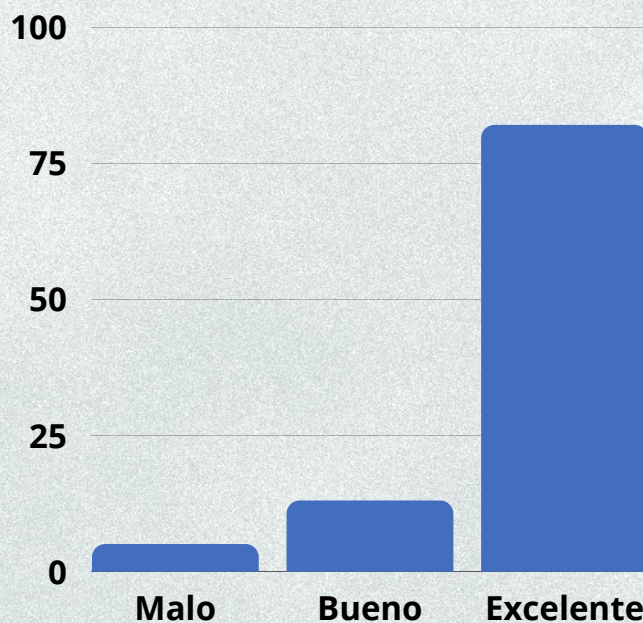
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta. Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición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

LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO FUE:



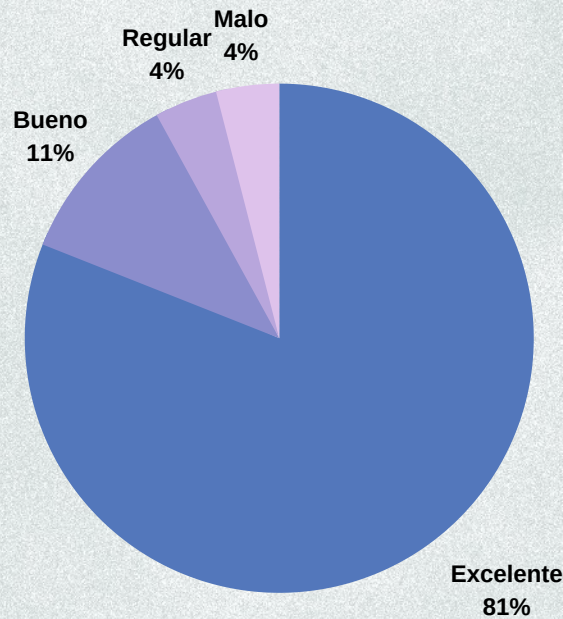
Con respecto a la calidad del servicio prestado, El 76% de los encuestados representados por 29 ciudadanos, califican como excelente, el 18% de los encuestados representado en 7 ciudadanos la califican como buena, el 3% con 1ciudadano como regular y el 3% con 1 ciudadanos como mala.

LA ATENCIÓN A SU REQUERIMINETO, TRÁMITE O SOLICITUD DE SERVICIO FUE:



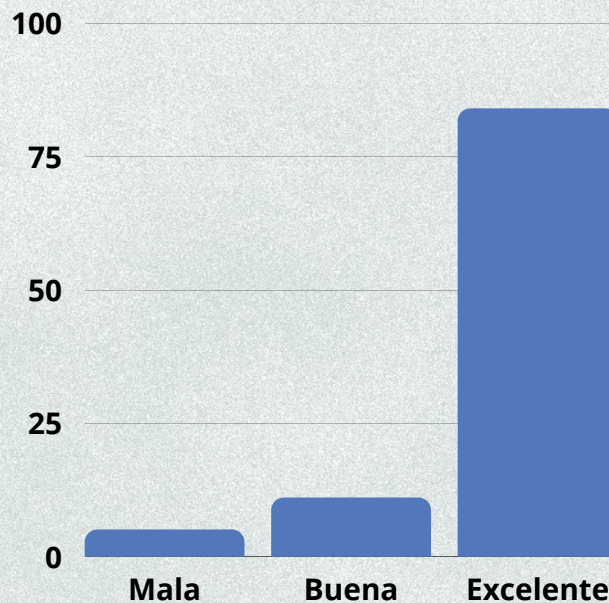
El 82% de los encuestados representados en 31 ciudadanos, calificaron como excelente la atención a su requerimiento, trámite o solicitud, el 13 % con 5 ciudadanos la calificaron como buena y el 5% con 2 ciudadanos como mala.

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



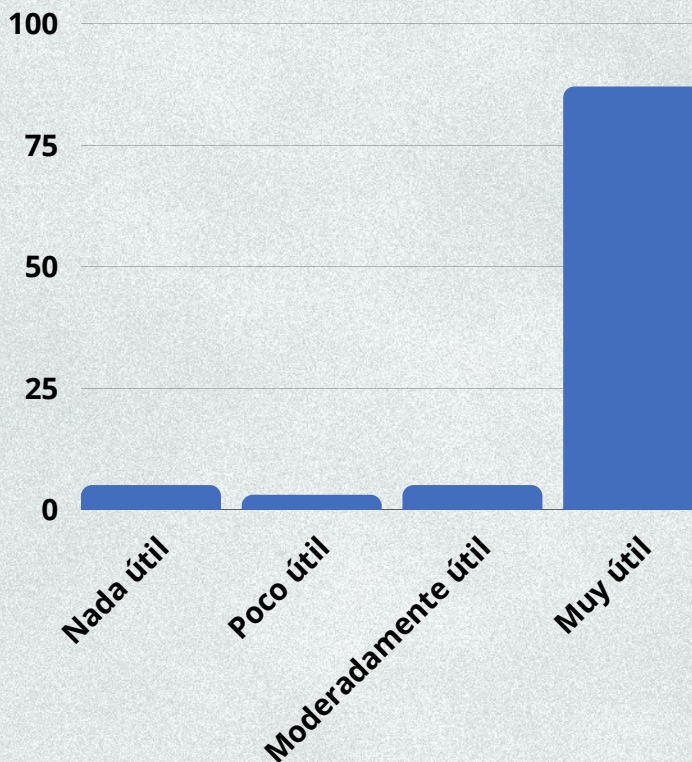
Con respecto al conocimiento y dominio del tema del personal, El 82% de los encuestados representados por 31 ciudadanos, califican como excelente, el 13% de los encuestados representado en 5 ciudadanos lo califican como bueno y el 5% con 2 ciudadanos como malo.

LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



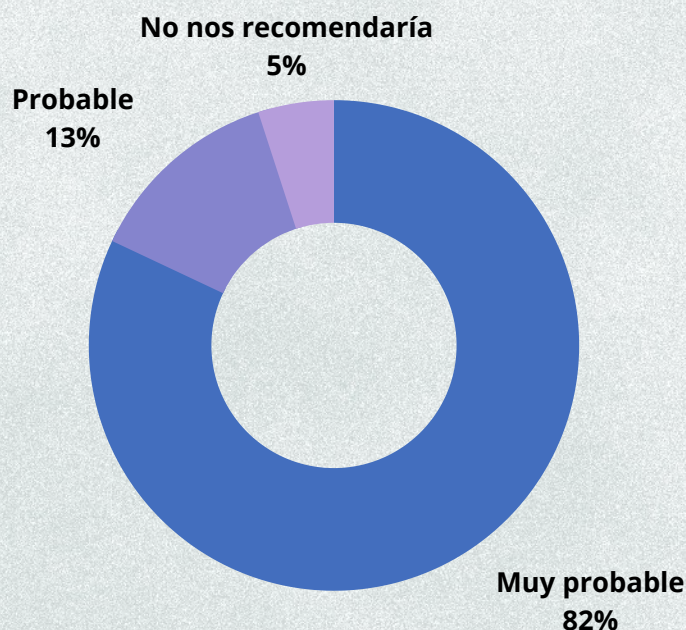
El 84% de los encuestados representados con 32 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió y el 11 % con 4 ciudadanos la calificaron como buena y el 5% con 2 ciudadanos como mala.

¿QUÉ TAN ÚTIL HA SIDO NUESTRO SERVICIO PARA USTED?



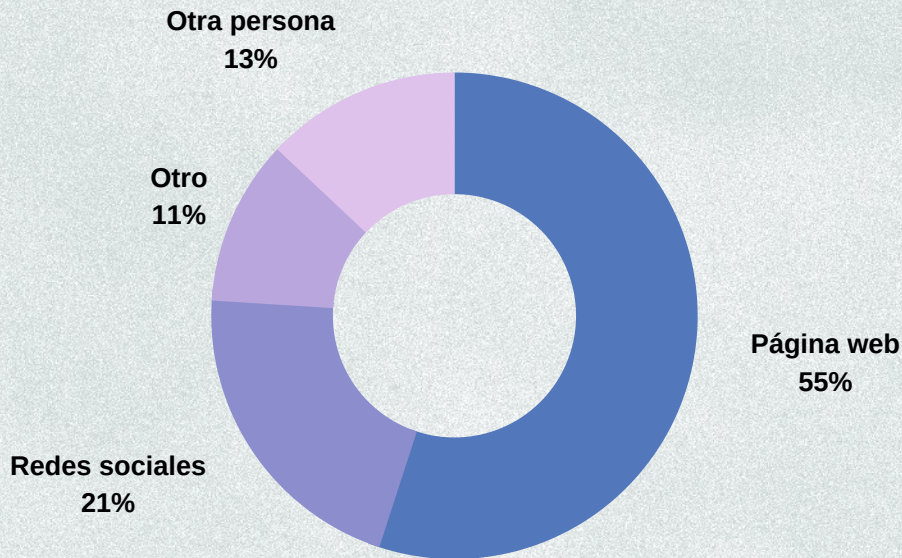
El 87% de los encuestados representados por 33 ciudadanos, lo consideran muy útil, el 5% con 2 ciudadanos lo consideran moderadamente útil, el 3% con 1 ciudadano lo consideran poco útil y el 5% con 2 ciudadanos nada útil.

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



El 82% de los encuestados representados por 31 ciudadanos, lo consideran muy probable, el 13% con 5 ciudadanos lo consideran probable y el 5% con 2 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 55% representado en 21 ciudadanos lo hicieron a través de nuestra página web www.idartes.gov.co, el 21% representado en 8 ciudadanos lo hicieron a través de las Redes sociales, el 13% con 5 ciudadanos conocieron nuestros servicios a través de otra persona y por último un 11% representado en 4 ciudadanos a través de otro medio.

CONCLUSIONES

Para la oficina de Servicio a la Ciudadanía es de gran importancia brindar una atención cercana y oportuna a todas las personas que requieren de nuestro servicio. Y aunque la emergencia sanitaria ha traído grandes retos, hemos podido brindar un servicio con calidez y oportunidad, como siempre nos ha caracterizado. Un logro significativo para nosotros ha sido la apertura de la oficina principal del Idartes para atención presencial, donde logramos dar una atención personalizada a cada ciudadano, especialmente brindar atención diferencial a personas en condición de discapacidad y adultos mayores que al no tener acceso a la virtualidad o pocos conocimientos de las plataformas de información precisan de un trato directo. Para este mes de noviembre la percepción que la ciudadanía tiene de la atención que ofrecemos desde nuestra oficina sigue teniendo altos estándares de excelencia. La calificación en tiempos de respuesta, actitud, disposición, calidad y conocimiento evidencian el trabajo juicioso que realizamos, junto a las diferentes áreas del Idartes, para brindar a toda la ciudadanía un servicio con altos estándares de calidad.