

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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.

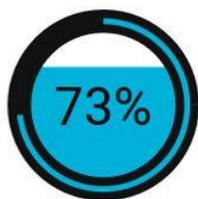
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales NOVIEMBRE de 2018 - Idartes

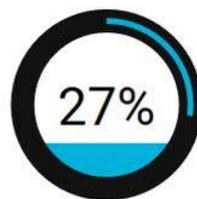
Encuestas	Total
Presenciales	33

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.



Información
General



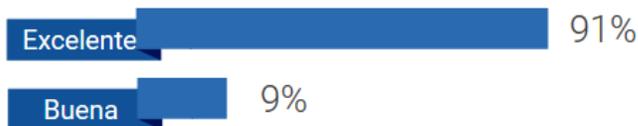
Orientación trámite
en Idartes

De las 33 personas encuestadas para el mes de NOVIEMBRE, el 73% representado por 24 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 27% representado por 9 ciudadanos, recibieron 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:

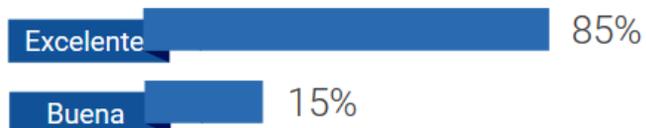
Respuestas	NOVIEMBRE
Excelente	30
Buena	3
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	33



Del cuadro anterior tenemos que el 91% de las encuestas representados en 30 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 9% representado por 3 ciudadanos la califica como buena.

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

Respuestas	NOVIEMBRE
Excelente	28
Buena	5
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	33



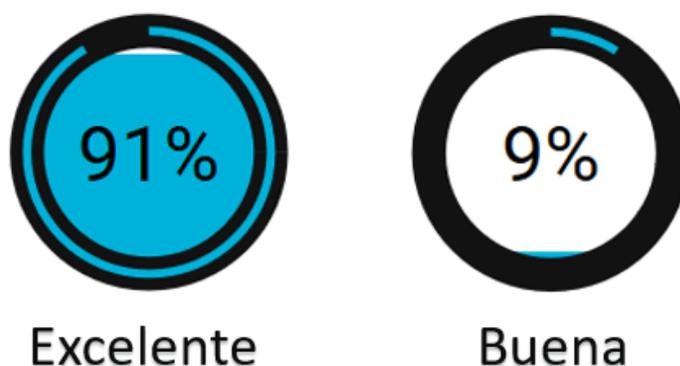
El 85% de los encuestados representados por 28 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 15% representado por 5 ciudadanos califica como bueno.



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.

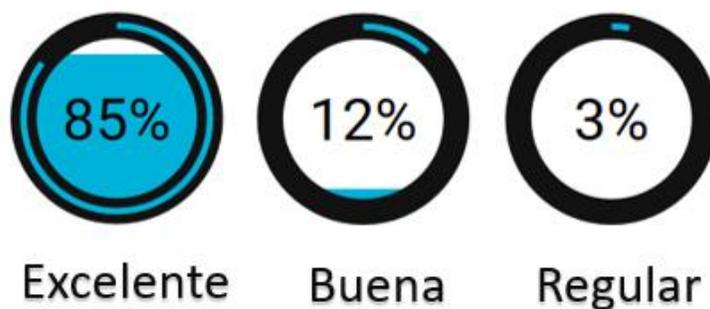
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 91% de las respuestas, representados por 30 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, y el 9% representado por 3 ciudadanos lo considera bueno; no se recibieron calificaciones regulares ni malas.

Calidad del servicio ofrecido



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 85% representado por 28 ciudadanos, califican como excelente el cumplimiento de estos, el 12% representado por 4 ciudadanos lo consideran bueno, y el 3% representado por 1 ciudadano califica como regular.

Instalaciones y horarios

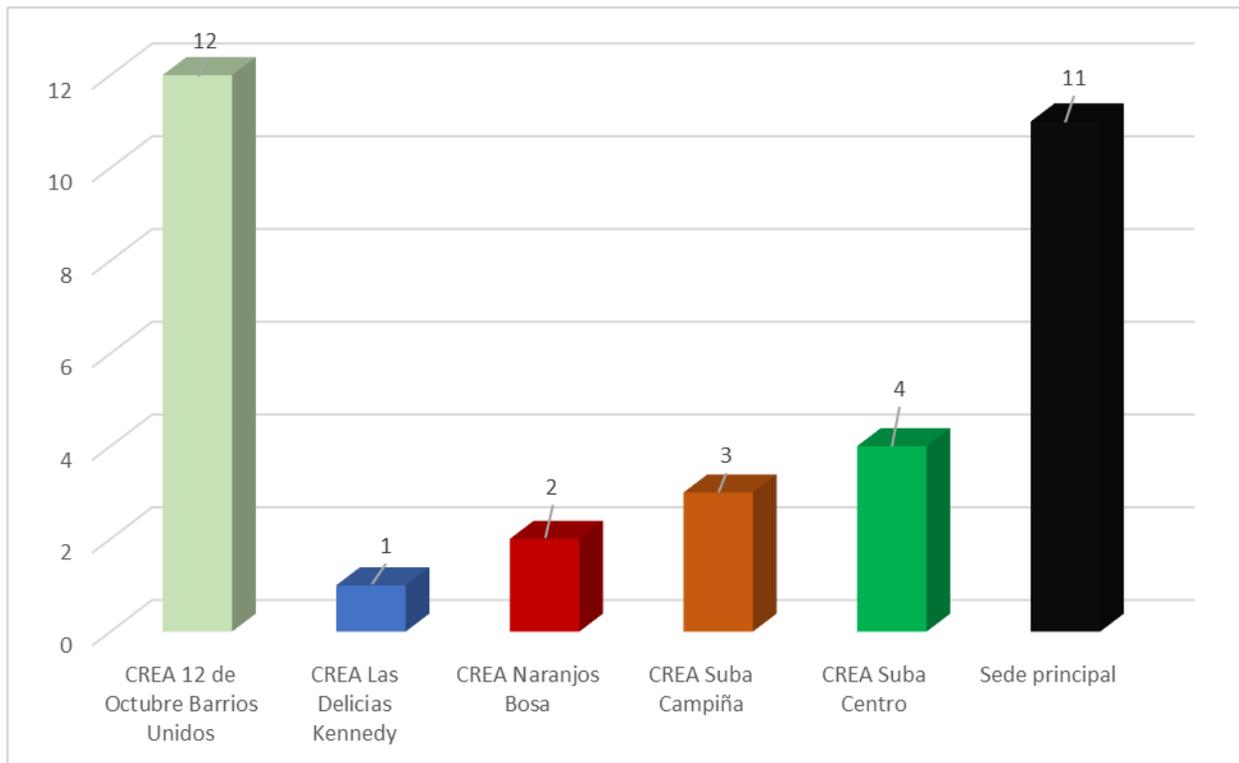


Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

22

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 noviembre 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 en la página web de Idartes en el enlace de transparencia y acceso a la información pública.

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

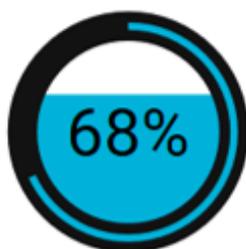
Encuestas de satisfacción virtuales NOVIEMBRE de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	74

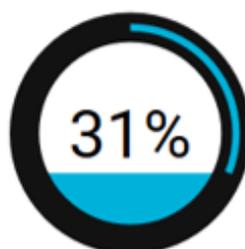
ENCUESTAS VIRTUALES

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.

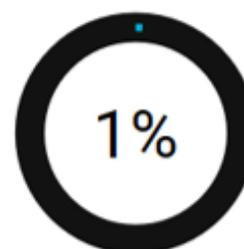
De las 74 personas encuestadas para el mes de NOVIEMBRE, el 68% equivalente a 50 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 31% representado por 23 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 1% representado por 1 ciudadano, realizó consulta por derecho de petición.



Información
General

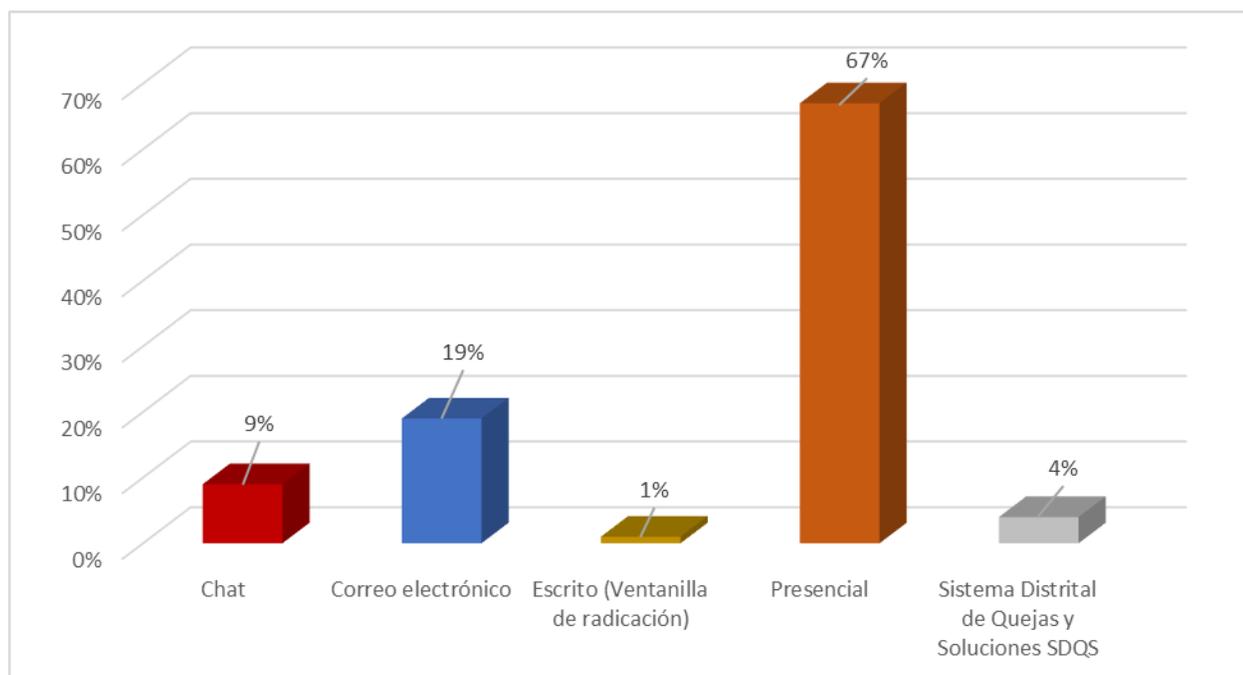


Orientación
Trámite Idartes



Derecho de
petición

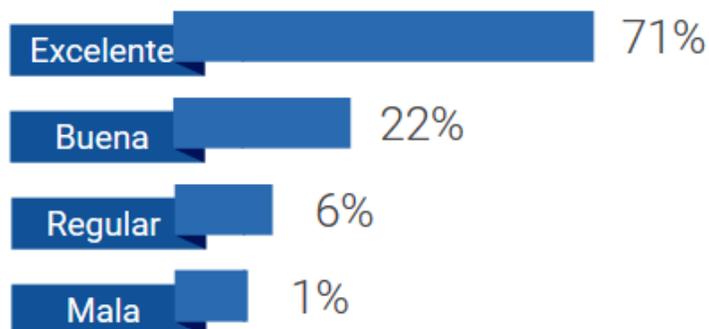
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



El 67% de las atenciones representadas por 46 ciudadanos fueron presenciales, el 19% equivalente a 13 ciudadanos fueron por correo electrónico, el 9% con 6 ciudadanos fueron por chat, el 4% con 3 ciudadanos fueron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha SDQS, y el 1% con un ciudadano fue por escrito.

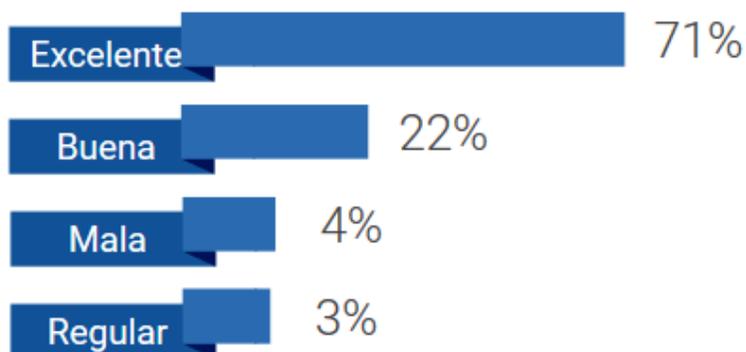
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 71% de los encuestados equivalentes a 51 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 22% con 16 ciudadanos califica como buena, 6% con 4 ciudadanos como regular y el 1% con un ciudadano como mala.

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

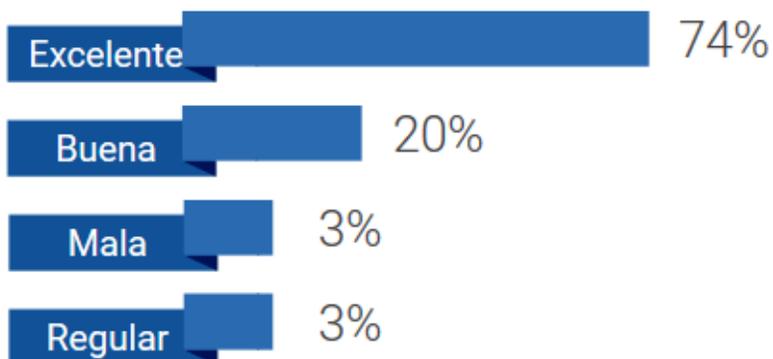


El 71% de los encuestados representados por 51 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 22% con 16 ciudadanos, califican como bueno, el 4% con 3 ciudadanos califican como malo y el 3% restante con 2 ciudadanos como regular.

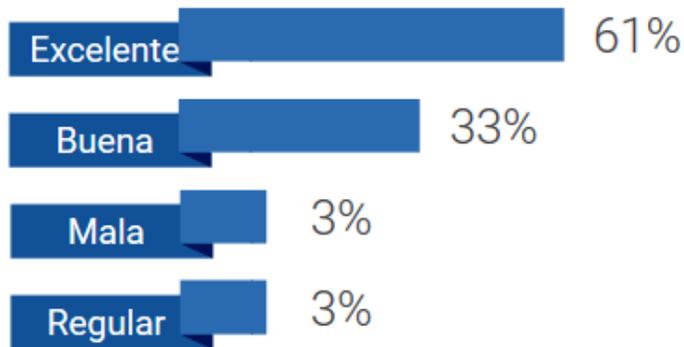


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 que el 74% de los encuestados representados por 53 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 20% con 15 ciudadanos califica que es bueno, el 3% con 2 ciudadanos califica como mala y el 3% con 2 ciudadanos como regular.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 61% representados por 43 ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 33% con 24 ciudadanos lo considera bueno, el 3% con 2 ciudadanos califica como malo y el 3% con dos ciudadanos como regular.



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

35

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 en la debida prestación del servicio, en la forma en que suministramos la información y que esta sea de calidad, ello sin duda impactará positivamente en la mejora del estándar de percepción.