



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER SEMESTRE DE 2018

INTRODUCCIÓN

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción presenciales y virtuales a los ciudadanos y partes interesadas que han presentado peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información relativas al servicio.

Estas encuestas se implementaron en los puntos de atención al ciudadano de Idartes en la sede principal, así como en los centros de formación CREA en las localidades; así mismo en la página web de la entidad, a través de correos electrónicos de ciudadanos que consultaron nuestros servicios y el chat institucional.

El informe que se detalla a continuación, muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de los ciudadanos en general, respecto a la atención recibida por los canales habilitados de servicio al ciudadano.

Objetivo general:

* Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a los diferentes servicios que ofrece el Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio de atención al ciudadano de manera integral.
- Establecer cuáles son los canales de mayor y menor recurrencia.

Presentación de datos:

Descriptivo y cuantitativo.

Metodología:

Información recogida en los puntos de atención a la ciudadanía de Idartes, en los Centros CREA, y a través del formulario *On Line* que se comparte por correo electrónico, como protocolo al finalizar los chat y que está disponible en la web de la entidad.

Criterios de valoración:

Excelente, bueno, regular y malo.

Atención Presencial

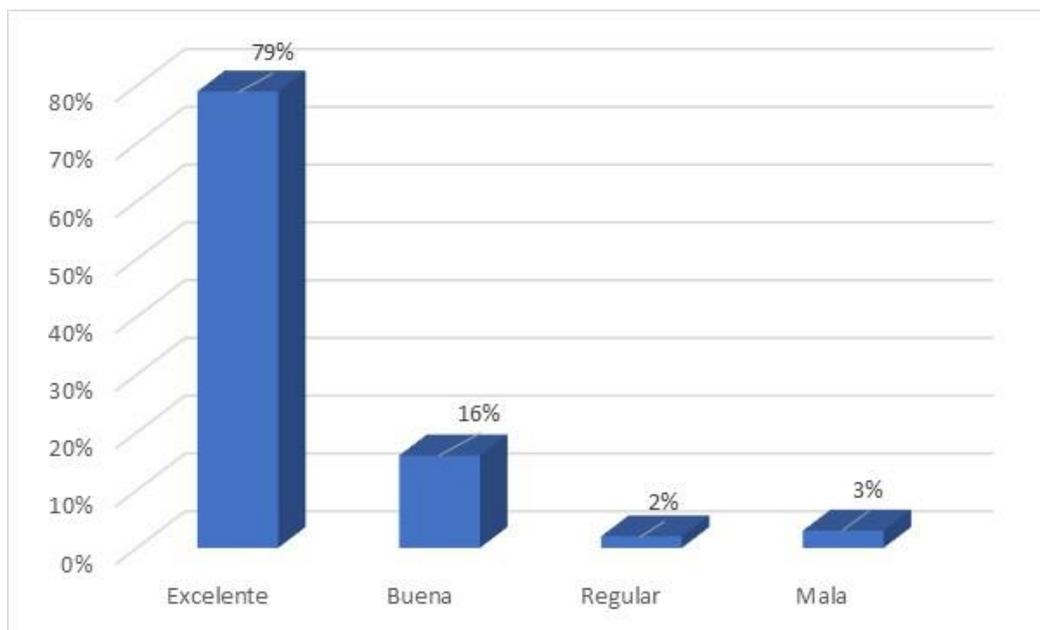


* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

Total encuestas practicadas en el primer semestre del
año 2018 canal presencial: **638**

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:

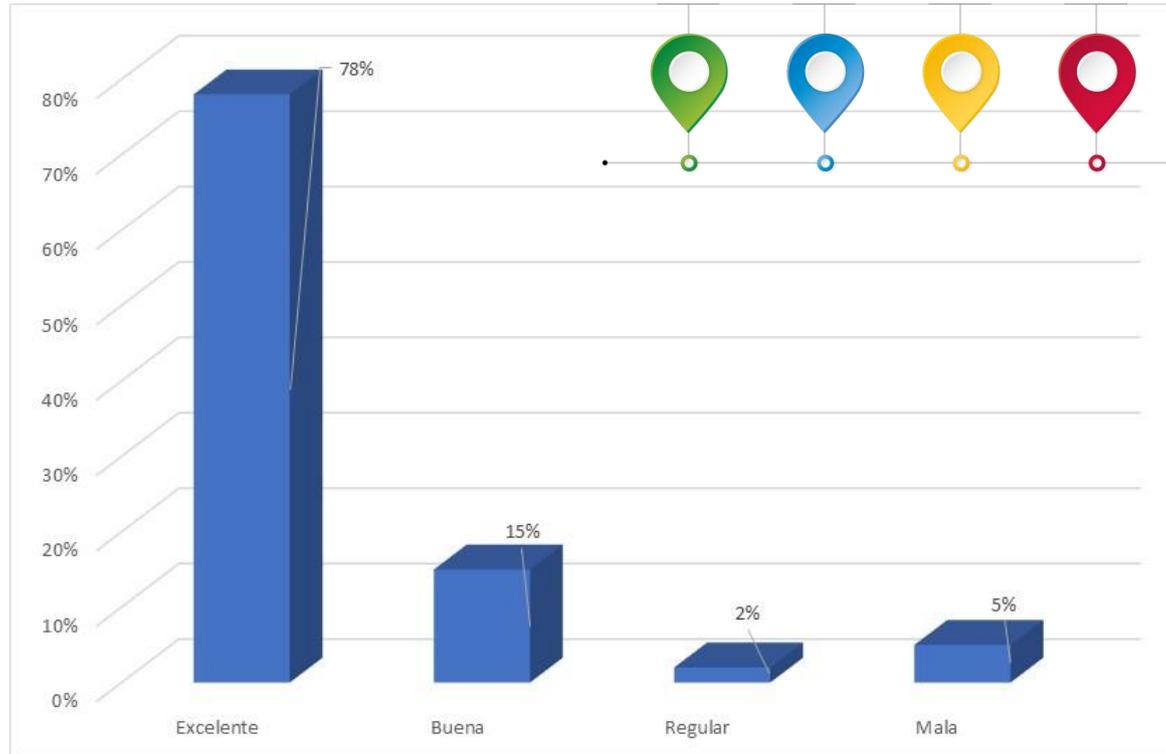


* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

De las 638 encuestas aplicadas a esta preguntaron respondieron 609, de las cuales se tiene que el 79% considera excelente la atención a su requerimiento, trámite o solicitud, el 16% que fue buena, 2% regular y 3% mala.



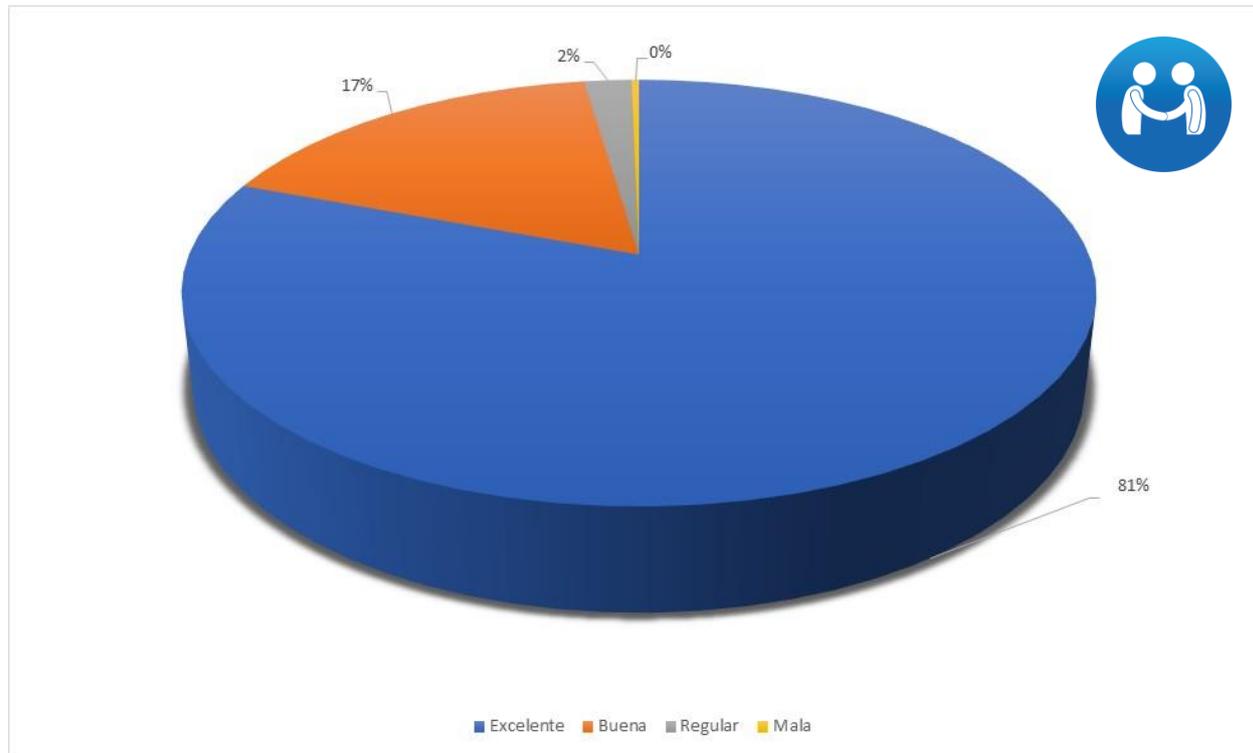
El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:



* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

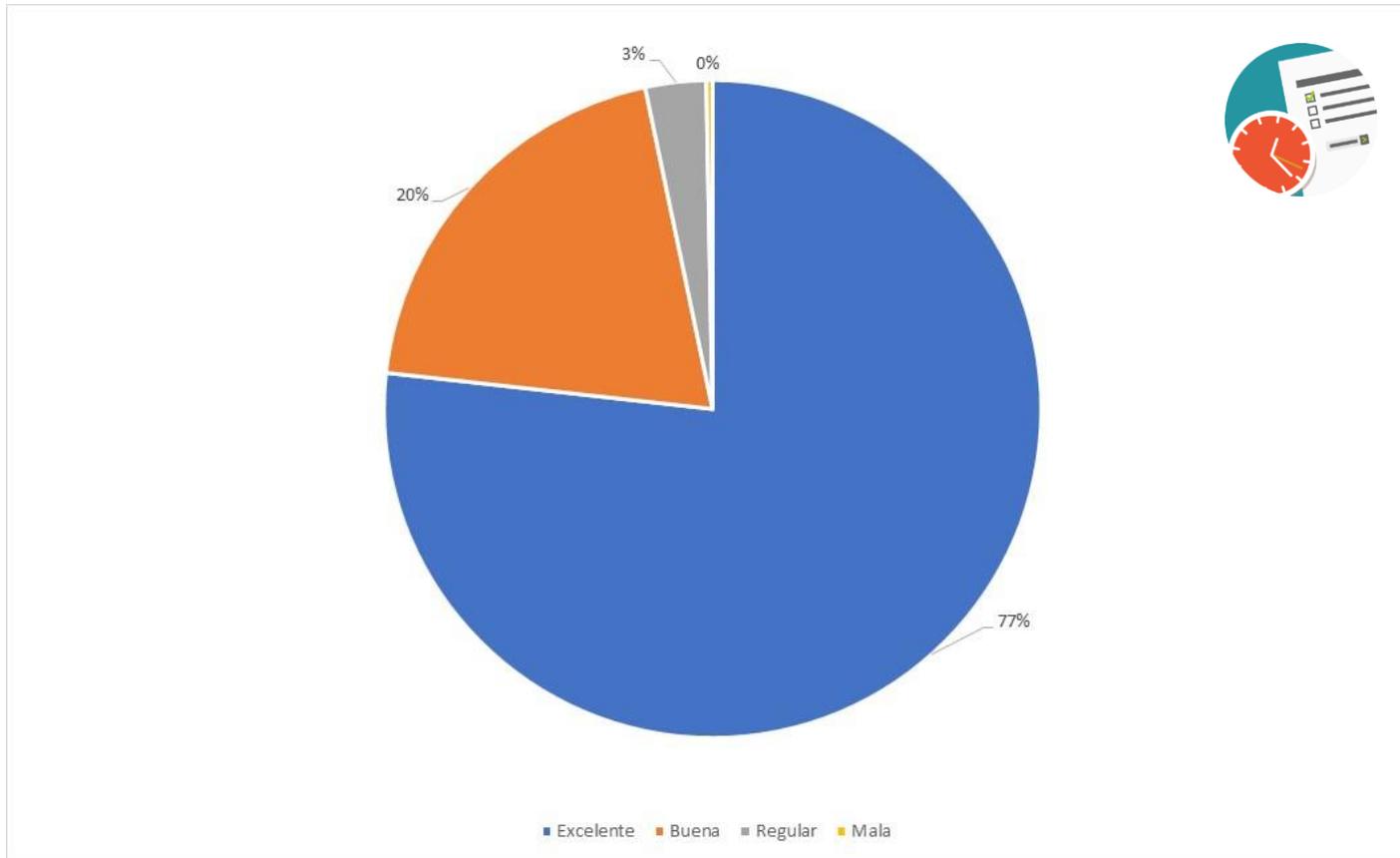
De las 638 encuestas aplicadas a esta preguntaron respondieron 465, de las cuales se tiene que el 78% considera excelente el tiempo en obtener respuesta a su requerimiento, trámite o solicitud, el 15% que fue buena, 2% regular y 5% mala.

Frente a la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios, tenemos que el 81% de los encuestados, manifiesta haber recibido un servicio excelente, el 17% lo califica como bueno, 2% regular y el 0,30% como malo.



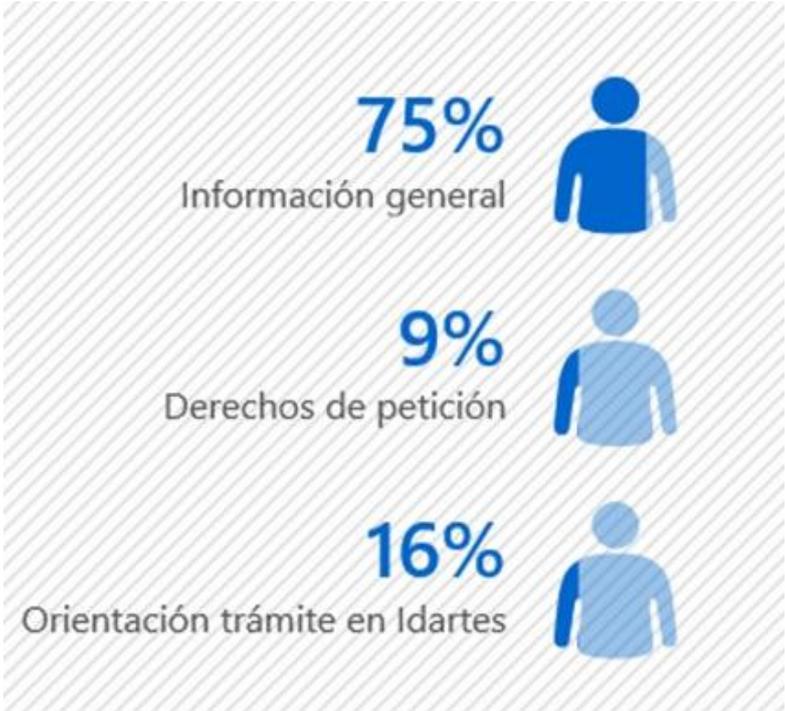
* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 77% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 20% lo considera bueno y el 3% como regular.



188 correos electrónicos suscritos a los boletines informativos de actividades y/o eventos del Idartes.

Atención Virtual

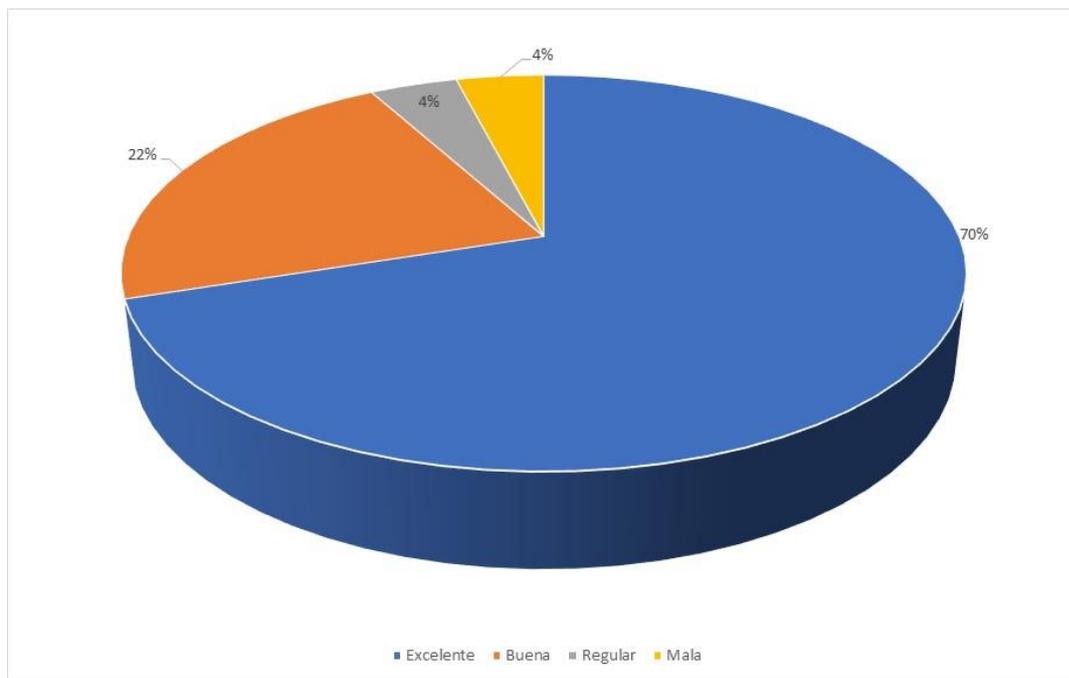


* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

Total encuestas practicadas en el primer semestre del año 2018 canales virtuales: **252**

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:

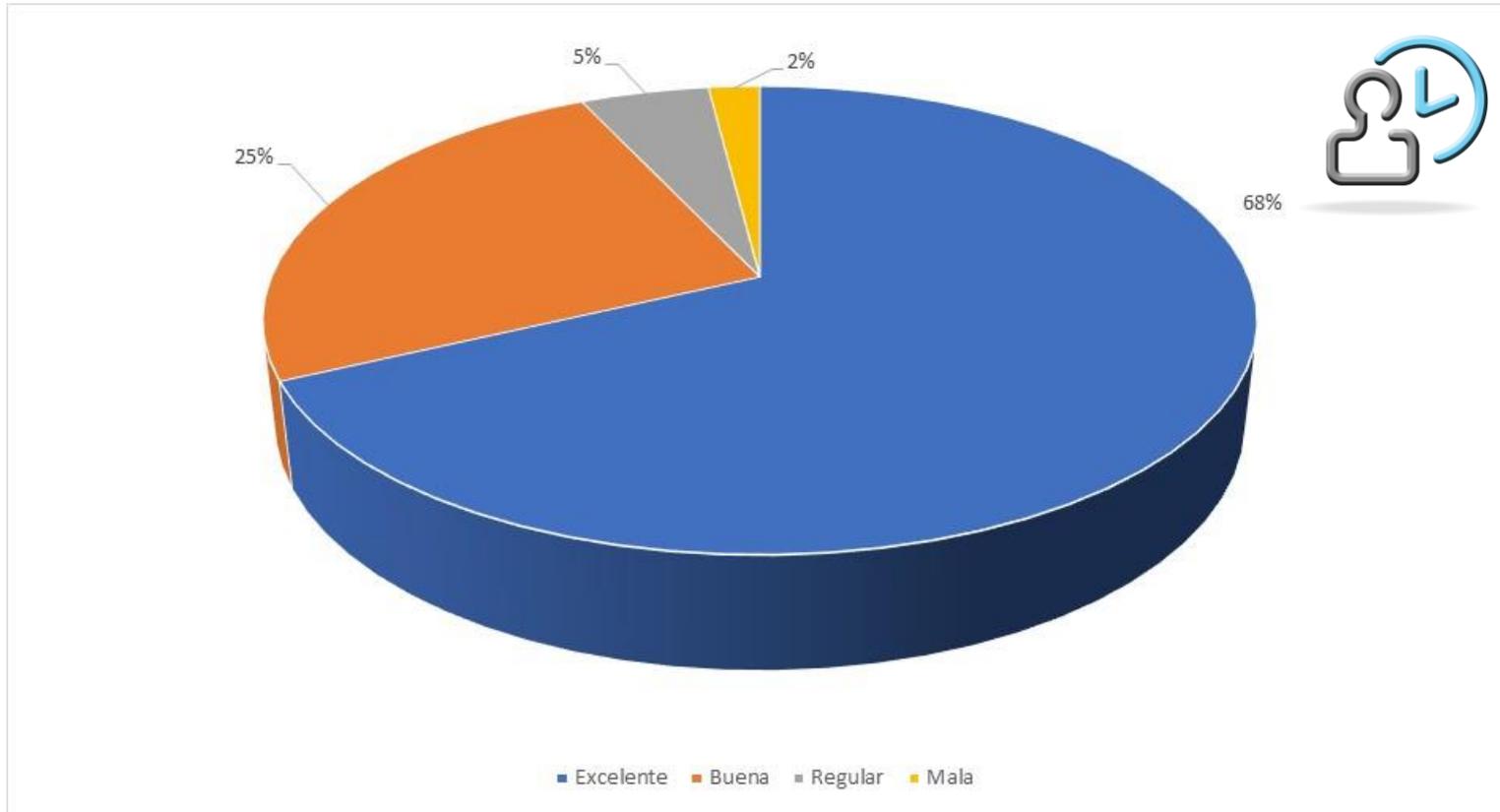


De acuerdo a esta primera pregunta, se tiene que el 70% de los ciudadanos considera excelente la atención a su requerimiento, trámite o solicitud, el 22% que fue buena, 4% regular y 4% mala.



* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

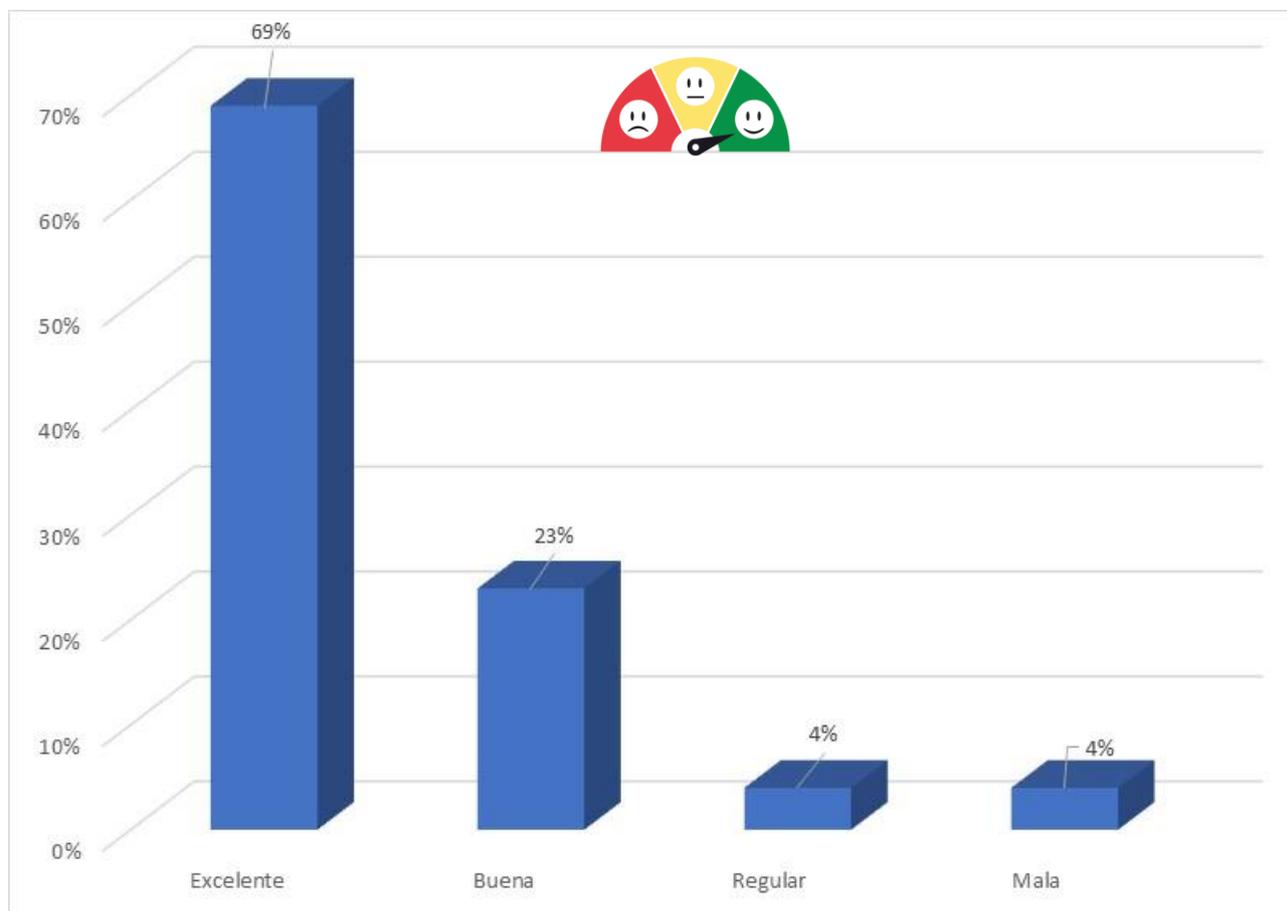
El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:



* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

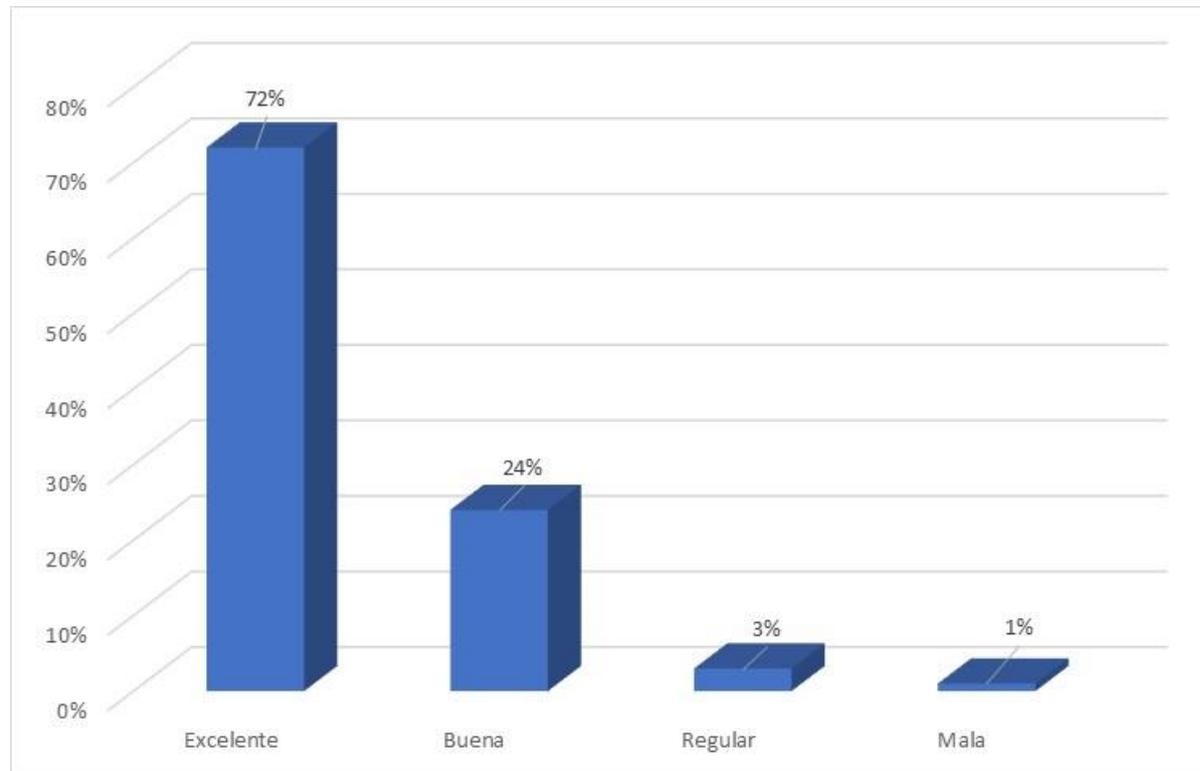
El 68% de los ciudadanos encuestados considera excelente el tiempo en obtener respuesta a su requerimiento, trámite o solicitud, el 25% que fue buena, 5% regular y 2% mala.

Frente a la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios, tenemos que el 69% de los encuestados, manifiesta haber recibido un servicio excelente, el 23% lo califica como bueno, 4% regular y 4% como malo.



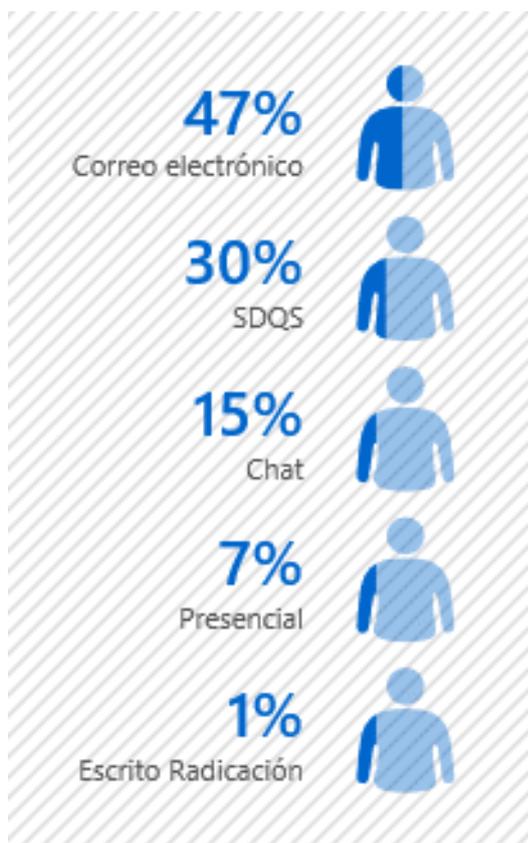
* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018

Respecto a infraestructura y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 72% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 24% lo considera buena, 3% como regular y 1% como malo.

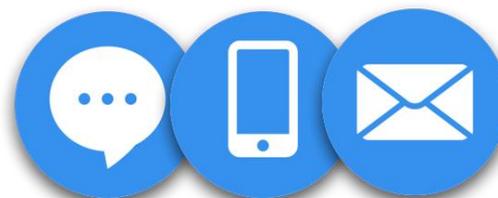


165 correos electrónicos suscritos a los boletines informativos de actividades y/o eventos del Idartes.

* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018



Respecto a los canales virtuales del Idartes, tenemos que el 47% de los ciudadanos encuestados recibió información por medio del correo electrónico, el 30% por el sistema Bogotá te escucha – SDQS, 15% vía chat institucional, 7% de manera presencial y 1% por escrito.



* Fuente: Encuestas de satisfacción del servicio Idartes – Enero a Junio de 2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

www.idartes.gov.co