

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ENERO 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

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 ENERO 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.

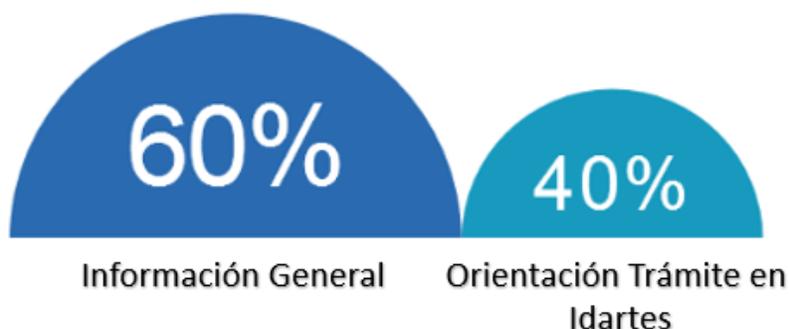
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales ENERO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	5

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 5 personas encuestadas para el mes de ENERO, el 60% representado por 3 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 40% representado por 2 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto. El canal de atención en su totalidad 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:

Respuestas	ENERO
Excelente	4
Buena	0
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	4



Del cuadro anterior tenemos que el 100% de las encuestas representados en 4 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes.

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

Respuestas	ENERO
Excelente	3
Buena	2
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	5

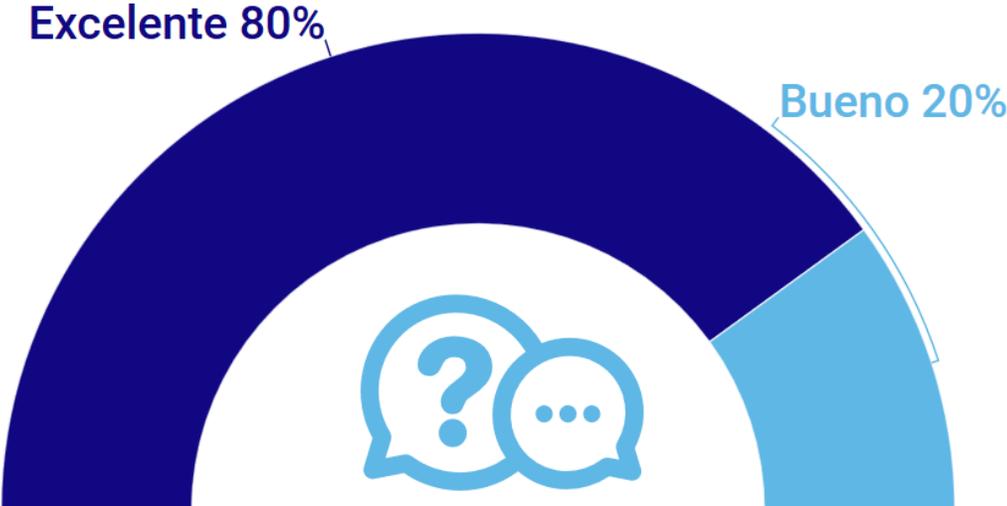


El 60% de los encuestados representados por 3 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 40% representados por 2 ciudadanos lo califican como bueno.

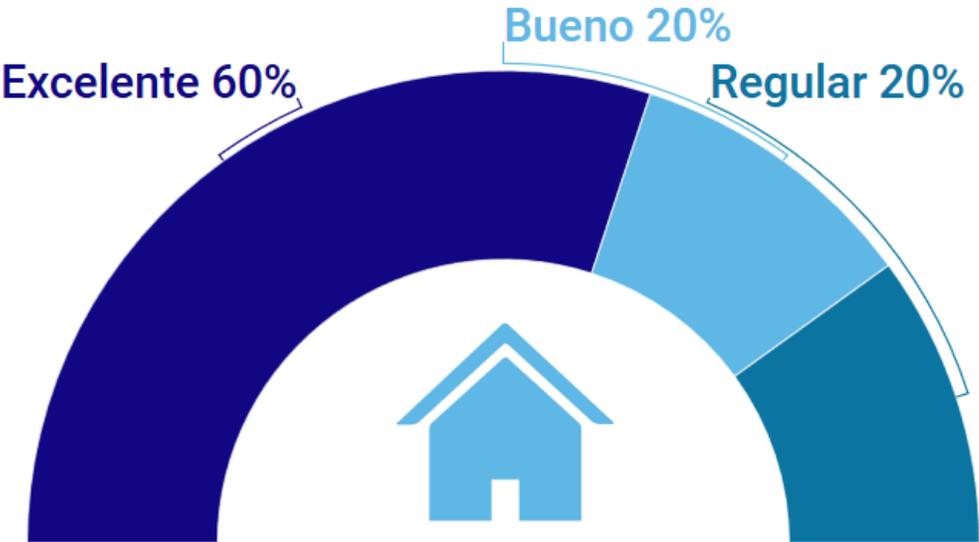


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 80% de las respuestas representados por 4 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 20 % con 1 ciudadano lo considera bueno.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 60% representado por 3 ciudadanos, califican como excelente el cumplimiento de estos, el 20% representado por 1 ciudadano lo consideran bueno, y el 20% representado por 1 ciudadano califica como regular.



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 ENERO el porcentaje de atención presencial disminuyó a razón que los puntos CREA estuvieron cerrados, así como el punto de atención a la ciudadanía en el CREA Castilla. Las encuestas se aplicaron únicamente en el punto de atención a la ciudadanía de la sede principal del Idartes.

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

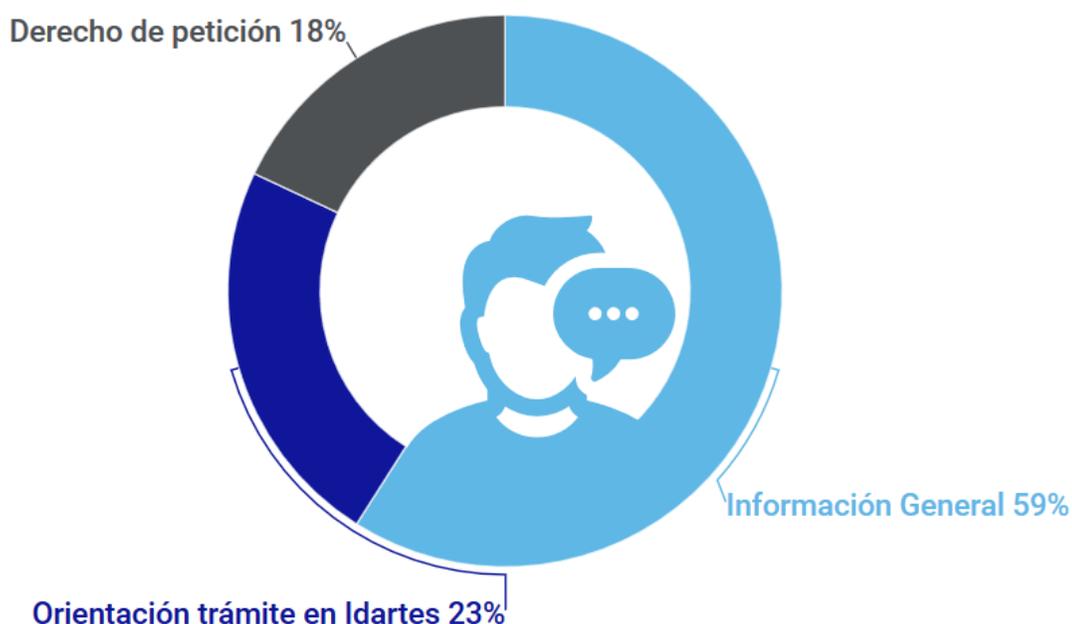
Encuestas de satisfacción virtuales ENERO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	22

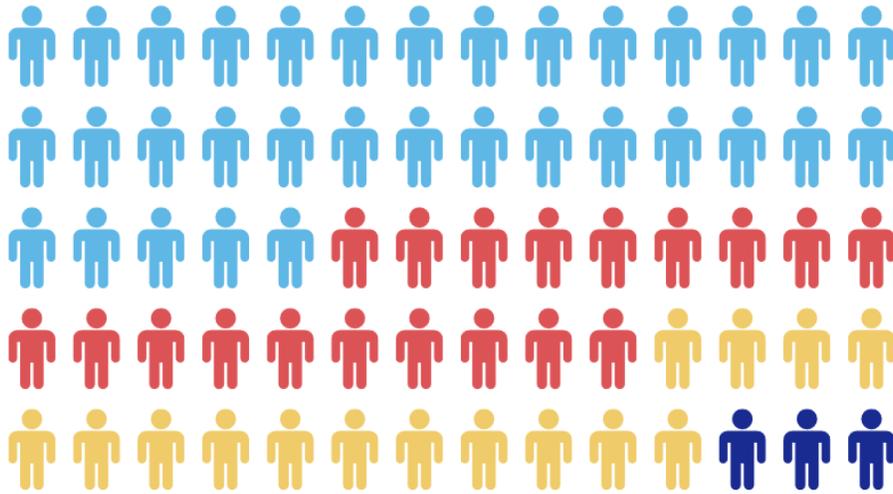
ENCUESTAS VIRTUALES

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 59% equivalente a 13 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 23% representado por 5 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 18% representado por 4 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición. Respuestas a la pregunta: 22.



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

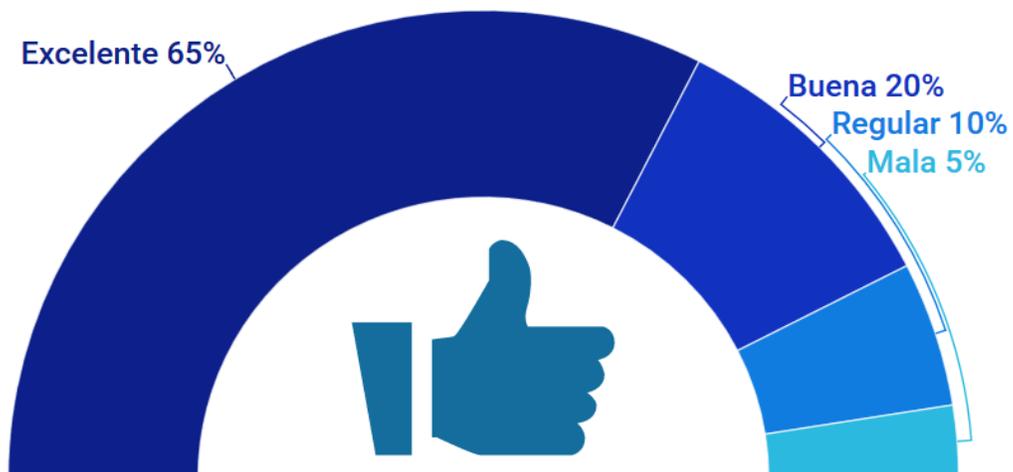


- Chat 47%
- Correo electrónico 27%
- Bogotá te escucha 21%
- Presencial 5%

El 47% de las atenciones representadas por 9 ciudadanos fueron por chat, el 27% equivalente a 5 ciudadanos fueron por correo electrónico, el 21% con 4 ciudadanos fueron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha SDQS, y el 5% con 1 ciudadano fue presencial.

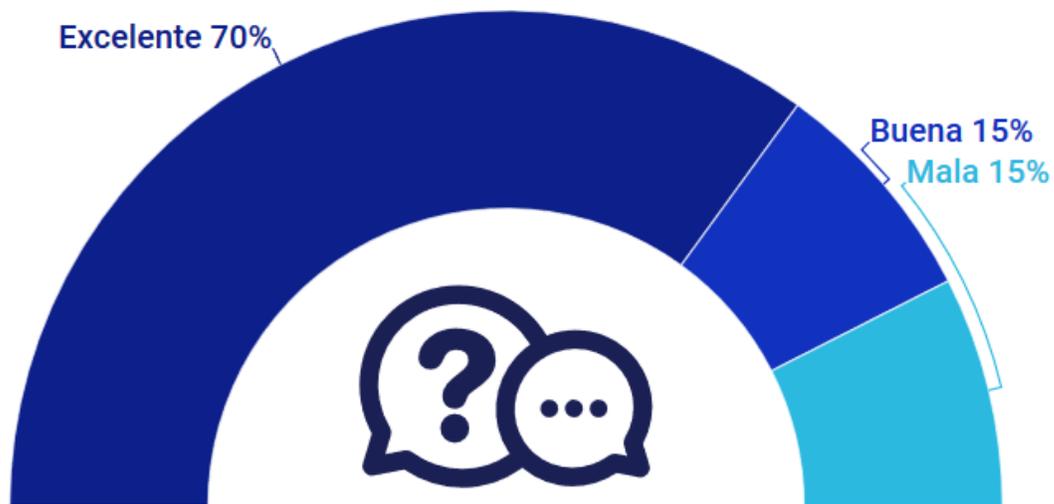
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 65% de los encuestados equivalentes a 13 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 20% con 4 ciudadanos califica como buena, 10% con 2 ciudadanos como regular y el 5% con un ciudadano como mala. Respuestas a la pregunta: 20

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

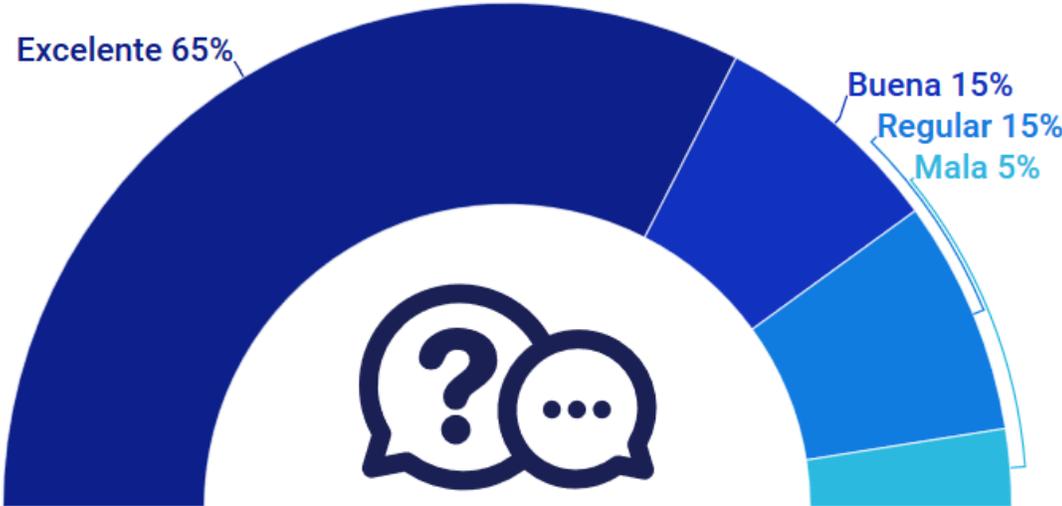


El 70% de los encuestados representados por 14 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 15% con 3 ciudadanos, califican como bueno, y el 15% restante con 3 ciudadanos califican como malo. Respuestas a la pregunta: 20.

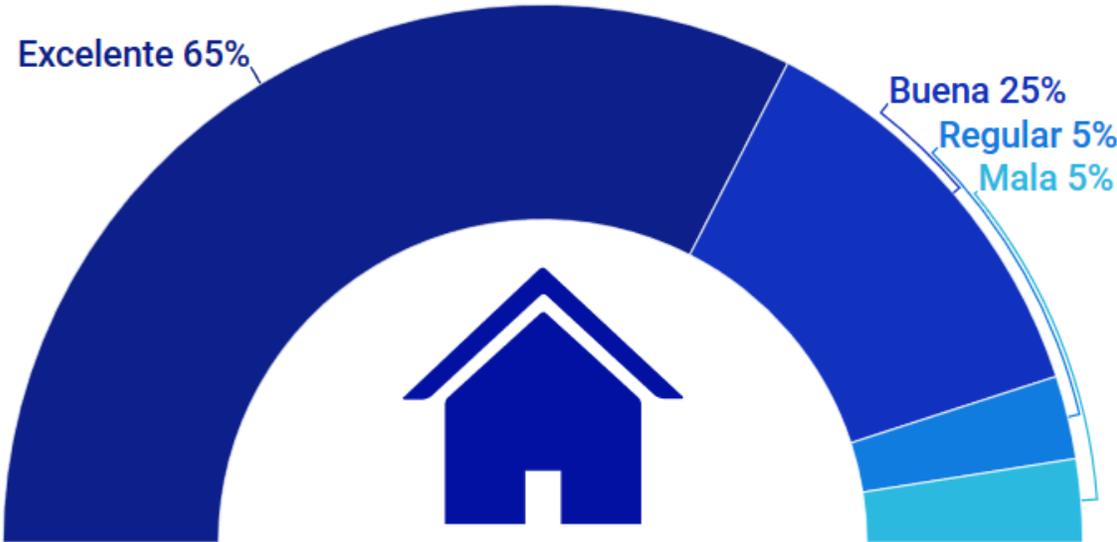


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 65% de los encuestados representados por 13 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 15% con 3 ciudadanos califica que es bueno, el 15% con 3 ciudadanos califica como regular y el 5% con 1 ciudadano como malo. Respuestas a la pregunta: 20.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 65% representados por 13 ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 25% con 5 ciudadanos lo considera bueno, el 5% con 1 ciudadano califica como regular y el 5% con un ciudadano como malo. Respuestas a la pregunta: 20.



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, sin embargo el número de encuestas disminuyó para este periodo a razón del número de atenciones por los canales virtuales de la entidad.

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.