

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Johanna Katherine Gómez Huertas
Johanna.gomezhuertas@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4503
Oficina de Atención al Ciudadano

Yamile Portilla Castellanos
yamile.portilla@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4504-3401
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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE de 2019

Total 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 septiembre, el 95% representado por 21 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 5% representado por 1 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	Septiembre
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, el 9% con 2 ciudadanos lo califican como bueno.

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

Respuestas	Septiembre
Excelente	18
Buena	4
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	22



El 82% de los encuestados representados por 18 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 18% 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, 19 ciudadanos encuestados representados con el 86% califican como excelente, 14% con 3 ciudadanos como buena.

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



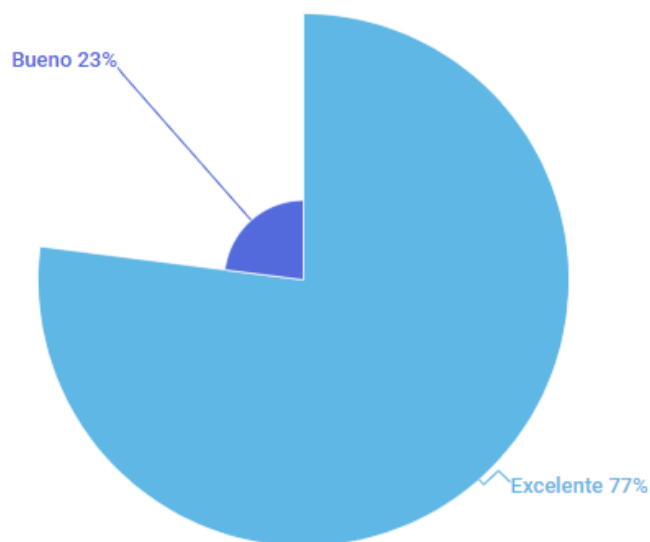
El 71% de los encuestados con 15 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 29% con 6 ciudadanos, como bueno y 1 ciudadano no respondió la pregunta.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 20 calificaciones como excelente sumando el 91% y 9% como buenas con el 2

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



El 77% de los encuestados con 17 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 23% con 5 ciudadanos las califican como buena.

El orden y aseo de las instalaciones es:



El 82% de los encuestados con 18 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 18% con 4 ciudadanos como bueno.

El horario de atención al público es:



El 73% de los encuestados con 16 ciudadanos califican como excelente el horario de atención, el 23% con 5 ciudadanos las califican como buena y un 4% equivalente a un ciudadano, lo califican como regular.

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

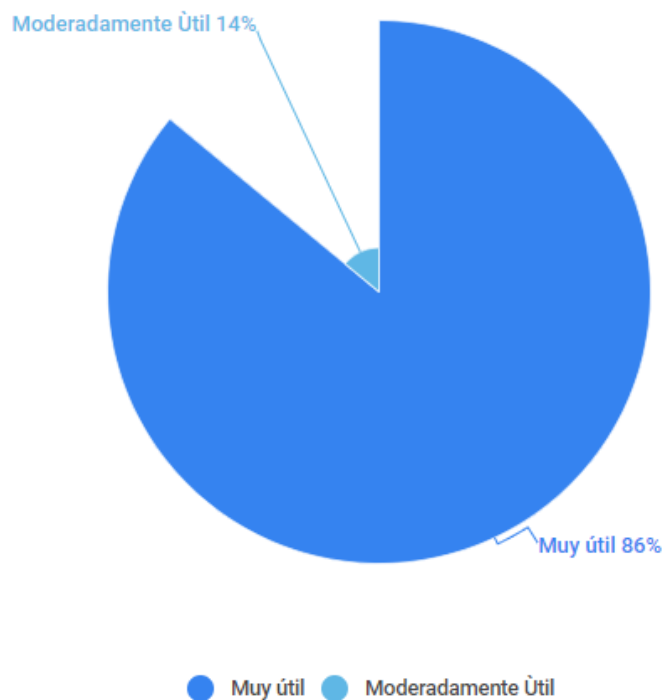


● Muy Probable ● Probable

● 2	Muy Probable	90%
● 3	Probable	10%

El 90% de los encuestados representados por 19 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 10% con 2 ciudadanos lo considera **probable**. Un ciudadano no da respuesta a esta pregunta.

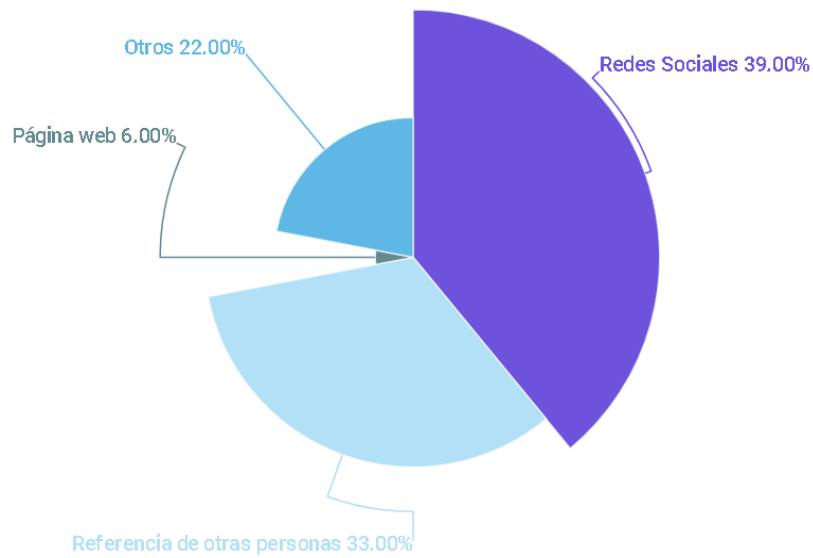
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



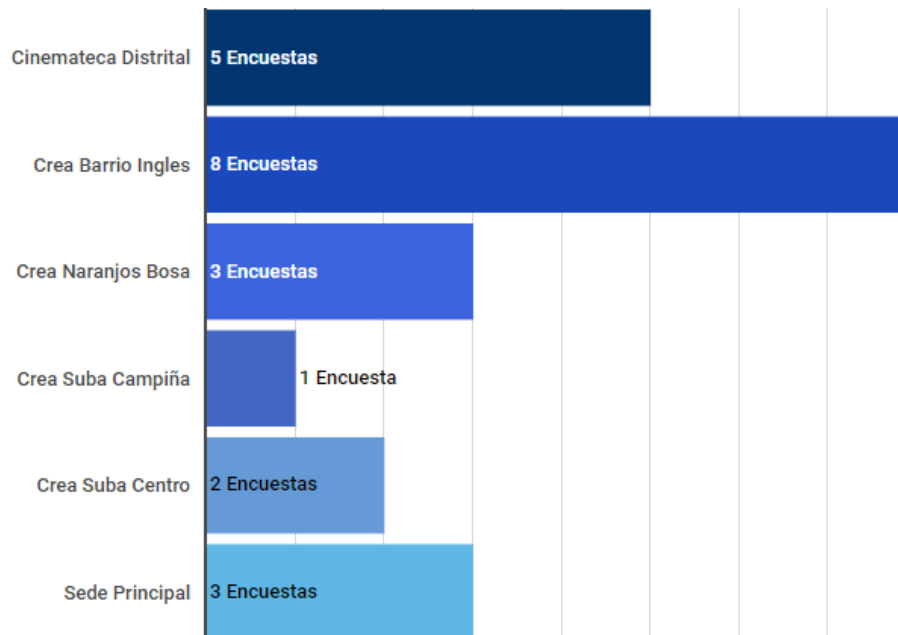
El 86% de los encuestados representados por 18 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 14% con 3 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil**, y 1 ciudadano no da respuesta a esta pregunta.

Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	10
--	-----------

¿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.

Conclusiones

La calidad y disposición con que se brinda información a la ciudadanía permite a la entidad recibir altos niveles de satisfacción del servicio. Para ello, el Área de Atención al Ciudadano coordina con las demás dependencias los flujos de información sobre las actividades, eventos y/o convocatorias que el ciudadano necesita conocer.

De igual forma, se evidencia que cada vez más y en aumento, los ciudadanos se informan a través de las redes sociales y la página web del Idartes, sumando así un 45% sobre los encuestados. Las referencias de ciudadanos para que otros conozcan los servicios de la entidad aportan un importante 33% que demuestra el interés ciudadano por lo que ofrecemos, y que además se argumenta con el resultado de alta probabilidad en recomendarnos.

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

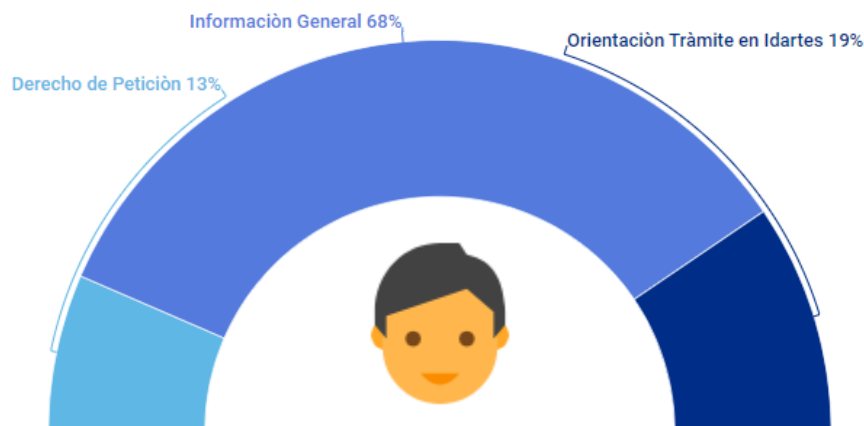
Encuestas de satisfacción virtuales septiembre de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	16

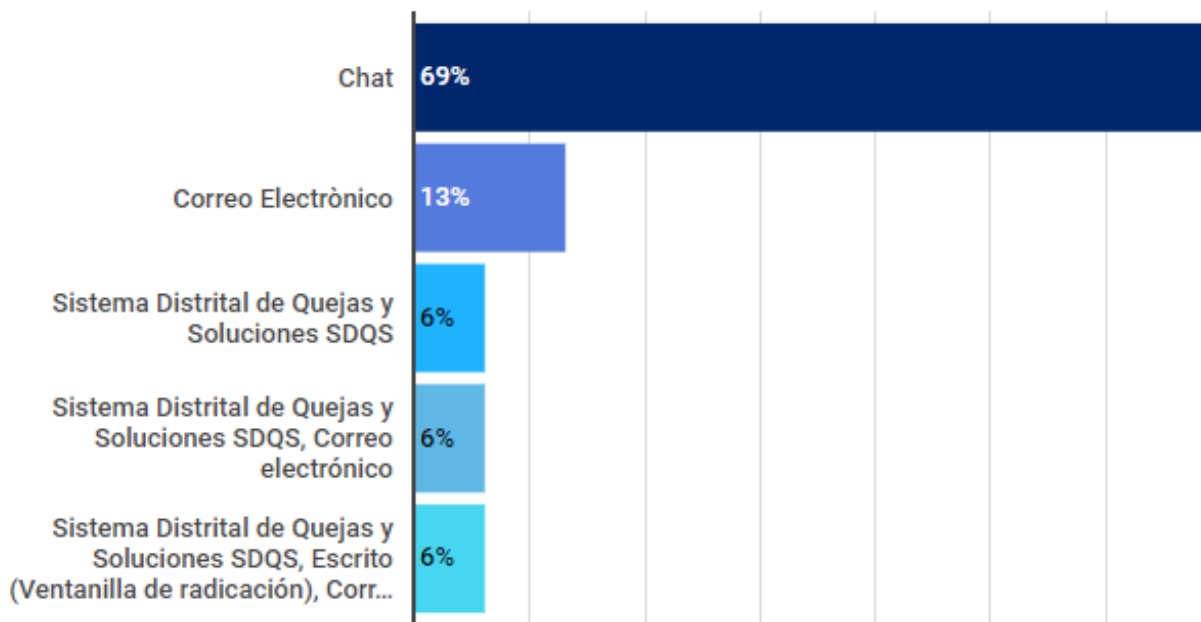
ENCUESTAS VIRTUALES

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 68% equivalente a 11 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 19% representado por 3 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad, el 13% representado en 2 ciudadanos lo hicieron para derechos de petición.



¿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 69% de los encuestados equivalentes a 11 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 25 % con 4 ciudadanos califica como buena y el 6% con 1 ciudadanos como mala.

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



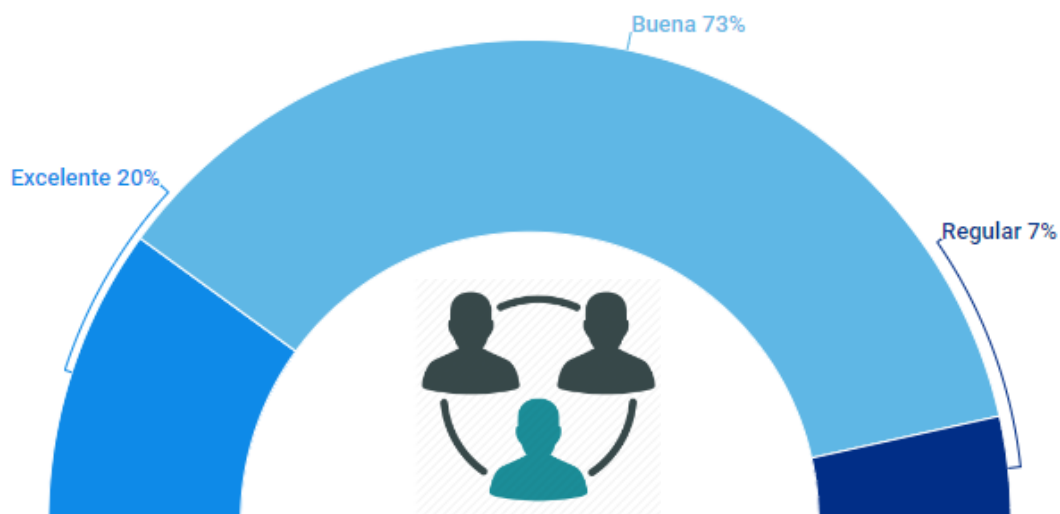
El 69% de los encuestados representados por 11 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 25% con 4 ciudadanos califican como **bueno** y el 6% con 1 ciudadano como **malo**.



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 20% de los encuestados representados en 3 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 73% con 11 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 7% con 1 ciudadanos como **regular** y 1 ciudadano que no da respuesta a esta pregunta.

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



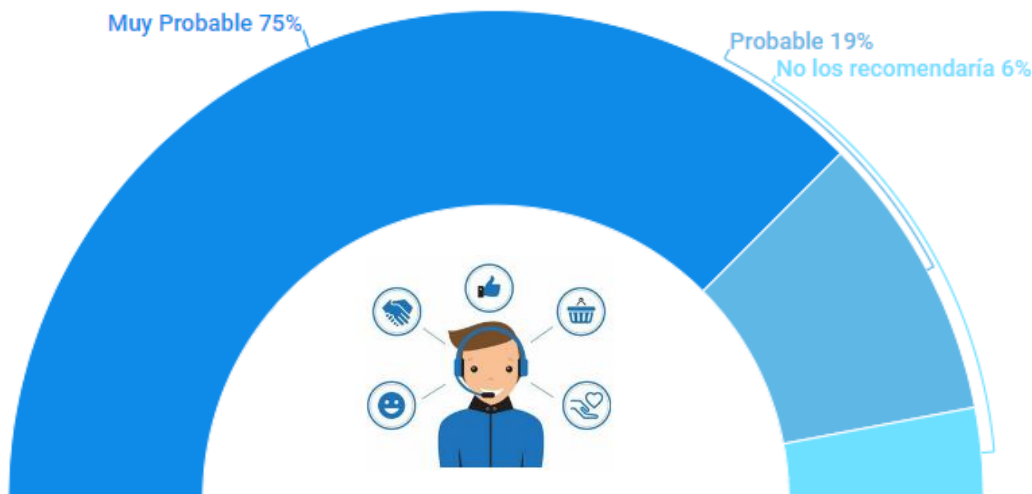
El 80% de los encuestados, representados por 12 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 13% con 2 ciudadanos lo califican como **bueno**, el 7 % con 1 como **malo** y 1 ciudadano que no da respuesta a esta pregunta.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



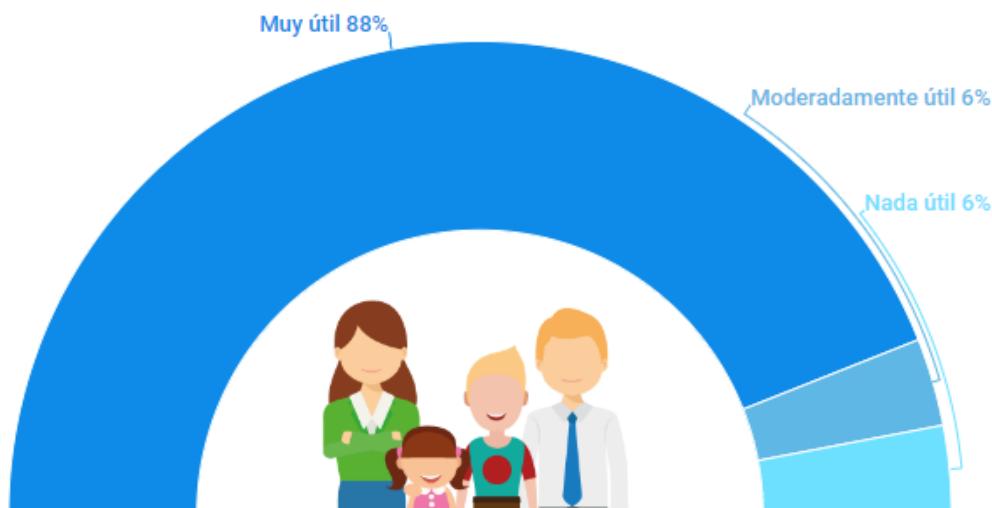
El 69% de los encuestados representados con 11 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 25% con 4 ciudadanos la calificaron como **buena** y 6% con 1 ciudadano como **regular**.

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



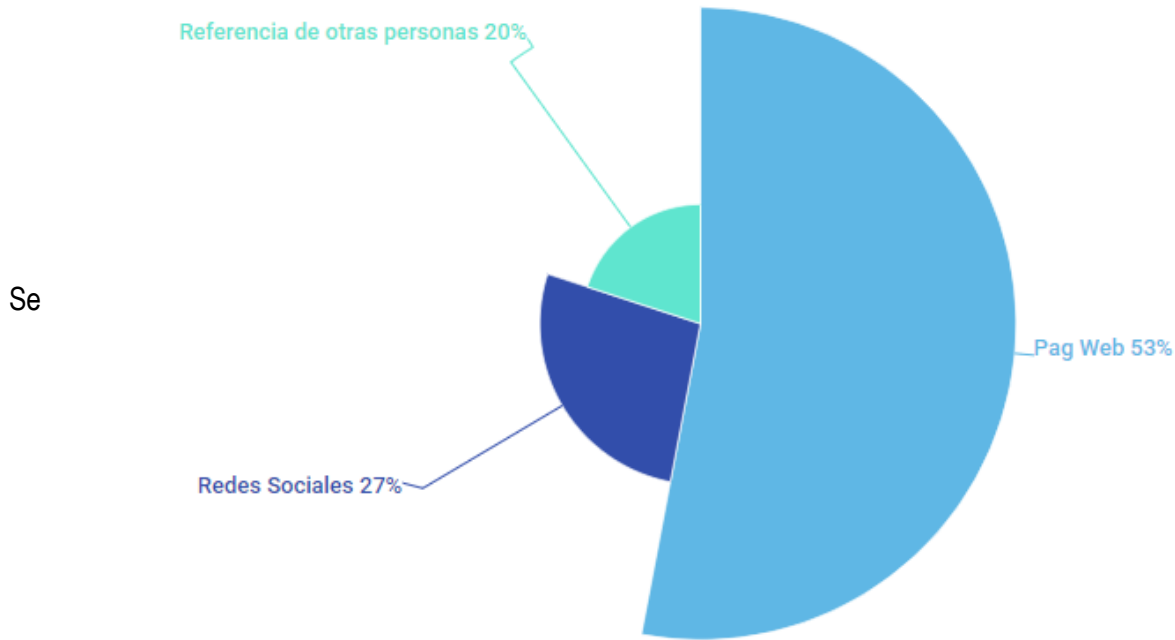
El 75% de los encuestados representados por 12 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 19% con 3 ciudadanos lo considera **probable** y el 6% representado en 1 ciudadano **no nos recomendaría**. Al respecto, la calificación de No Recomendación recibida, obedece a solicitudes extemporáneas que por caducidad de plazos en convocatorias y/o eventos artísticos, ya no son viables para el ciudadano. Sin embargo, desde el Área de Atención al Ciudadano se orienta a la ciudadanía sobre cómo mantenerse al tanto de todas nuestras actividades.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



El 88% de los encuestados representados por 14 ciudadanos, lo considera **muy útil**, el 6% con 1 ciudadanos lo considera **moderadamente útil** y el 6% con 1 ciudadanos **nada útil**. Al respecto, la calificación nada útil, responde a las solicitudes ciudadanas por cupos directos en el programa de formación artística CREA, para lo cual se hace necesario dirigirse a la sede más cercana y consultar, además de la disponibilidad, los diversos talleres de formación.

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



suscribieron a los boletines a todas aquellas personas que así lo requirieron en la encuesta.

Conclusiones

Respecto de la comparación entre encuestas presenciales y virtuales se evidencia que para las encuestas virtuales algunos ciudadanos califican de mala la atención, al realizar el análisis correspondiente, encontramos que dicha calificación corresponde a peticiones ciudadanas cuya respuesta no fue favorable para el ciudadano, por ello encuentran en la encuesta virtual la forma para descargar su malestar.

De lo anterior también se evidencia que la información entregada por atención al ciudadano tiene excelente calificación, sobre todo a través del chat, cuando las personas obtienen la información fácil y con calidad.