

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos
yamile.portilla@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4504-3401
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 DICIEMBRE 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.

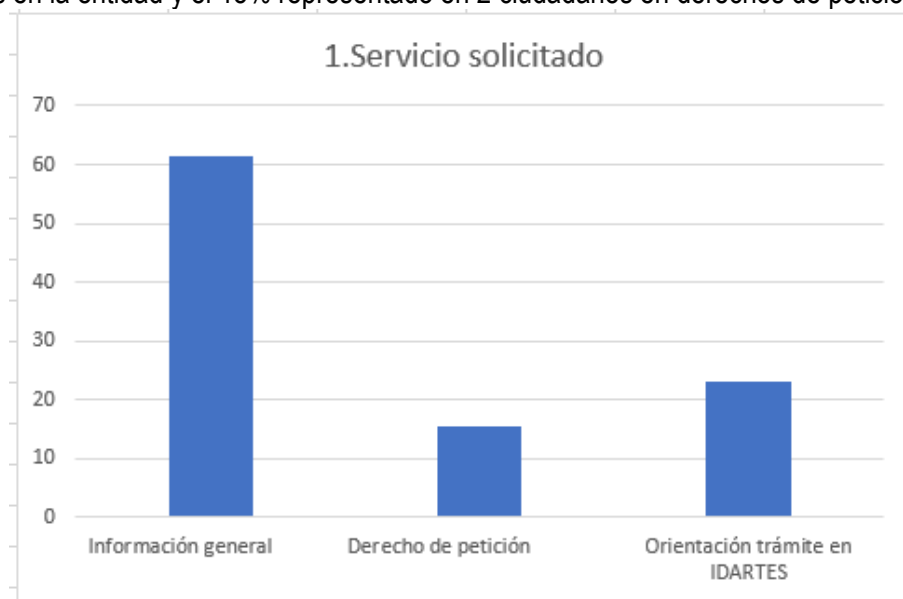
Encuestas de satisfacción virtuales DICIEMBRE de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	13

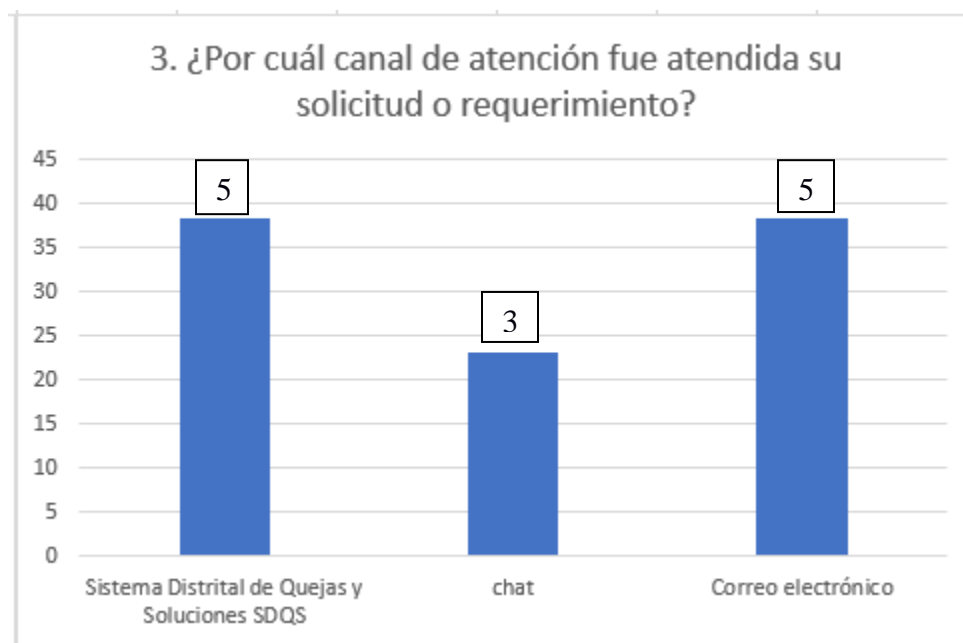
ENCUESTAS VIRTUALES

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 62% equivalente a 8 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 23% representado por 3 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 15% representado en 2 ciudadanos en derechos de petición.

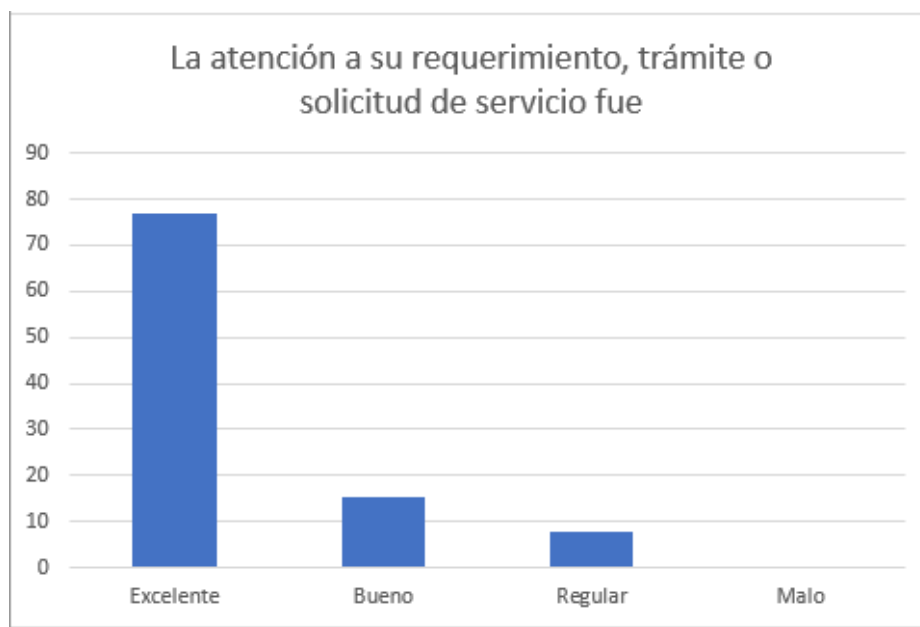


¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



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

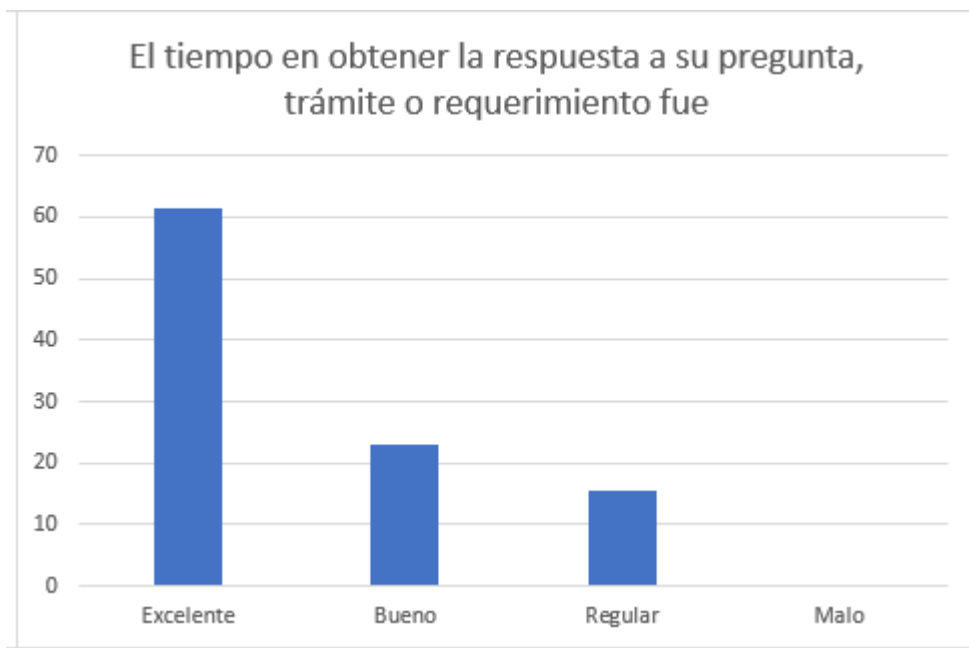
La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:



El 77% de los encuestados equivalentes a 10 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 15 % con 2 ciudadanos califica como **buena** y el 8% con 1 ciudadano la

califican como regular

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



El 62% de los encuestados representados por 8 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 23% con 3 ciudadanos califican como **bueno** y el 15% con 2 ciudadanos califican el servicio como **regular**.

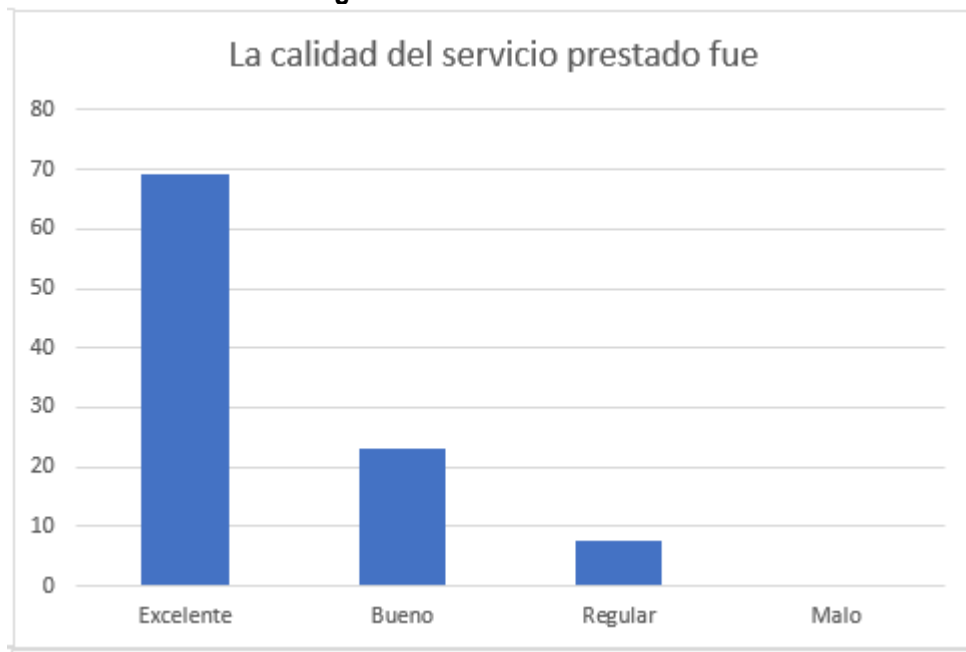


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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:

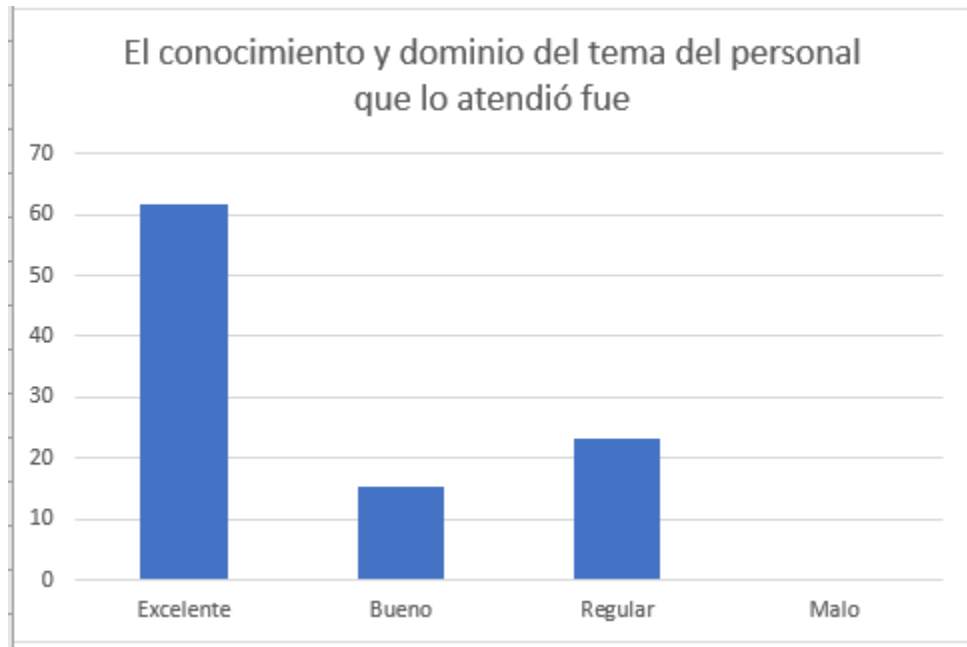
La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 69% de los encuestados representados en 9 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 23% con 3 ciudadanos la calificaron como **buena** y el 8% con 1 ciudadano como **regular**.



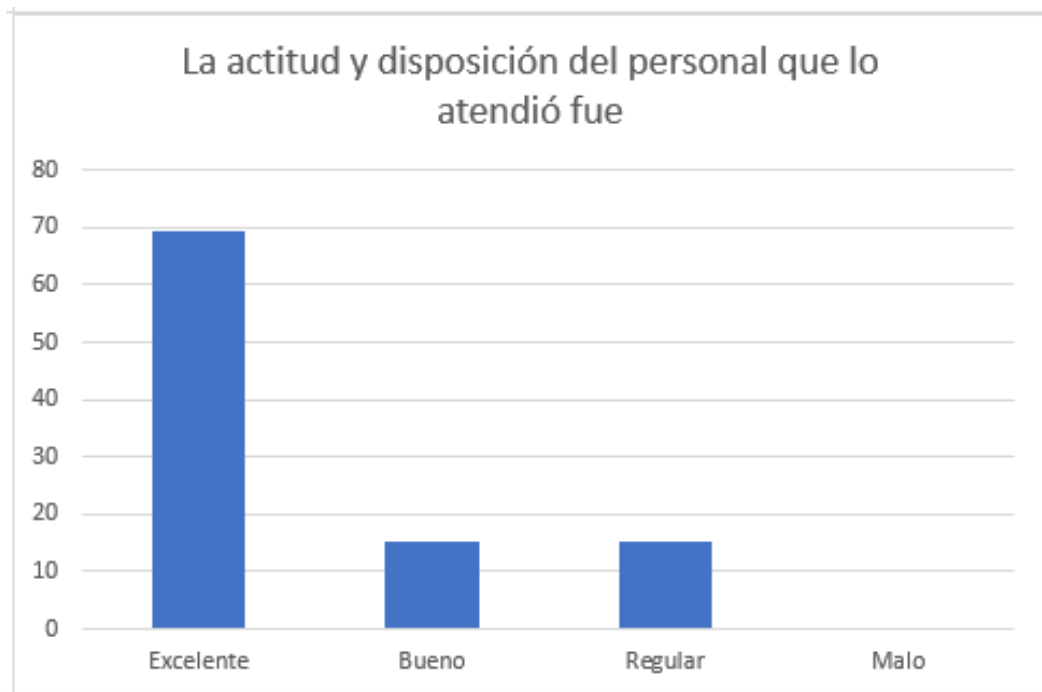
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 62% de los encuestados, representados por 8 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 15% con 2 ciudadanos lo califican como **bueno** y el 23% con 3 ciudadanos como **regular**.



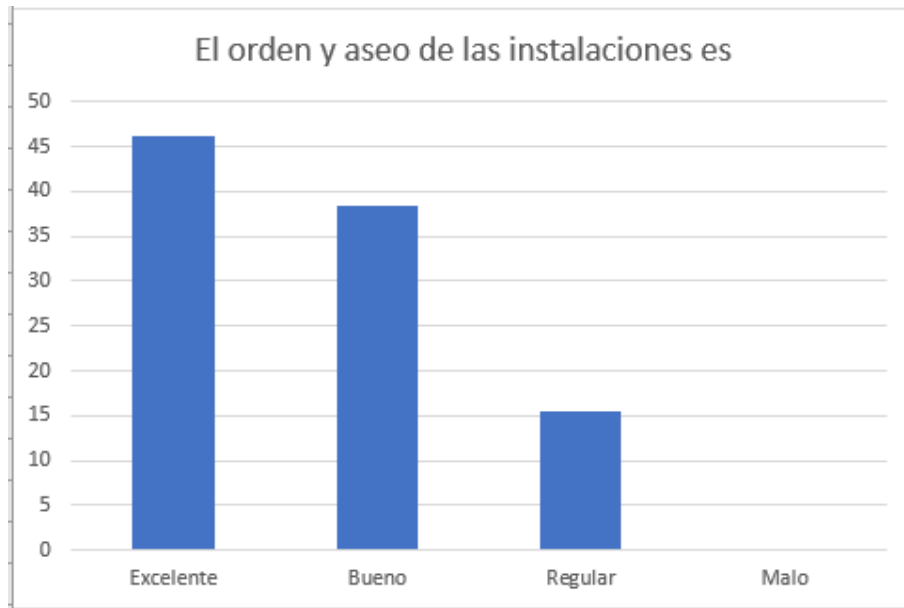
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 70% de los encuestados representados con 9 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 15% con 2 ciudadanos la calificaron como **buena** y el 15% con 2 ciudadanos como **regular**.



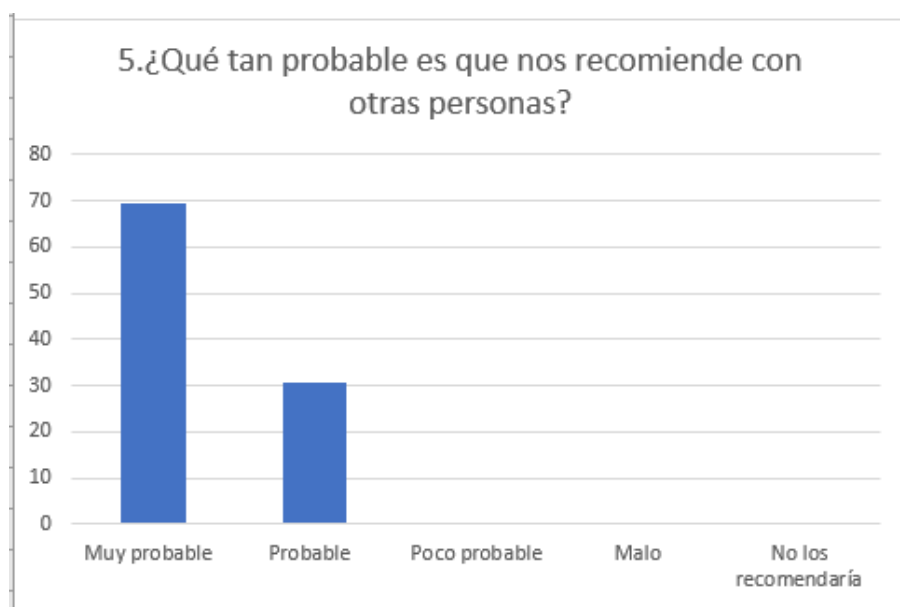
¿El orden y aseo de las instalaciones es?

El 46% de los encuestados representados con 6 ciudadanos, calificaron como **excelente** el orden y el aseo, el 39% con 5 ciudadanos lo calificaron como **bueno** y el 15% con 2 ciudadanos lo califican como **regular**.



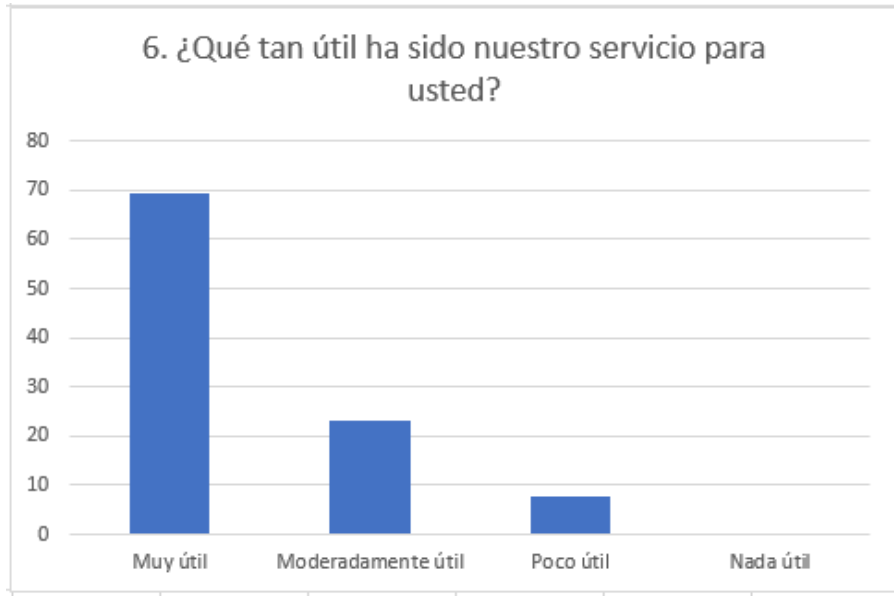
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 69% de los encuestados representados por 9 ciudadanos, lo considera **muy probable**, y el 31% con 4 ciudadanos lo considera **probable**.

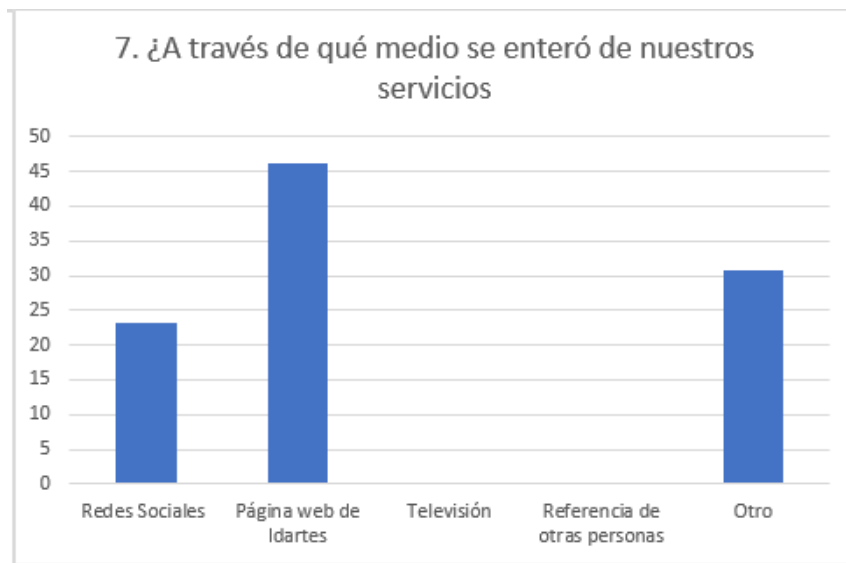


¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 69% de los encuestados representados por 9 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 23% con 3 ciudadanos lo considera **moderadamente útil**, y el 8% con 1 ciudadano lo considera **poco útil**.



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



El 24% de los encuestados representados por 3 ciudadanos se enteró de nuestro servicios a través de redes sociales como Facebook e Instagram, el 46% con 6 ciudadanos lo hizo a través de nuestra página web y el 30% representado en 4 ciudadanos se enteró por otros medios como referencia de amigos y familiares.

<i>Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos</i>	6
---	----------

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

Conclusiones

En el mes de diciembre la afluencia de ciudadanos a los diferentes puntos de Atención del Idartes fue muy baja, por lo que las encuestas que se tuvieron en cuenta para la elaboración de este informe fueron solamente virtuales.

Los niveles de satisfacción de la ciudadanía a la atención brindada por medios virtuales dan cuenta de una imagen favorable del servicio, sin embargo, las calificaciones negativas en algunos temas motivan a mejorar el servicio en la atención de las diferentes las solicitudes y peticiones que se atienden por este medio.