

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

Johanna Katherine Gómez Huertas
Johanna.gomezhuertas@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4503
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 EL IDARTES DURANTE EL MES DE AGOSTO 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, en el punto de atención del CREA Castilla, en la nueva Cinemateca de Bogotá y en los centros de formación del programa CREA.

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 agosto de 2019

Total encuestas	Total
Presenciales	37

ENCUESTAS PRESENCIALES

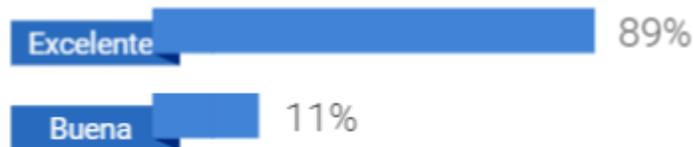
Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención, así como los niveles de satisfacción.

De las 37 personas encuestadas para el mes de agosto el 89% representado por 33 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 8% representado por 3 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto y el 3% representado en un ciudadano acudieron para derecho de petición

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:

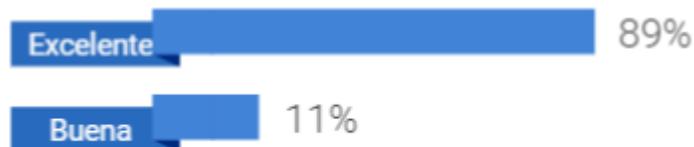
Respuestas	Agosto
Excelente	33
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	37



Del cuadro anterior tenemos que el 89% de las encuestas representados en 33 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 11% con 4 ciudadanos lo califican como bueno.

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

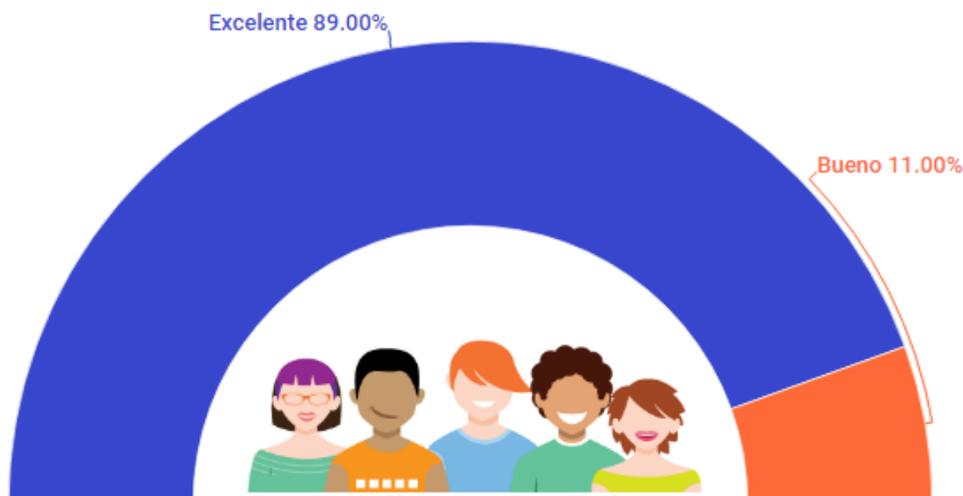
Respuestas	Agosto
Excelente	33
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	37



El 89% de los encuestados representados por 33 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 11% representados por 4 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.

La calidad del servicio prestado fue:



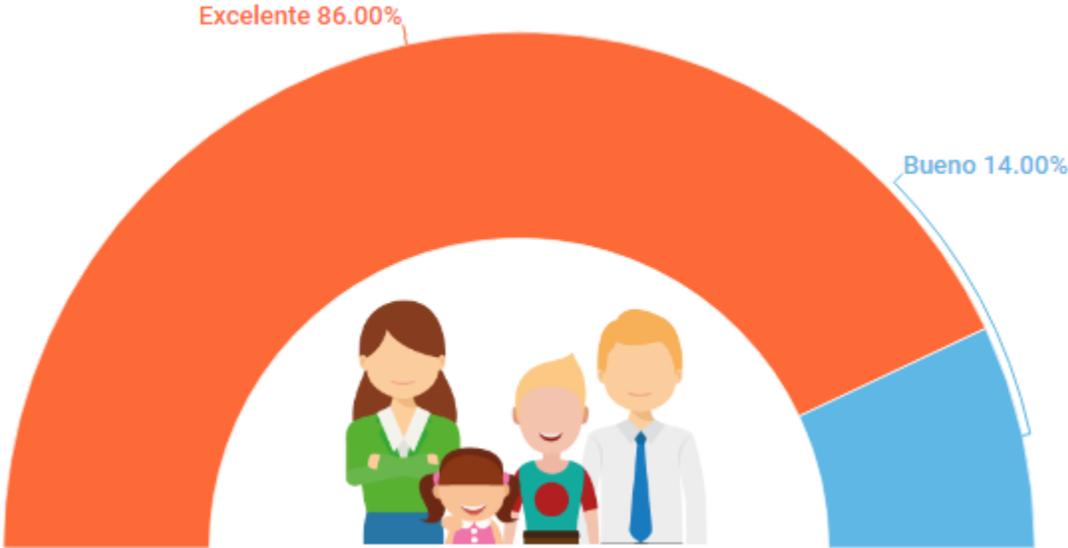
Frente a la calidad del servicio percibido, 33 ciudadanos encuestados representados con el 89% la califican como excelente, 11% con 4 ciudadanos como buena.

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



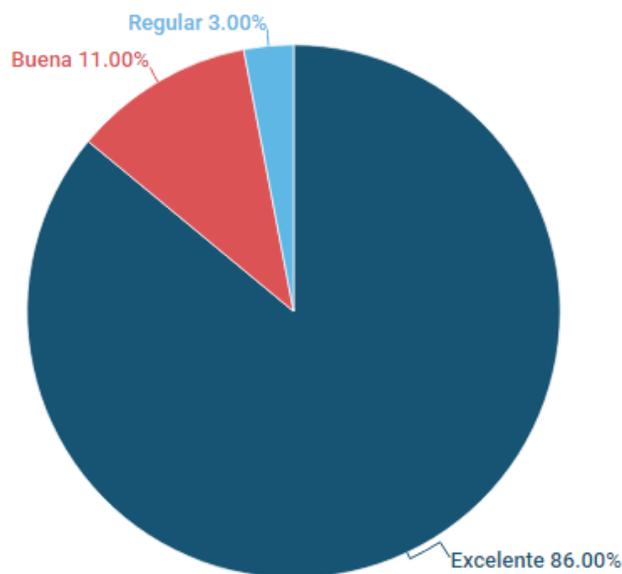
El 86% de los encuestados con 32 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 14% con 5 ciudadanos, como bueno.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



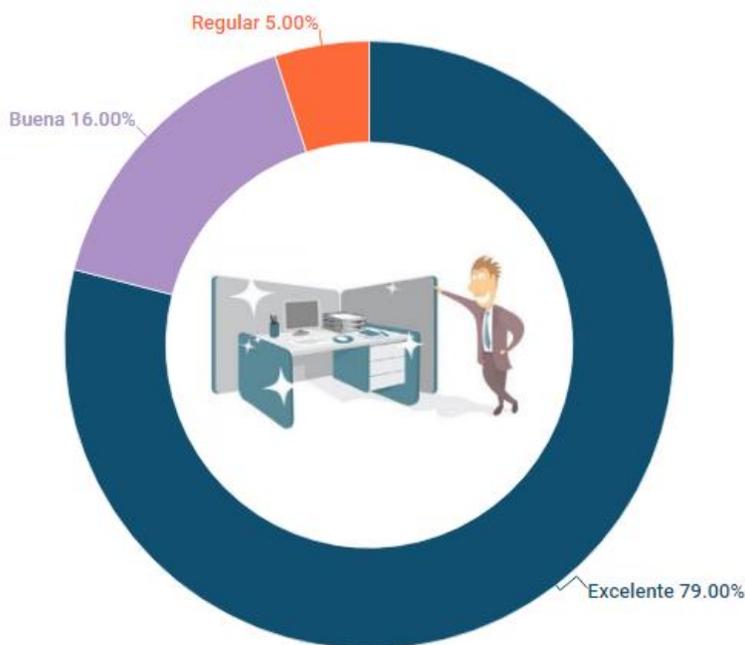
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 34 calificaciones como excelente sumando el 86% y 3 como buenas con el 14

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



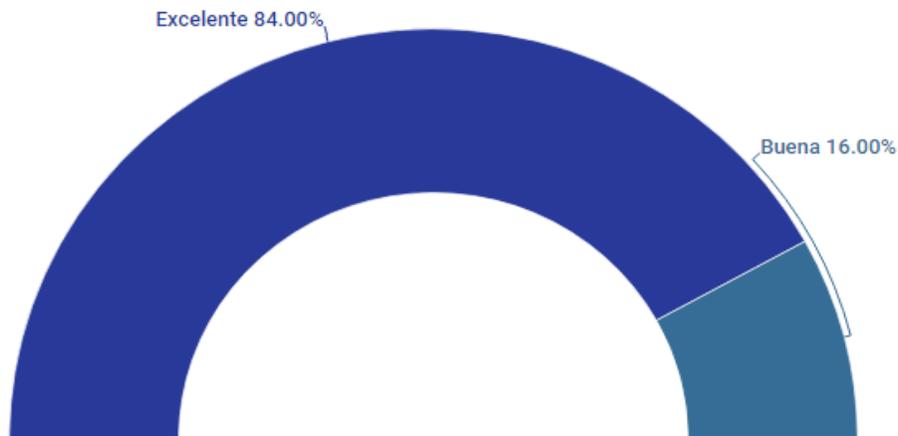
El 86% de los encuestados con 32 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 11% con 4 ciudadanos las califican como buena y el 3% con un ciudadano la califican como regular.

El orden y aseo de las instalaciones es:



El 79% de los encuestados con 29 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 16% con 6 ciudadanos como bueno y el 5% con 2 ciudadanos como regular.

El horario de atención al público es:



El 84% de los encuestados con 31 ciudadanos califican como excelente el horario de atención, el 16% con 6 ciudadanos las califican como bueno.

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

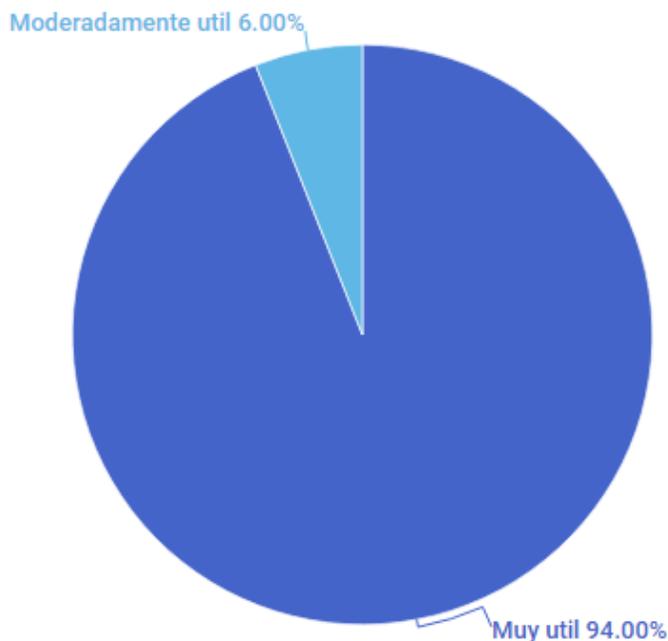


● Muy probable ● probable

2	Muy probable	94%
3	probable	6%

El 94% de los encuestados representados por 31 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 6% con 2 ciudadanos lo considera **probable**.

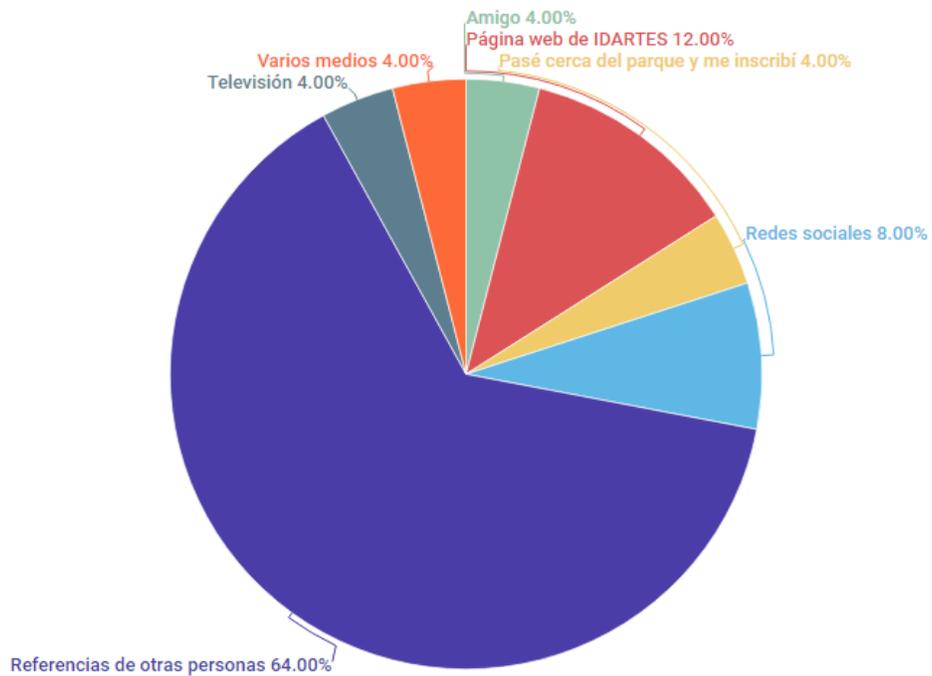
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



El 94% de los encuestados representados por 31 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 6% con 2 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil**.

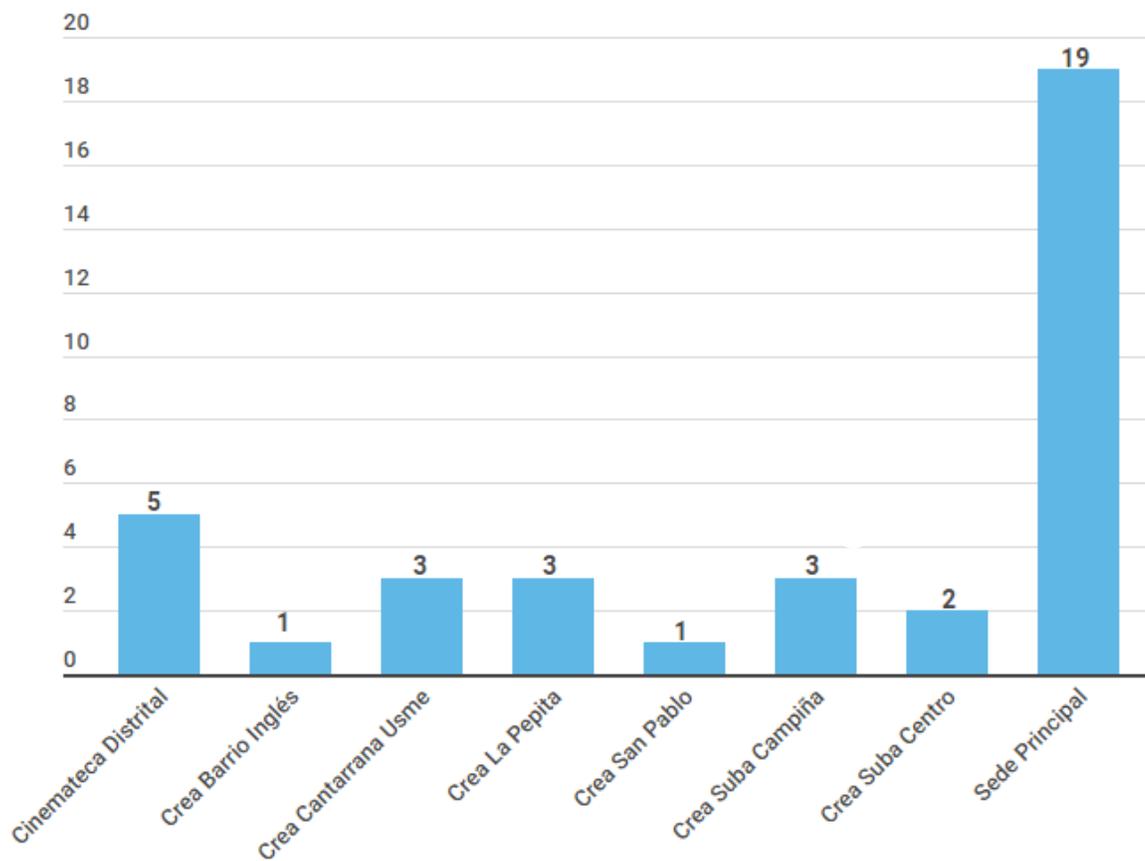
Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	20
--	-----------

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



Número de encuestas por sede

Para la



estadística de la Sede Principal, se suman las encuestas de la Oficina de Atención al Ciudadano de Idartes Nivel Central y Sede Castilla.

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

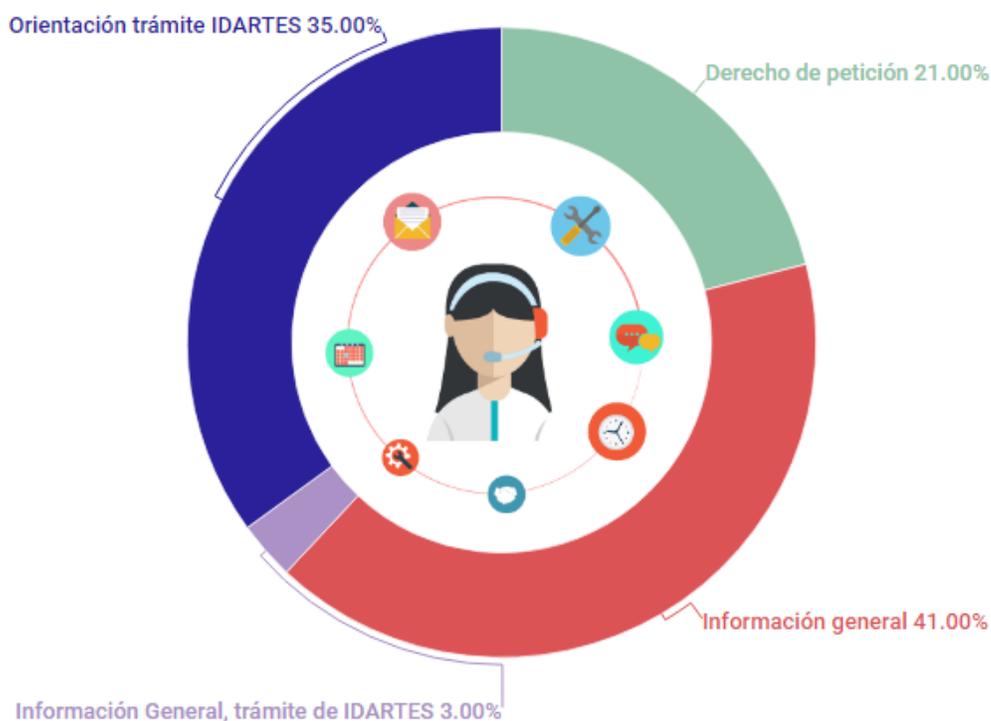
Encuestas de satisfacción virtuales AGOSTO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	34

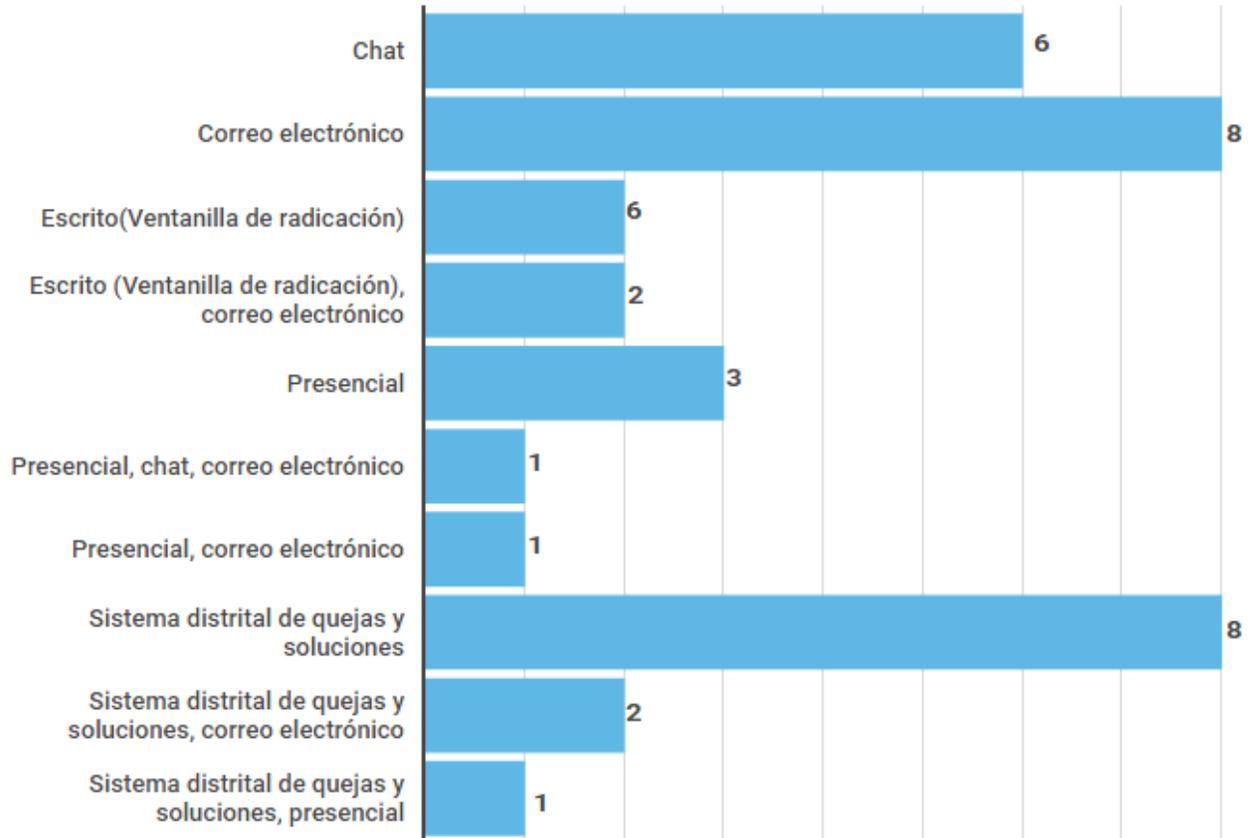
ENCUESTAS VIRTUALES

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 41% equivalente a 14 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 35% representado por 12 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad, el 21% representado en 7 ciudadanos lo hicieron para derechos de petición y el 3% con 1 ciudadano para Información general y trámites de IDARTES.

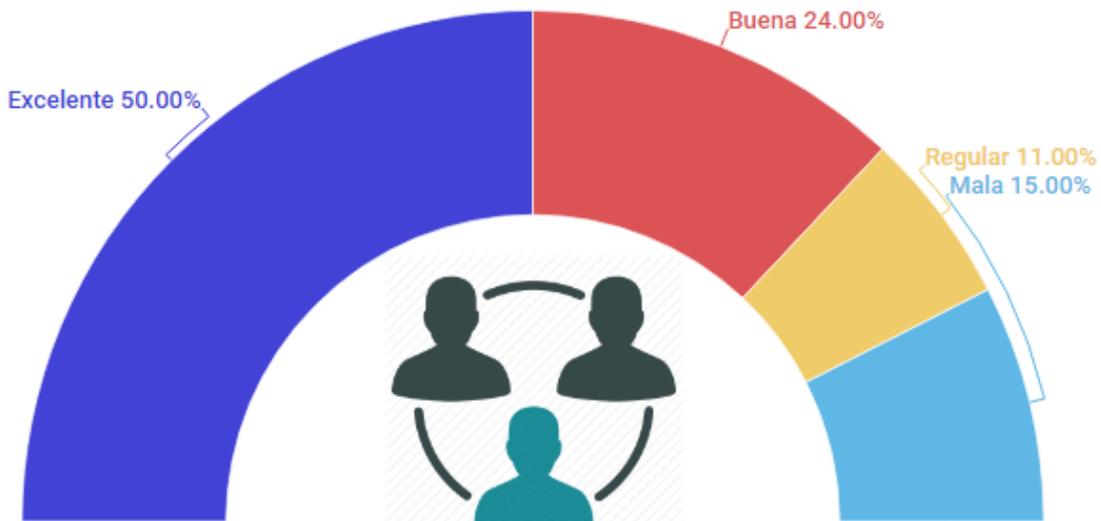


¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



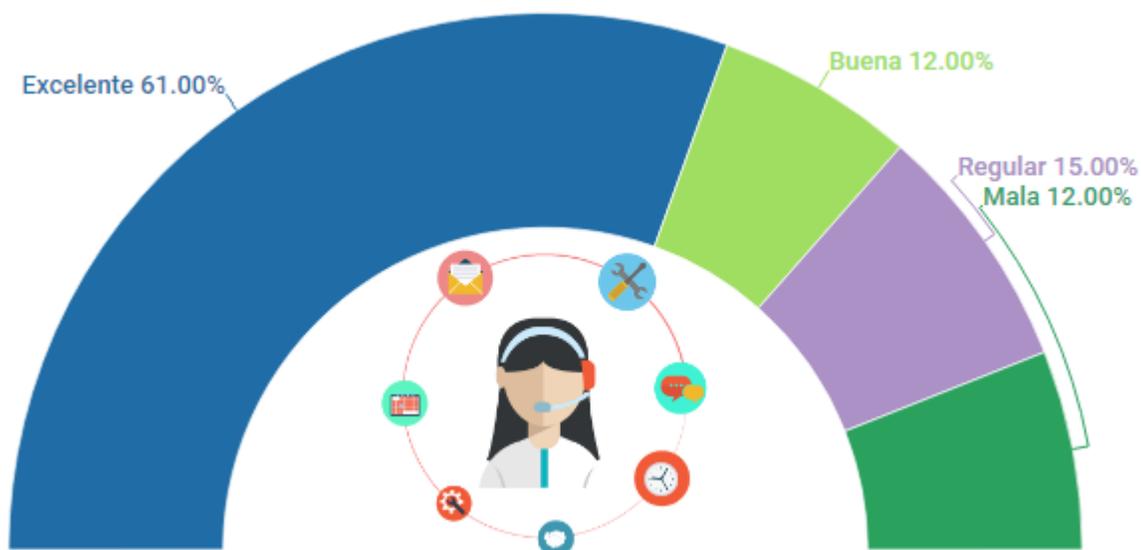
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe

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



El 50% de los encuestados equivalentes a 17 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 24 % con 8 ciudadanos califica como **buena**, el 11% con 4 ciudadanos la califican como **regular** y el 15% con 5 ciudadanos como **mala**.

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



El 61% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 12% con 4 ciudadanos califican como **bueno**, el 15% con 5 ciudadanos califican el servicio como **regular** y el 12% con 4 ciudadanos como **malo**.

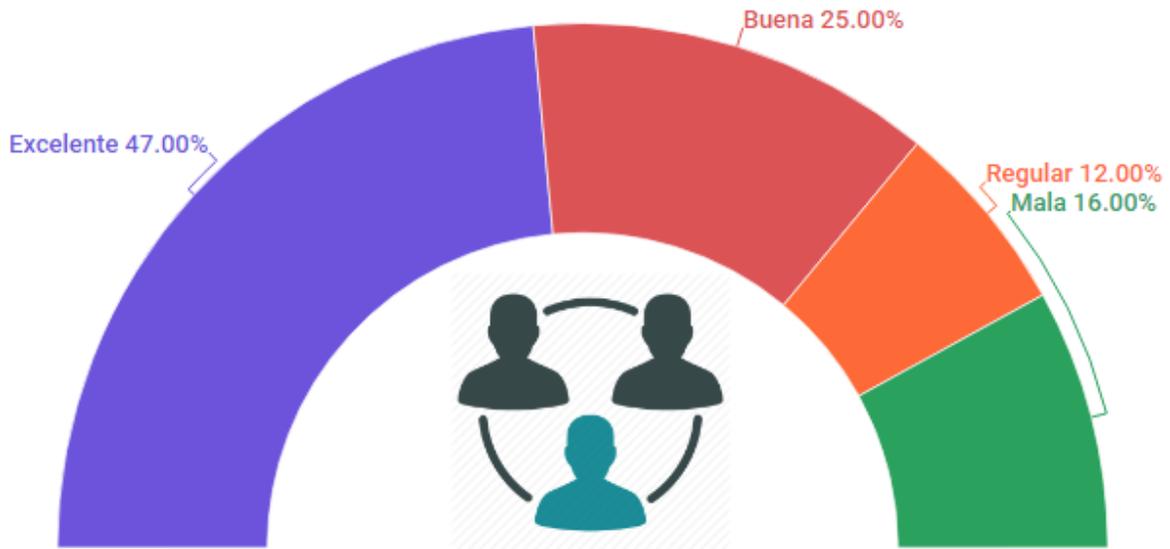


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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:

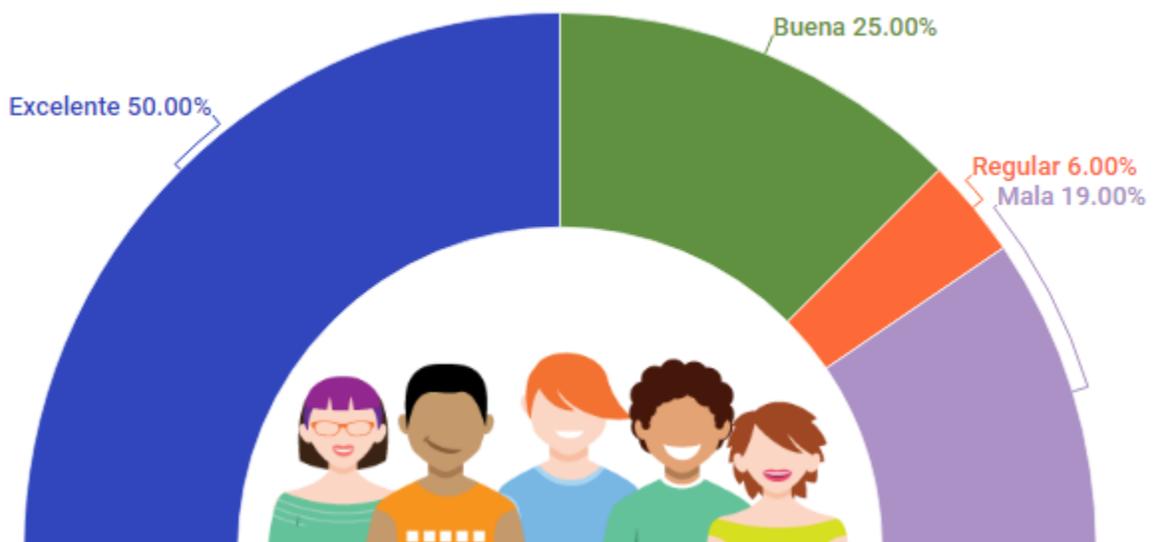
La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 47% de los encuestados representados en 15 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 25% con 8 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 12% con 4 ciudadanos como **regular** y el 16% con 5 ciudadanos como **mala**.



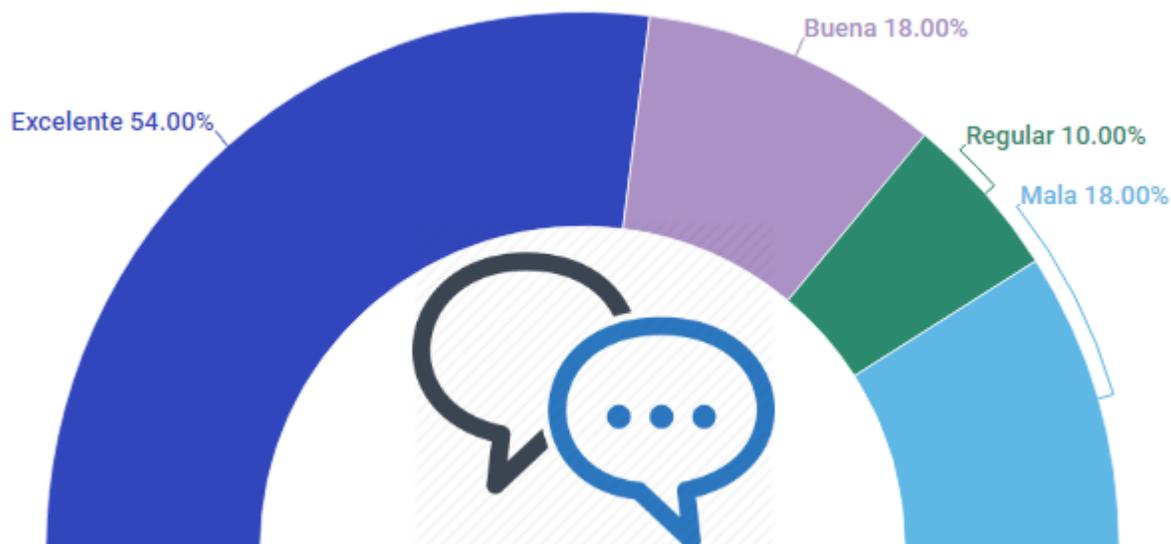
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 50% de los encuestados, representados por 16 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 25% con 8 ciudadanos lo califican como **bueno**, el 6 % con 3 como **regular** y el 19% con 6 como **malo**.



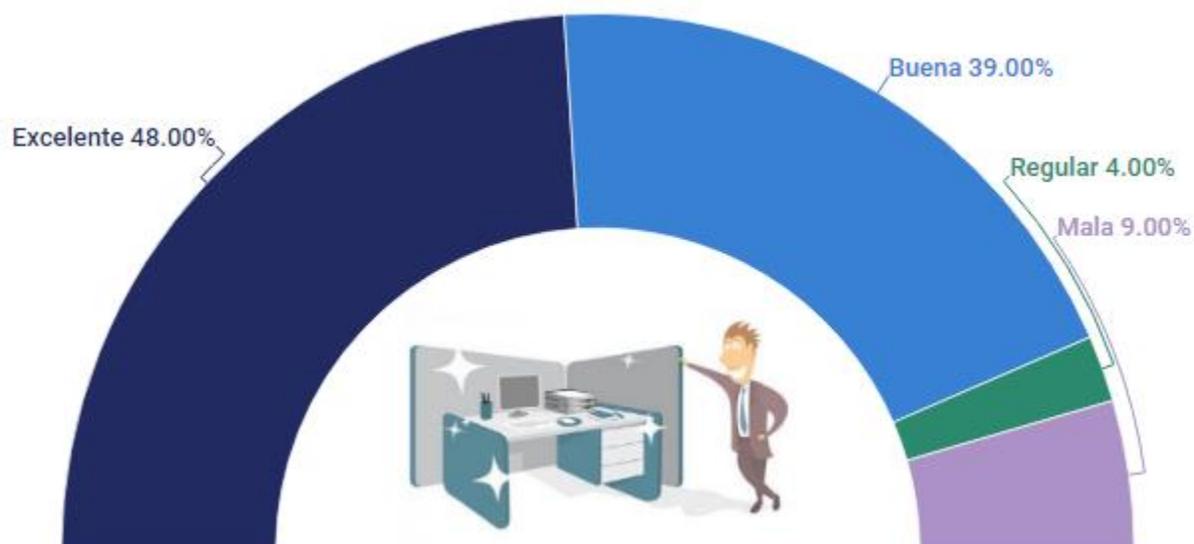
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 54% de los encuestados representados con 18 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 18% con 6 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 10% con 3 ciudadanos como **regular** y el 18% con 6 ciudadanos como **mala**.



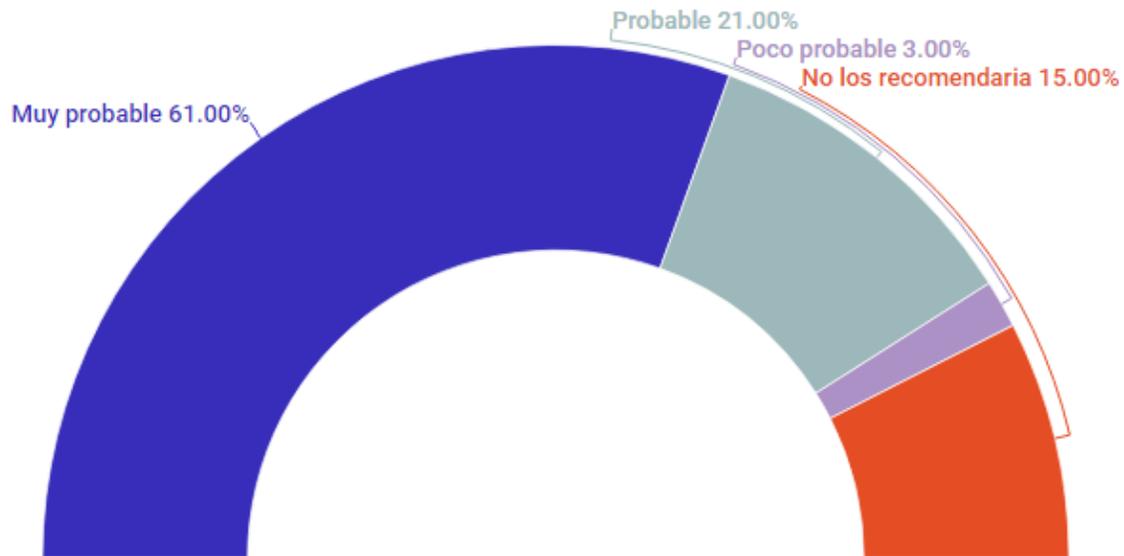
¿El orden y aseo de las instalaciones es?

El 48% de los encuestados representados con 15 ciudadanos, calificaron como **excelente** el orden y el aseo, el 39% con 12 ciudadanos lo calificaron como **bueno**, el 4% con 1 ciudadano lo califican como **regular** el 9% con 3 ciudadanos como **malo**.



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

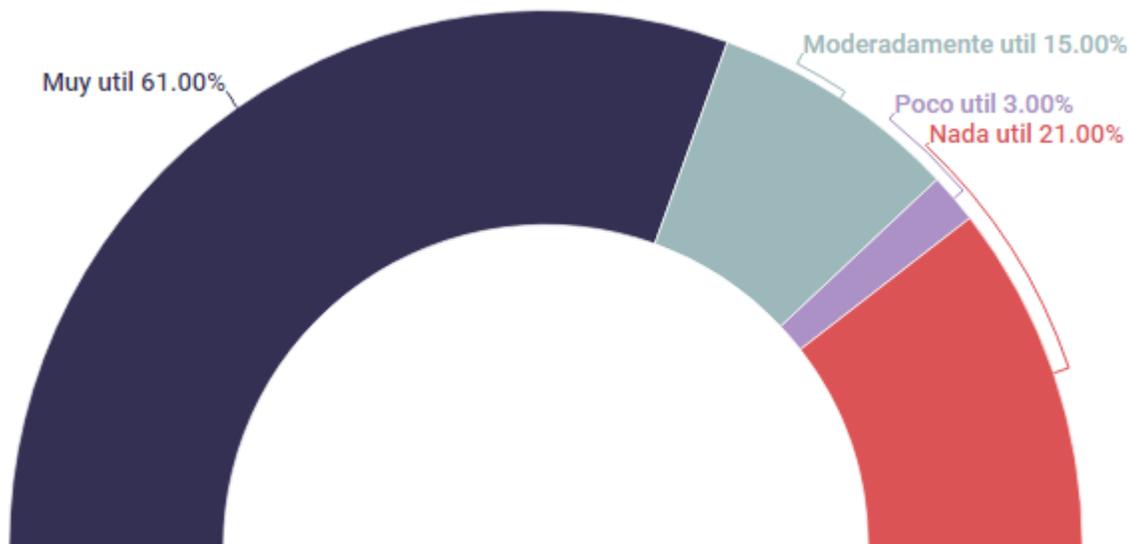
El 61% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 21% con 7 ciudadanos lo considera **probable**, el 3% con 1 ciudadano lo considera **poco probable** y el 15% representado en 5 ciudadanos **no nos recomendaría**.



De los 5 ciudadanos representados en el 15% que manifiestan no recomendarnos, se puede evidenciar que la razón para contactarse con IDARTES responde a orientación de trámites, derechos de petición e información general; atendidos a través del correo electrónico y el Sistema distrital de quejas y soluciones. La inconformidad de la ciudadanía en la respuesta a sus solicitudes corresponde en el mayor de los casos a los tiempos de respuesta, pues se trata de derechos de petición que no se pueden solucionar en tiempos cortos, sino que la oficina encargada de su trámite debe disponer del plazo máximo permitido por ley.

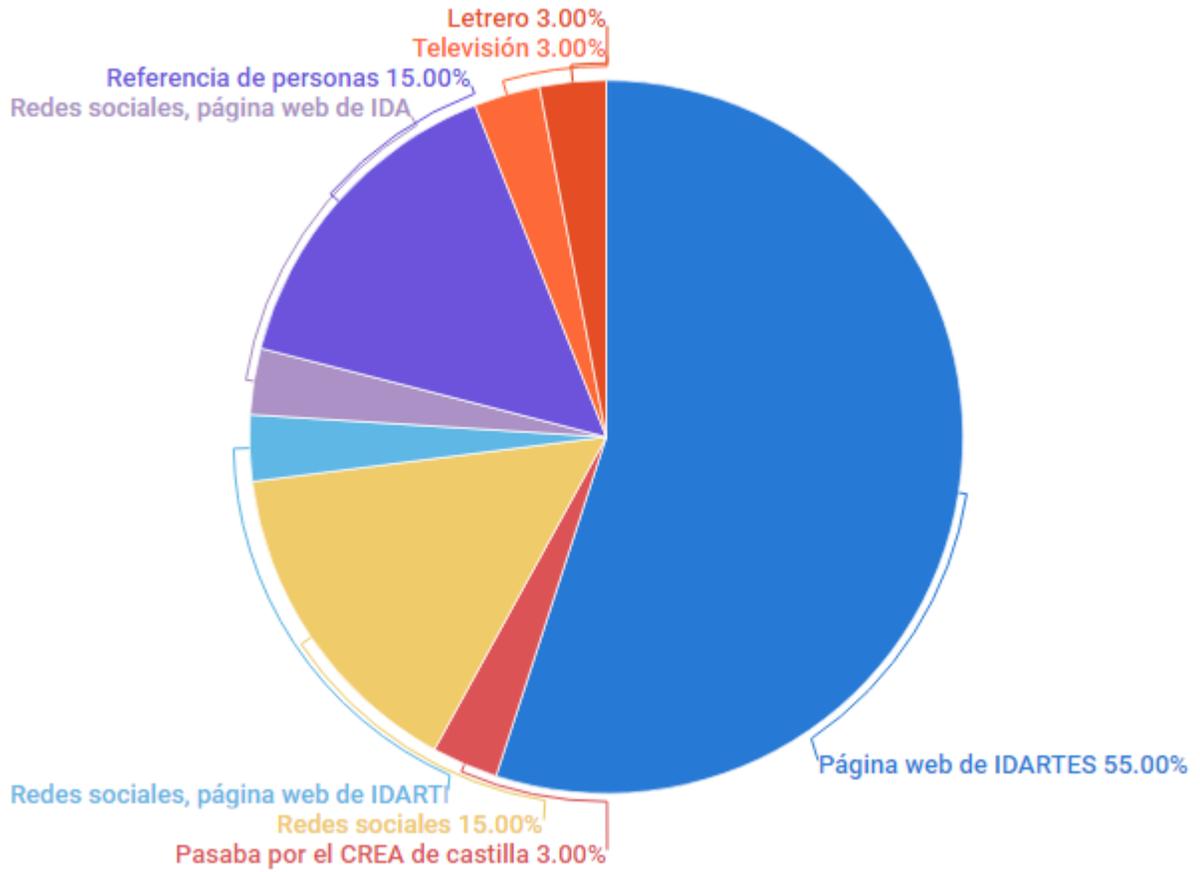
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 61% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 15% con 5 ciudadanos lo considera **moderadamente útil**, el 3% con 1 ciudadano lo considera **poco útil** y el 21% con 7 ciudadanos **nada útil**.



De los 7 ciudadanos representados en el 21% que manifiestan que nuestro servicio de atención es nada útil, se puede evidenciar que la razón para su insatisfacción corresponde en varios casos a los tiempos en respuesta que no siempre pueden ser inmediatos y en otros casos a inconformidad del ciudadano ante la respuesta brindada por IDARTES que no responde a la necesidad puntual del peticionario.

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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	15
--	-----------

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

Conclusiones

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción favorable en atención presencial, sin embargo, las calificaciones obtenidas en encuestas virtuales motivan la mejora del servicio y la eficiencia administrativa para resolver las inquietudes ciudadanas a través del correo electrónico y del Sistema distrital de quejas y soluciones.

	ENCUESTAS PRESENCIALES		ENCUESTAS VIRTUALES	
	Excelente bueno	Regular malo	Excelente bueno	Regular malo
La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:	100%	0	74%	16%
El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue:	100%	0	73%	27%
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?	100%	0	82%	18%

Las cifras reflejan una satisfacción menor en los canales virtuales, lo anterior se debe a que desde el área de atención al ciudadano enviamos una encuesta a cada uno de los peticionarios y algunos de ellos no están conformes con la respuesta entregada por la entidad, por lo que nos califican negativamente, aún así seguimos trabajando con el área de convocatorias, pues la mayoría de las peticiones están relacionadas con la participación en el portafolio distrital de estímulos.

Las atenciones vía chat han ido en aumento, a través de este canal se tiene la posibilidad de atender en tiempo real las solicitudes ciudadanas en cuanto a horarios de nuestras actividades, asesorías básicas del Portafolio Distrital de Estímulos, Programa CREA, inscripciones a talleres, entre otros.