

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Hugo Alberto Zamora Contreras

Hugo.zamora@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4503

Oficina de Atención al Ciudadano

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 FEBRERO 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.

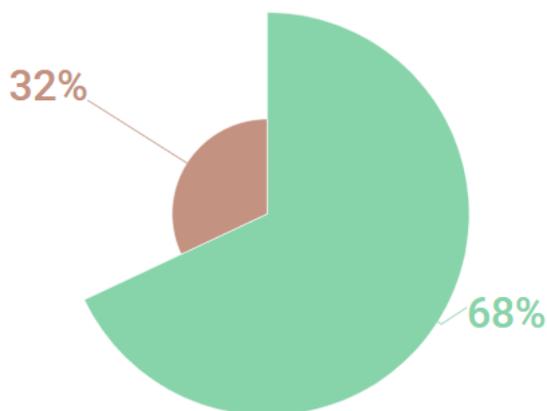
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales FEBRERO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	22

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.

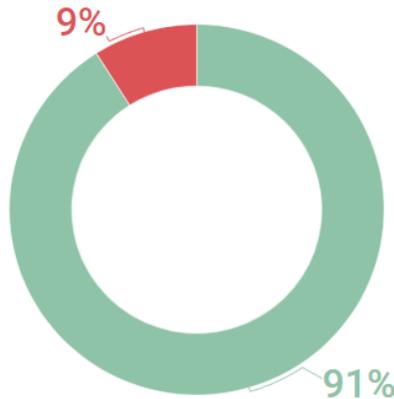


De las 22 personas encuestadas para el mes de FEBRERO, el 68% representado por 15 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 32% representado por 7 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto. El canal de atención 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:

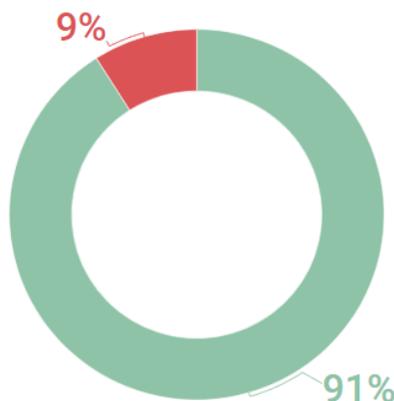
Respuestas	FEBRERO
Excelente	20
Buena	2
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	22



Del cuadro anterior tenemos que el 91% de las encuestas representados en 20 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes y el 9% restante representado en 2 ciudadanos califican como buena la atención.

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

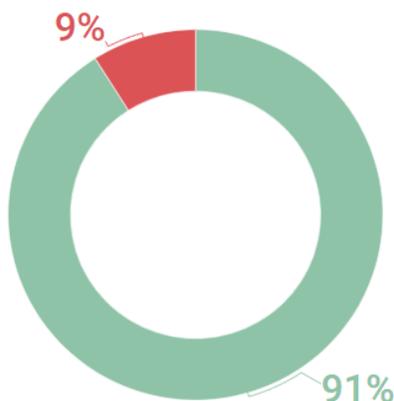
Respuestas	FEBRERO
Excelente	20
Buena	2
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	22



El 91% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 9% representados por 2 ciudadanos lo califican como bueno.

Que tan probable es que nos recomiende con otras personas.

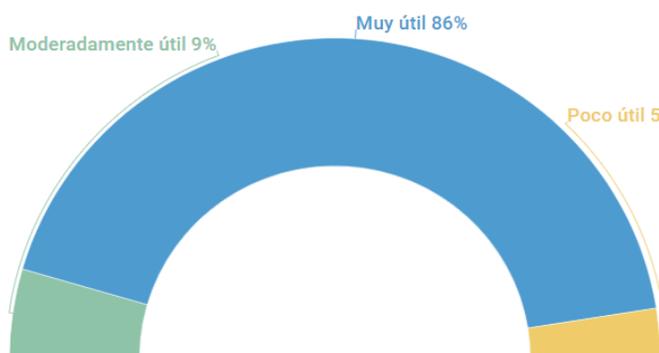
Respuestas	FEBRERO
Probable	2
Muy probable	20
No Probablemente	0
Respuestas a la pregunta	22



El 91% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, califican como muy probable que nos recomienden y el 9% representados por 2 ciudadano probablemente nos recomendaría

Que tan útil ha sido nuestro servicio para usted.

Respuestas	FEBRERO
Moderadamente útil	2
Muy útil	19
Poco útil	1
Respuestas a la pregunta	22

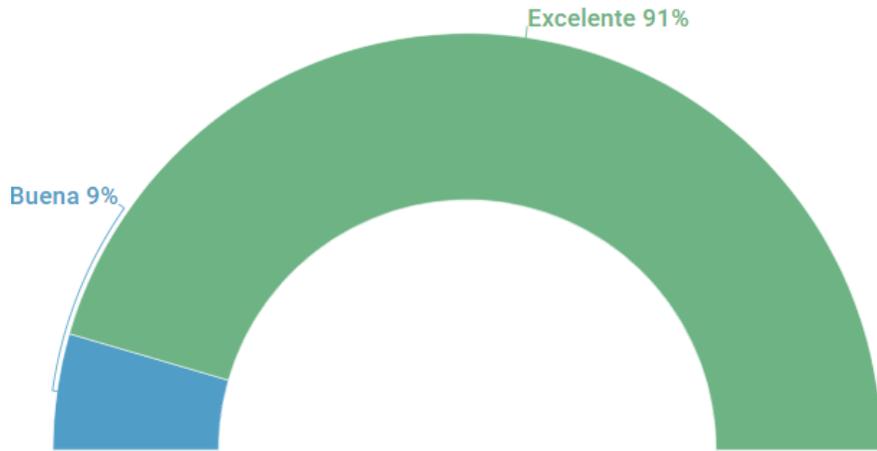


El 86% de los encuestados representados por 19 ciudadanos, califican como muy útil la información suministrada, el 9% representados por 2 ciudadanos lo califican como útil y el 5% representado en 1 ciudadano lo califica como poco útil.

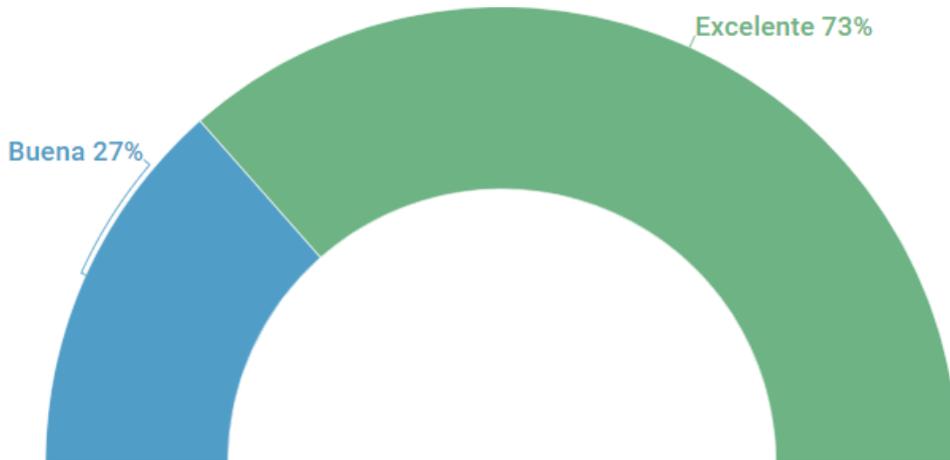


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 20 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 9% con 2 ciudadano lo considera bueno.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 64% representado por 9 ciudadanos, califican como excelente el cumplimiento de estos, el 36% representado por 5 ciudadano lo consideran bueno



Conclusiones

Se evidencio que durante el mes de febrero la atención presencial aumento, a razón que los puntos CREA iniciaron labores, lo que aumento la percepción ciudadana frente a la atención e información entregada por parte de los servidores de la entidad a la ciudadanía; este aumento se debe a la educada aplicación a los protocolos establecidos para la atención ciudadana. Por esta razón se recordara al interior de la entidad la importancia del uso correcto de los protocolos establecidos para la atención.

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

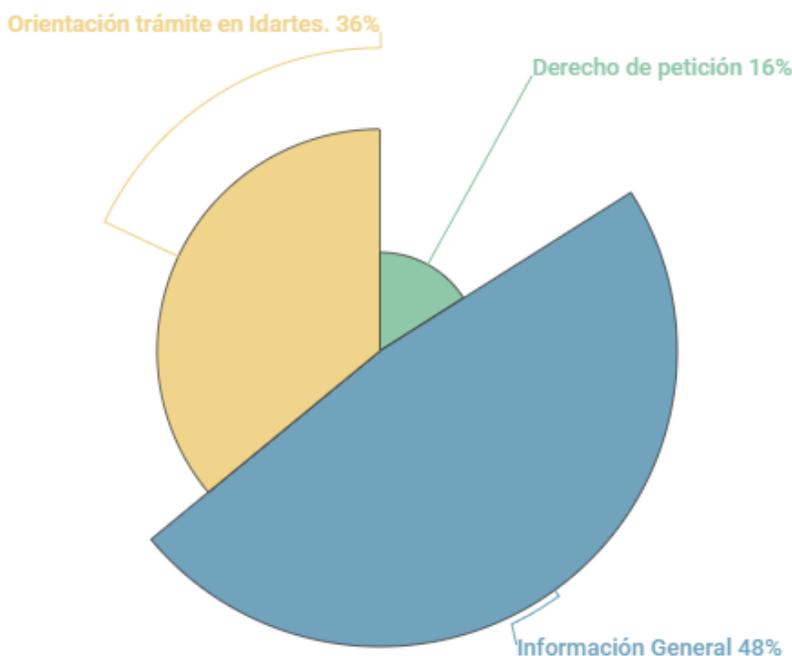
Encuestas de satisfacción virtuales FEBRERO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	25

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 48% equivalente a 12 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 36% representado por 9 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 16% representado por 4 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición. Respuestas a la pregunta: 25.



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



● Chat ● Correo electrónico ● Presencial

El 60% de las atenciones representadas por 15 ciudadanos fueron por chat, el 32% equivalente a 8 ciudadanos fueron por correo electrónico y el 8% con 2 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 76% de los encuestados equivalentes a 19 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 12% con 3 ciudadanos califica como buena, el 8% con 2 ciudadanos como regular y el restante 4% representado en 1 ciudadano no responde la pregunta. Respuestas a la pregunta: 24

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

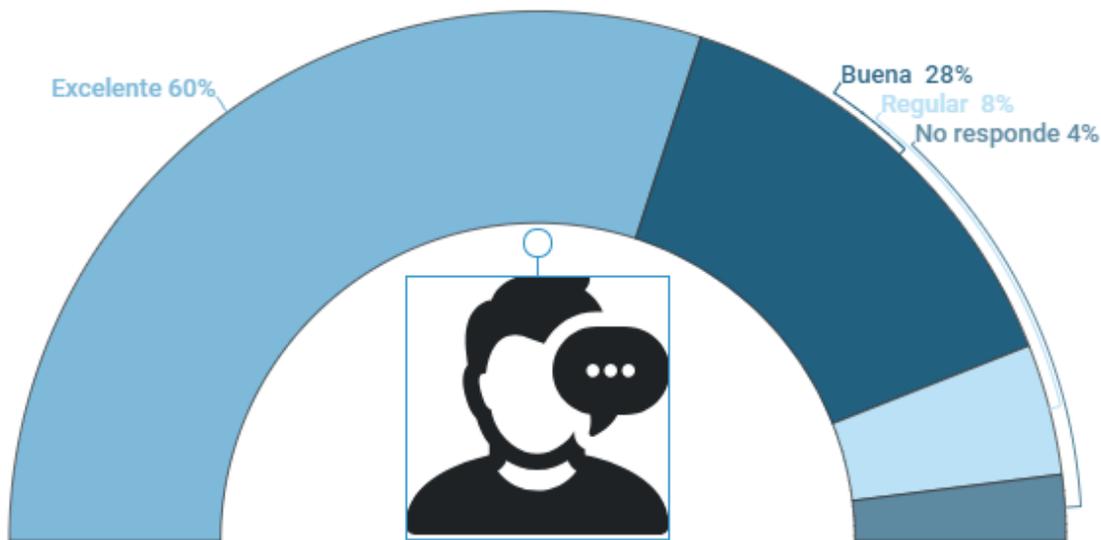


El 60 % de los encuestados representados por 15 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 20% con 5 ciudadanos, califican como bueno, el 12% con 3 ciudadanos califican como Regular, el 4% con 1 ciudadano y el restante 4% representado en 1 ciudadano no responde a la pregunta. Respuestas a la pregunta: 24.

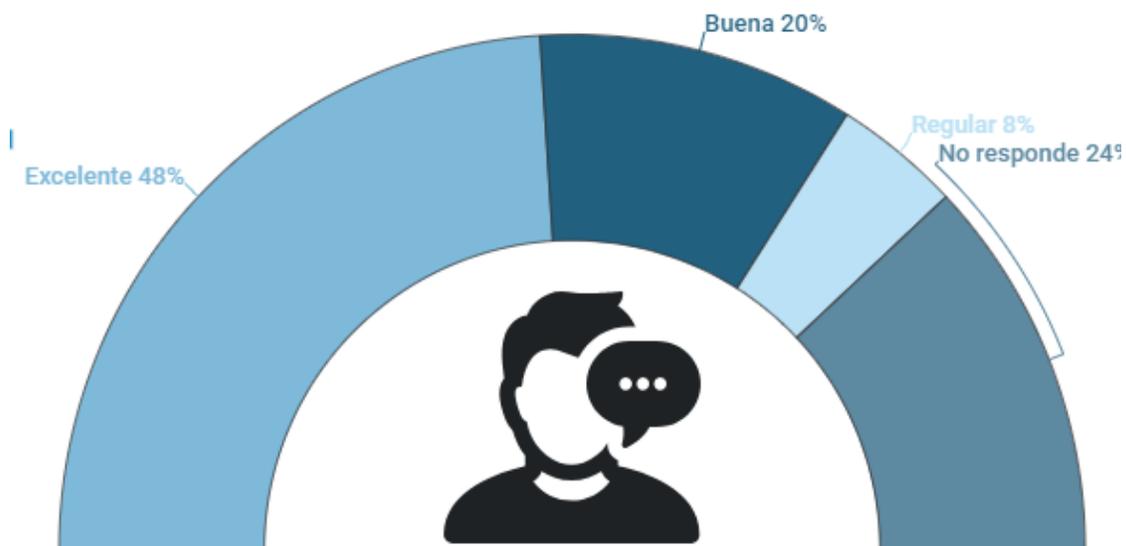


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 60% de los encuestados representados por 15 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 28% con 7 ciudadanos califica que es bueno, el 8% con 2 ciudadanos califica como regular y el 4% con 1 ciudadano no responde. Respuestas a la pregunta: 24.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que el 48% representados por 12 ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, el 28% con 5 ciudadanos lo considera bueno, el 8% con 2 ciudadano califica como regular y el 6% con 6 ciudadanos no responden. Respuestas a la pregunta: 19.



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, sin embargo el número de encuestas aumento 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 prestación del servicio, en cuanto se evidencio un aumento negativo en la percepción de ciudadanía a través de los canales virtuales, frente a la atención presencial; esto debido a que el ciudadano al no tener un trato directo con el servidor público se frivoliza la atención, por tal razón se fortalecerá la forma en que es suministrada la información de manera virtual de tal manera que sea cálida y agradable al ciudadano, lo que impactará positivamente la mejora del estándar de percepción virtual.