

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Antonio José Cogollo Rodríguez
antonio.cogollo@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4501
Oficina de Atención al Ciudadano

Hugo Alberto Zamora Contreras
hugo.zamora@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4503
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 MARZO 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, sede Castilla y en las sedes del programa CREA.

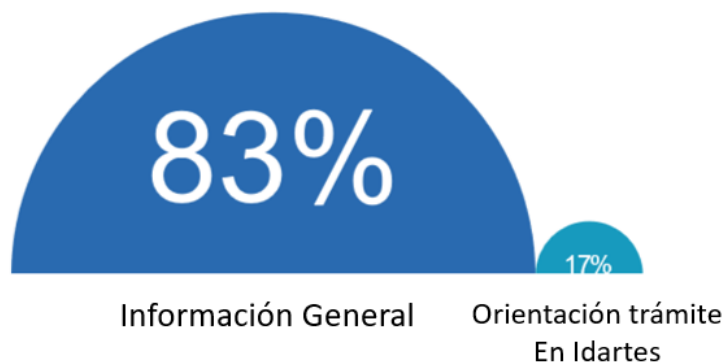
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales MARZO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	88

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.



De las 88 personas encuestadas para el mes de marzo, el 83% representado por 73 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 17% representado por 15 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto.



● Presencial 98% ● Escrito 1%

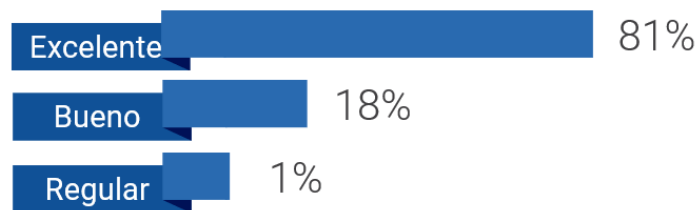
● Bogotá te escucha 1%

Con un 98% el canal de información más recurrente es el presencial, seguido del escrito con 1% y por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha con el 1%.

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:

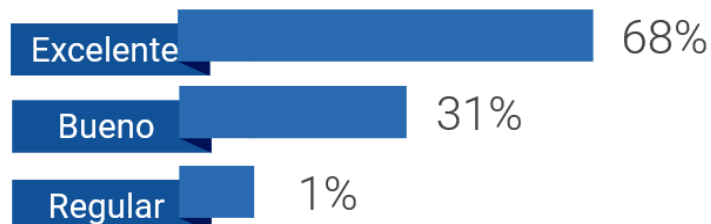
Respuestas	MARZO
Excelente	71
Buena	16
Regular	1
Mala	0
Respuestas a la pregunta	88



Del cuadro anterior tenemos que el 81% de las encuestas representados en 71 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 18% con 16 ciudadanos lo califican como bueno y el 1% con un ciudadano como regular.

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

Respuestas	MARZO
Excelente	60
Buena	27
Regular	1
Mala	0
Respuestas a la pregunta	88

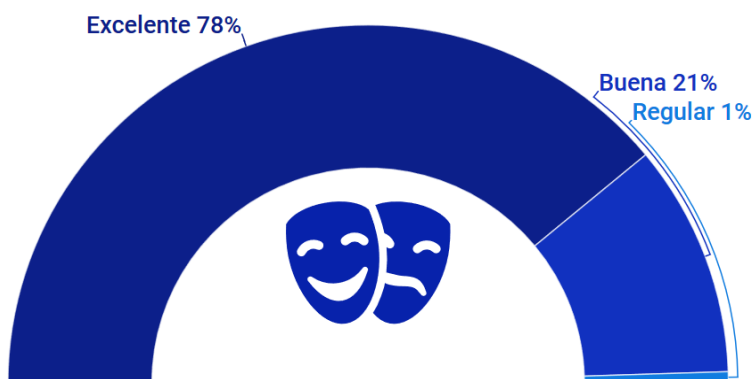


El 68% de los encuestados representados por 60 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 31% representados por 27 ciudadanos lo califican como bueno y el 1% con un ciudadano, como regular.



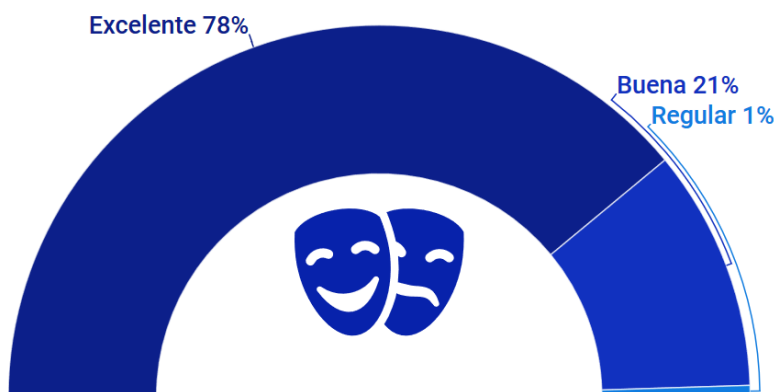
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

La calidad del servicio prestado fue:



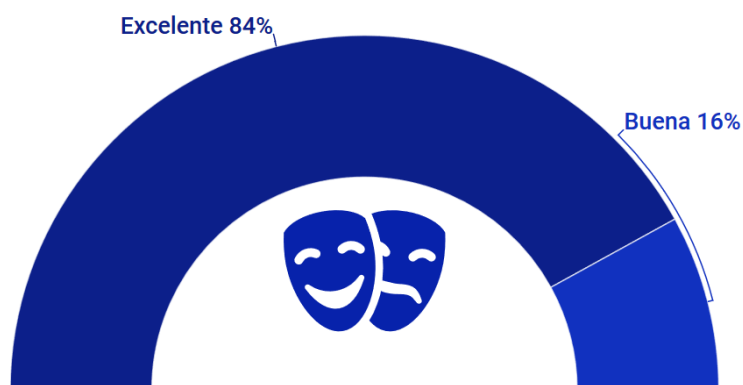
Frente a la calidad del servicio percibido, 69 ciudadanos encuestados representados con el 78% la califican como excelente, 21% con 18 ciudadanos como buena y 1% con 1 ciudadano como regular.

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



El 78% de los encuestados con 68 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 21% con 18 ciudadanos como bueno y el 1% con un ciudadano como regular.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



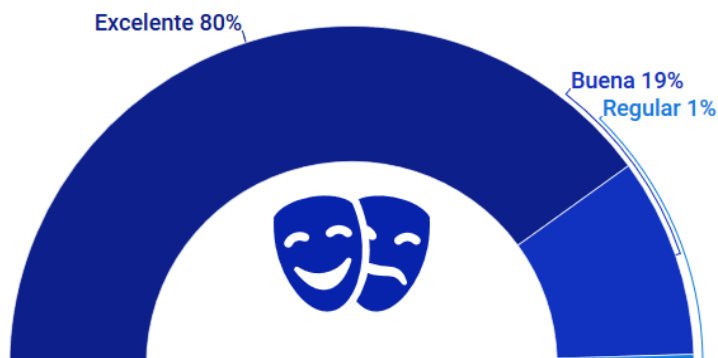
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 74 calificaciones como excelente siendo el 84% y 14 como buenas con el 16%.

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



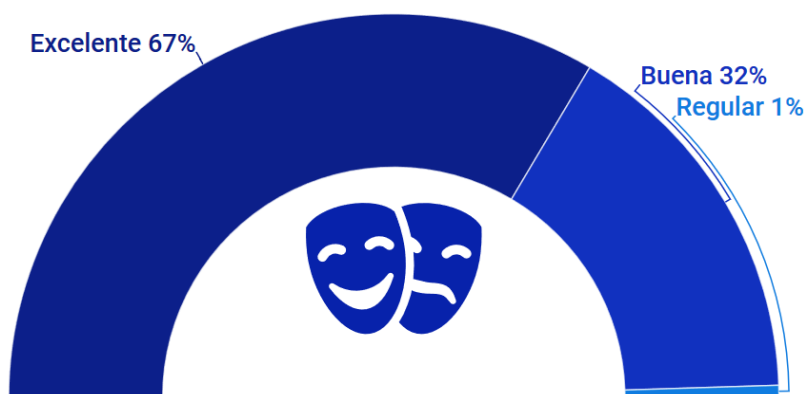
El 69% de los encuestados con 60 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 30% con 26 ciudadanos las califican como buenas y el 1% con un ciudadano como regular.

El orden y aseo de las instalaciones es:



El 80% de los encuestados con 70 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 19% con 17 ciudadanos como bueno y el 1% con 1 ciudadano como regular.

El horario de atención al público es:



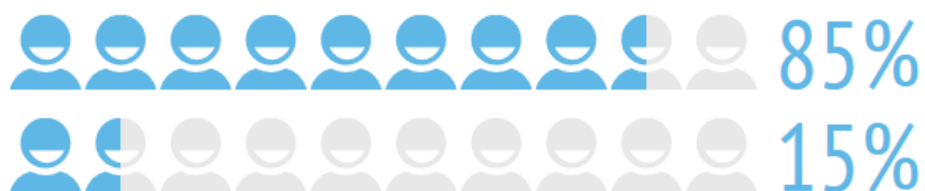
El 67% de los encuestados equivalentes a 59 respuestas, califican como excelente el horario de atención al público, seguido por el 32% con 28 respuestas que califican como bueno y el 1% con 1 ciudadano como regular.

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



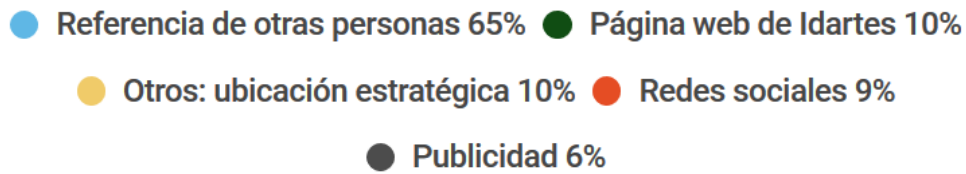
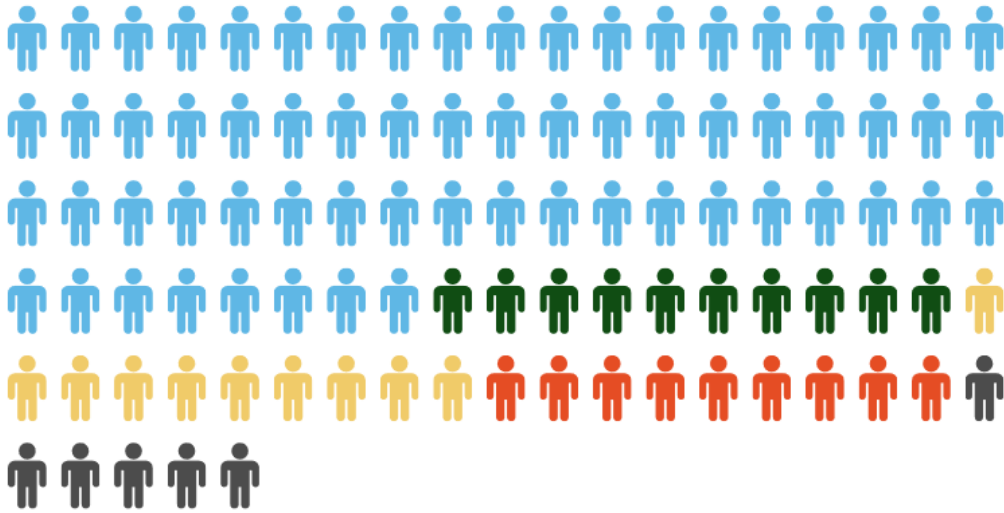
El 75% de los encuestados representados por 65 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 25% restante con 22 ciudadanos lo considera **probable**.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

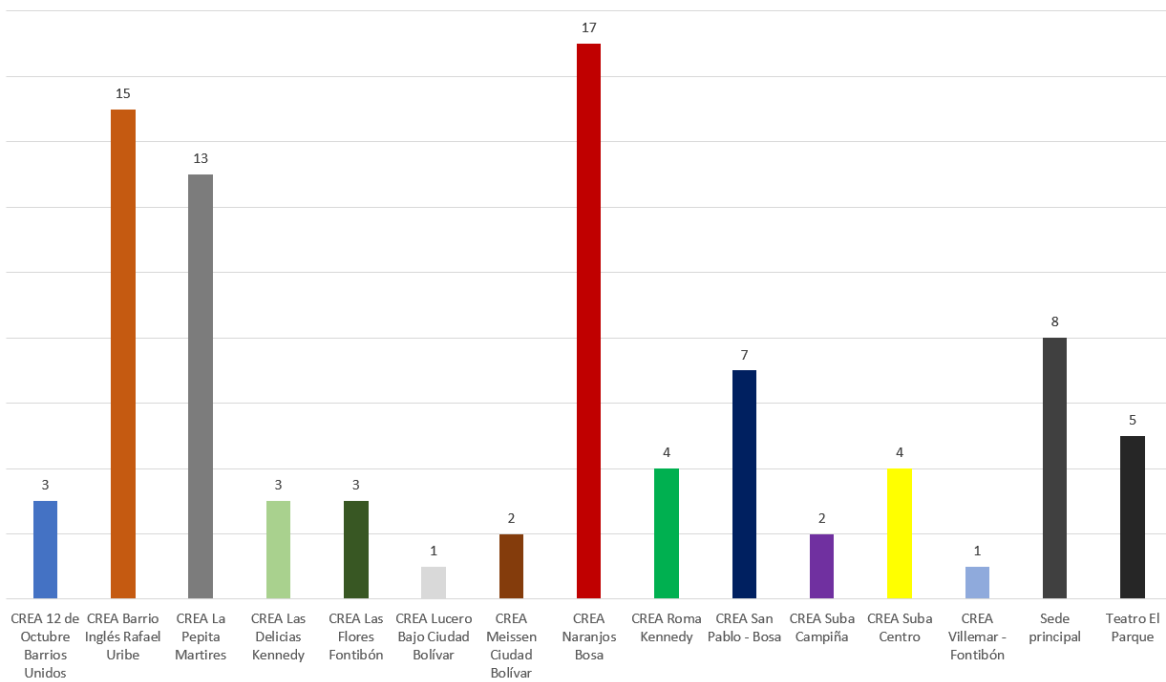


El 85% de los encuestados representados por 72 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 15% con 13 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil**.

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



Número de encuestas por sede



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE MARZO 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.

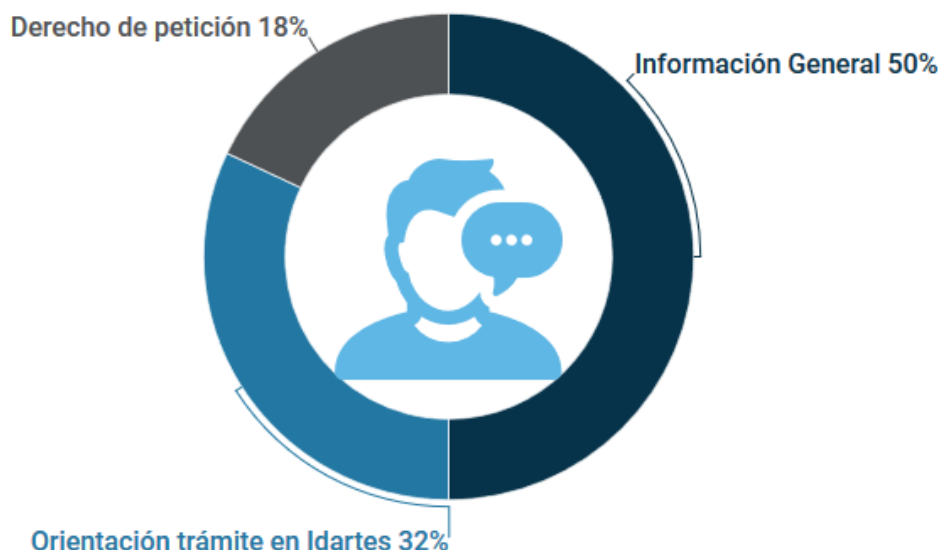
Encuestas de satisfacción virtuales MARZO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	34

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 50% equivalente a 17 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 32% representado por 11 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 18% representado por 6 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición.



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



- Sistema Bogotá Te Escucha 32%
- Correo electrónico 26%
- Chat 18%
- Escrito - Radicación 12%
- Presencial 12%

El 32% de las atenciones representadas por 11 ciudadanos fueron por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, el 26% equivalente a 9 ciudadanos fueron por correo electrónico, el 18% con 6 ciudadanos fueron por chat, el 12% con 4 ciudadanos por escrito y el 12% con 4 ciudadanos fue presencial.

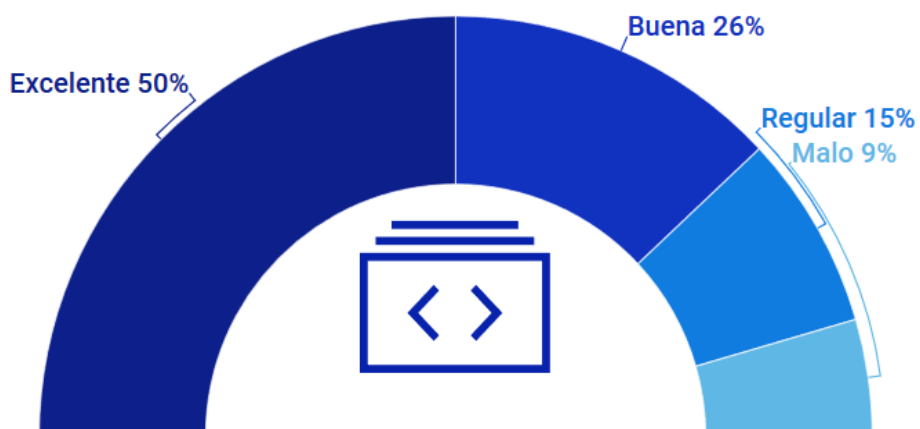
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 56% de los encuestados equivalentes a 19 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 32% con 11 ciudadanos califica como buena, 9% con 3 ciudadanos como regular y el 3% con un ciudadano como mala.

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



El 50% de los encuestados representados por 17 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 26% con 9 ciudadanos califican como bueno, el 15% con 5 ciudadanos califican como regular, y el 9% restante con 3 ciudadanos como malo.



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.

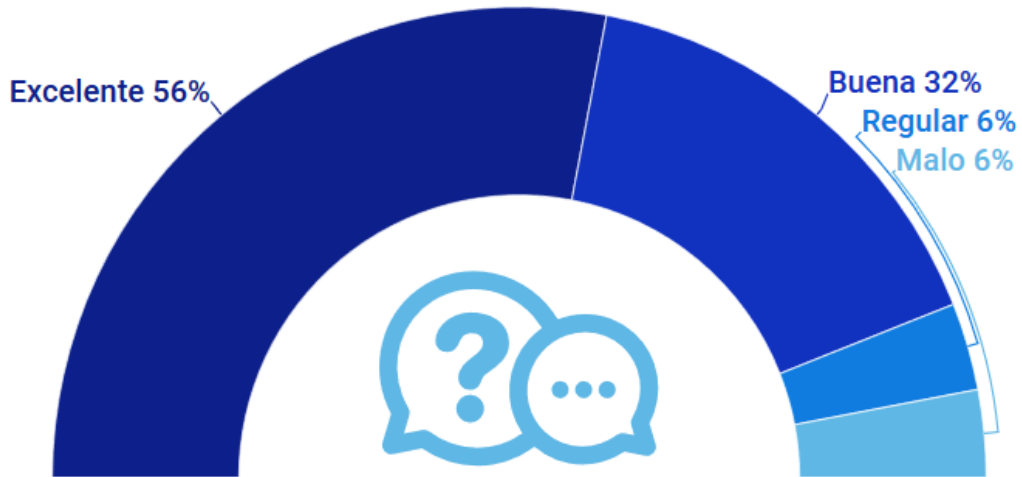
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

La calidad del servicio prestado fue:



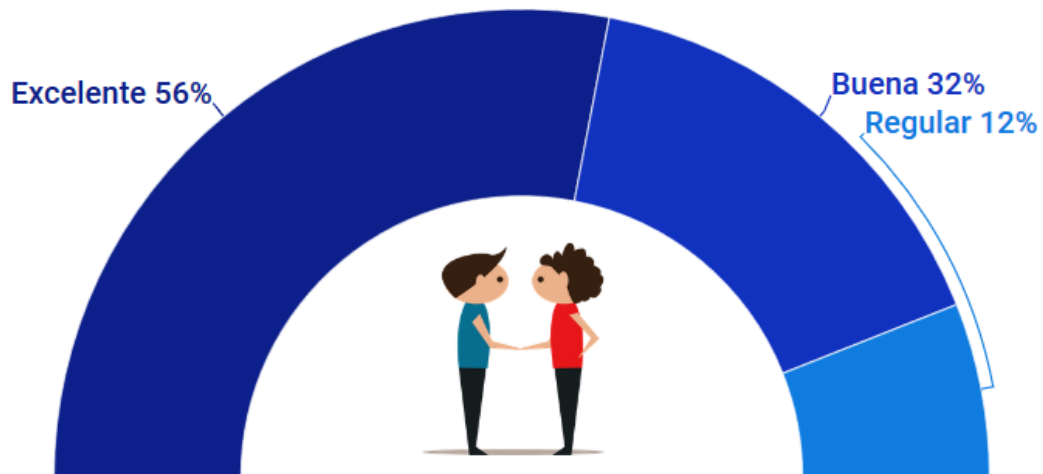
Respecto a la calidad del servicio recibido, el 47% de los encuestados representados en 16 ciudadanos la calificaron como excelente, el 41% con 14 ciudadanos la calificaron como buena, el 6% con 2 ciudadanos como regular y el 6% con 2 ciudadanos como mala.

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



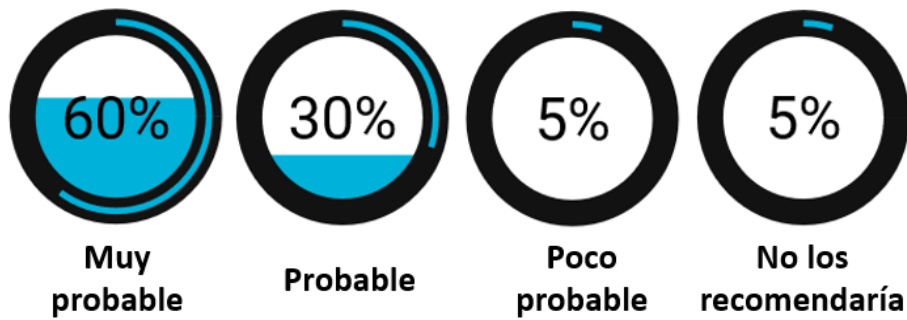
El 56% de los encuestados, representados por 19 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 32% con 11 ciudadanos lo califican como bueno, el 6% con 2 ciudadanos como regular y el 6% con 2 ciudadanos como malo.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

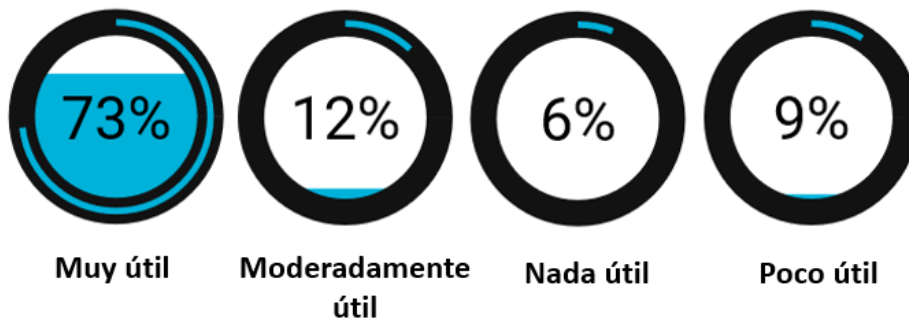


El 56% de los encuestados representados con 19 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió, el 32% con 11 ciudadanos la calificaron como buena, seguida del 12% con 4 ciudadanos que la calificaron como regular.

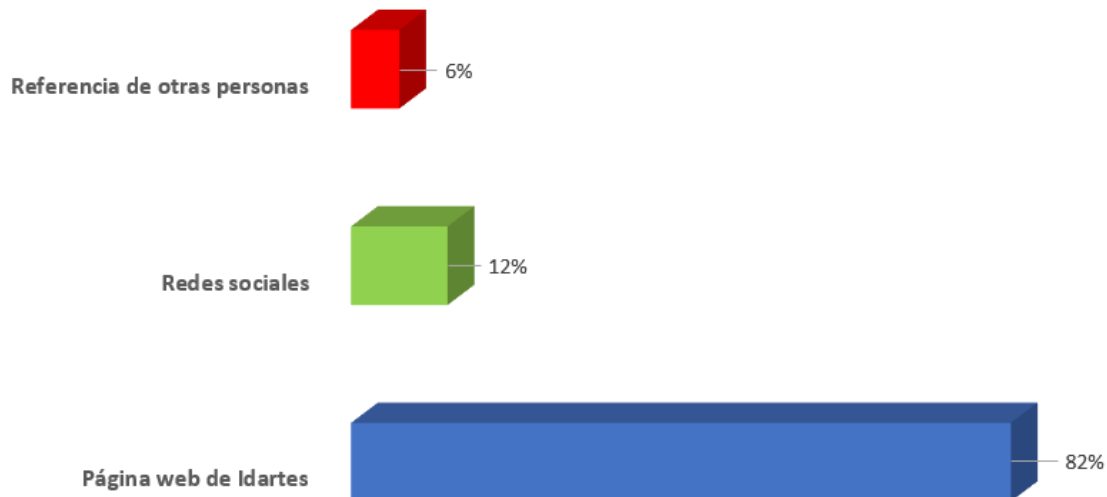
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

19

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

Conclusiones

Entre los meses de febrero y marzo, se desarrollaron varias actividades en materia de inscripción de niños, jóvenes y adultos en el programa de formación CREA y proyecto Nidos, asesorías e información general del Portafolio Distrital de Estímulos, además de los servicios normales de la entidad. Esto permitió ofrecer la encuesta a más ciudadanos que calificaron el servicio de atención.

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción altamente favorable, sin embargo, las calificaciones regulares motivan la mejora del servicio y la eficiencia administrativa para resolver las inquietudes ciudadanas. De hecho, el 100% de los encuestados presencialmente recomendaría los servicios de la entidad y califica muy bien la utilidad de los mismos, lo mismo ocurre desde la perspectiva virtual con un 90% de probabilidad.

El canal presencial es el más solicitado, seguido por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, las peticiones escritas radicadas en la entidad, el correo electrónico y el chat.

Finalmente es preciso mencionar que el medio de información por el que más se enteran los ciudadanos de nuestras actividades es la página web de la entidad, seguido por las redes sociales y el voz a voz.