

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:
Antonio José Cogollo Rodríguez – Nini Johanna Zuluaga
antonio.cogollo@idartes.gov.co – nini.zuluaga@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4501
Oficina de Atención al Ciudadano

Revisó:
Viviana Ortiz
viviana.ortiz@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4500
Oficina de Atención al Ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 / 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 los puntos de atención al ciudadano y en los CREA de las distintas localidades de la ciudad.

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 presenciales SEPTIEMBRE de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	56

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, y los niveles de satisfacción de los mismos.

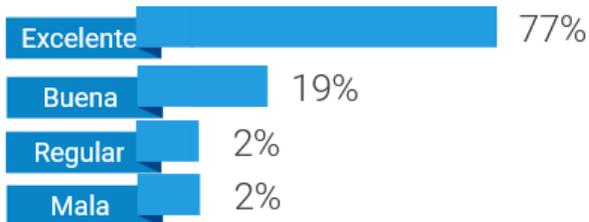


De las 56 personas encuestadas para el mes de SEPTIEMBRE, el 89% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, y el 11% por orientación en trámites con el instituto.

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:

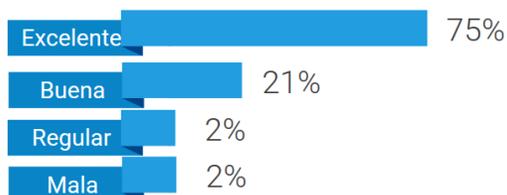
Respuestas	SEPTIEMBRE
Excelente	43
Buena	11
Regular	1
Mala	1
Respuestas a la pregunta	56



Del cuadro anterior tenemos que el 77% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 19% la califica como buena, el 2% como regular y el 2% restante como mala.

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

Respuestas	SEPTIEMBRE
Excelente	42
Buena	12
Regular	1
Mala	1
Respuestas a la pregunta	56



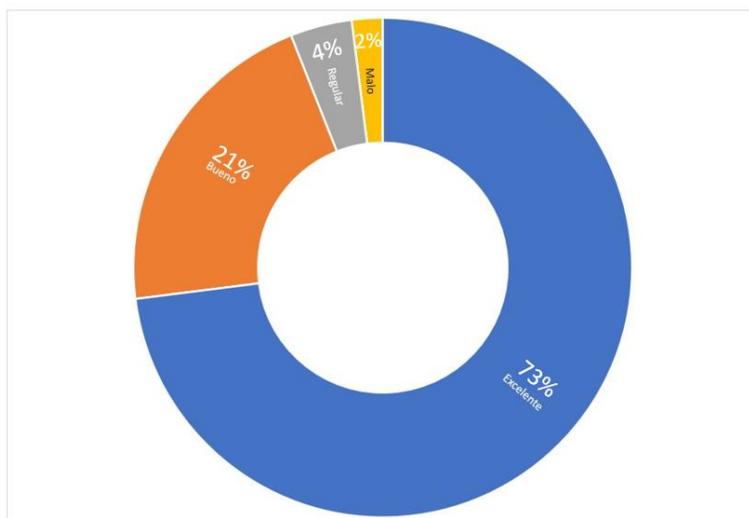
El 75% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 21% califica como buena, 2% como regular y 2% como mala.



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.

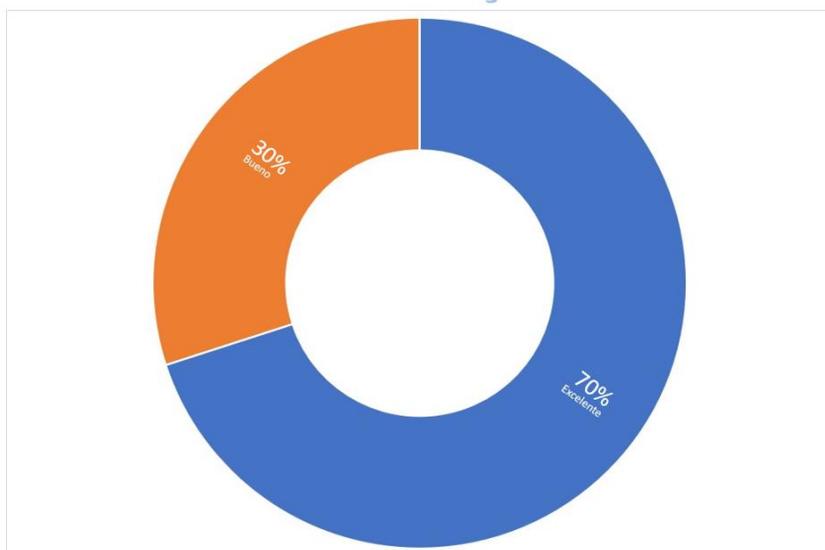
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 73% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 21% lo considera bueno, 4% regular y el 2% malo.

Calidad del servicio ofrecido



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 90% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, y el 10% lo considera bueno.

Instalaciones y horarios

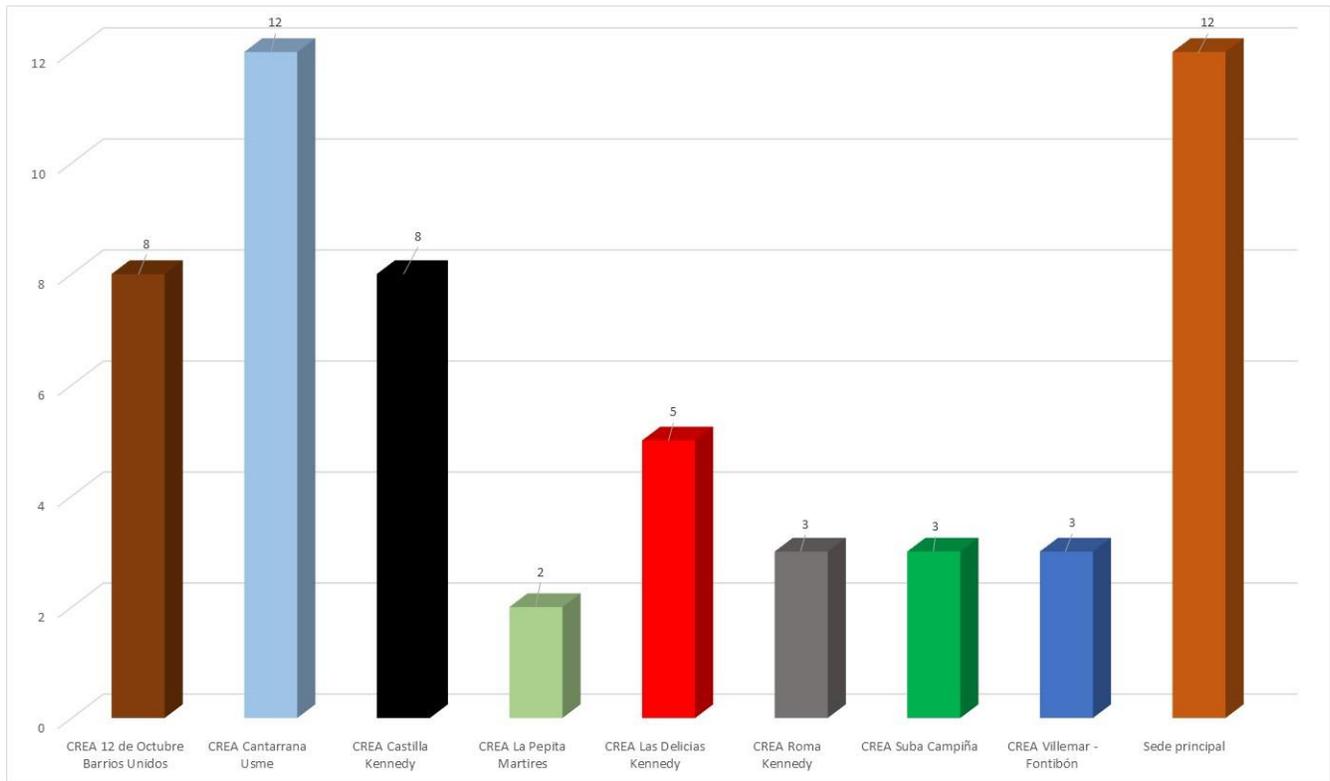


Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

30

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

Encuestas practicadas en Puntos CREA



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 septiembre se mantienen los niveles de satisfacción esperados en la debida prestación del servicio, por ello mes a mes desde el área de atención a la ciudadanía se socializan los resultados tanto a nivel directivo, como en las dependencias en las que se mantiene contacto directo con los ciudadanos y se dispone en el espacio de transparencia y acceso a la información pública

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018 / 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 SEPTIEMBRE de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	21

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 de los mismos.

De las 21 personas encuestadas para el mes de SEPTIEMBRE, el 43% indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 33% realizó consultas por derechos de petición, y el 24% buscó orientación sobre trámites en la entidad.



Información
General



Derecho de
petición

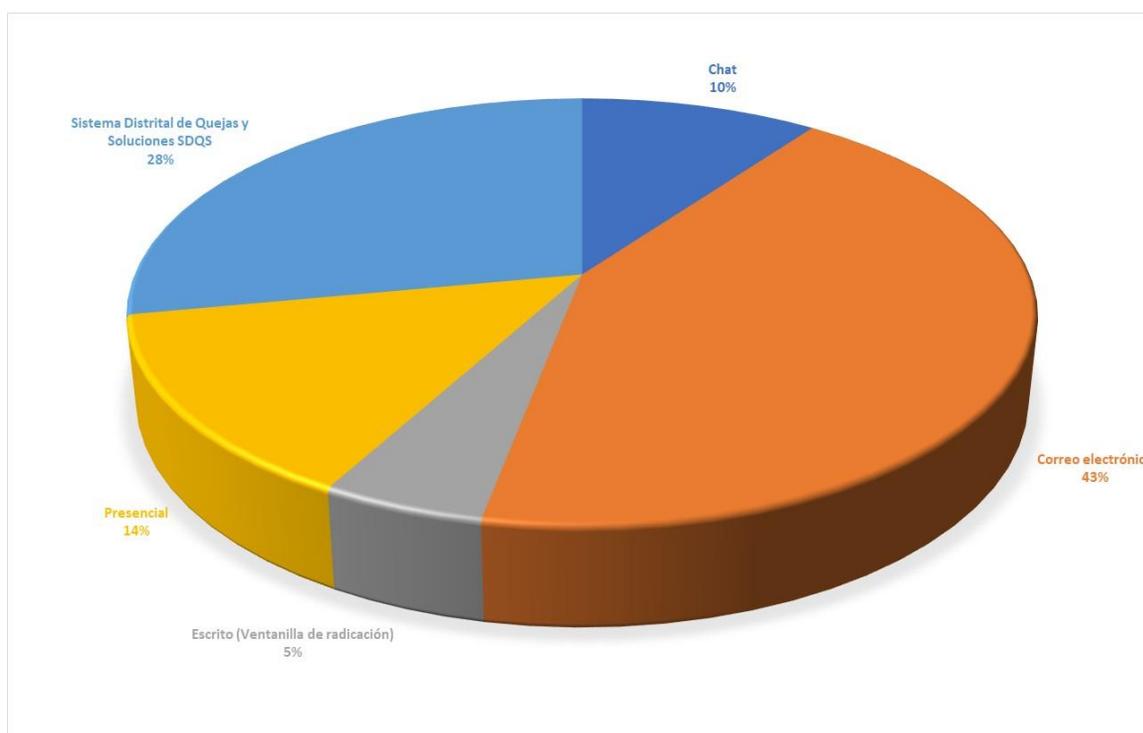


Orientación trámite
en Idartes

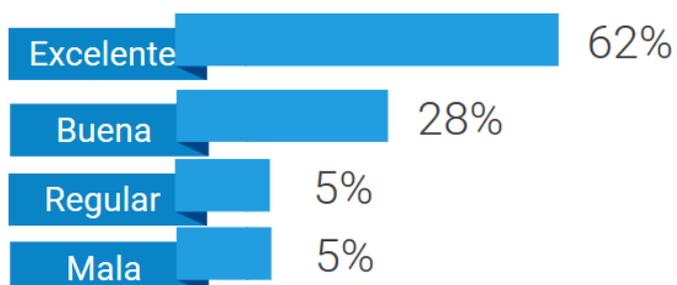
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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

Canal	SEPTIEMBRE
Correo Electrónico	9
Chat	2
Escrito Radicación	1
Presencial	3
SDQS	6
Respuestas a la pregunta	21



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



El 62% de los encuestados evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 28% como buena, 5% como regular y 5% como mala.

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

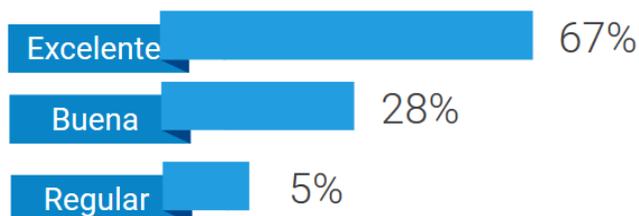


El 62% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, y el 38% califica como buena.

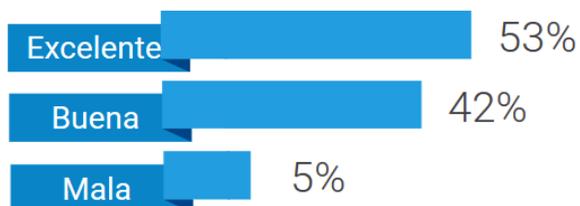


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 67% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 13% que es bueno, 7% regular y el 13% mala.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 53% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 42% lo considera bueno y el 5% malo.



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

10

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semana del Idartes.

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.

El haber incluido a la encuesta de percepción del servicio dentro de los protocolos de uso del chat institucional, y manejo de comunicaciones por el correo electrónico de contactenos@idartes.gov.co, ha permitido que más ciudadanos evalúen nuestros servicios. Es importante identificar cuáles son las debilidades de cara al ciudadano, en la forma en que brindamos la información, esto sin duda impactará positivamente en la mejora del estándar de percepción.