

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ABRIL DE 2020**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos
yamile.portilla@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4504-3401
Oficina de Atención al Ciudadano

Gloria Aida Cogollo Rodríguez
gloria.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 ABRIL DEL 2020

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 del Idartes, 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.

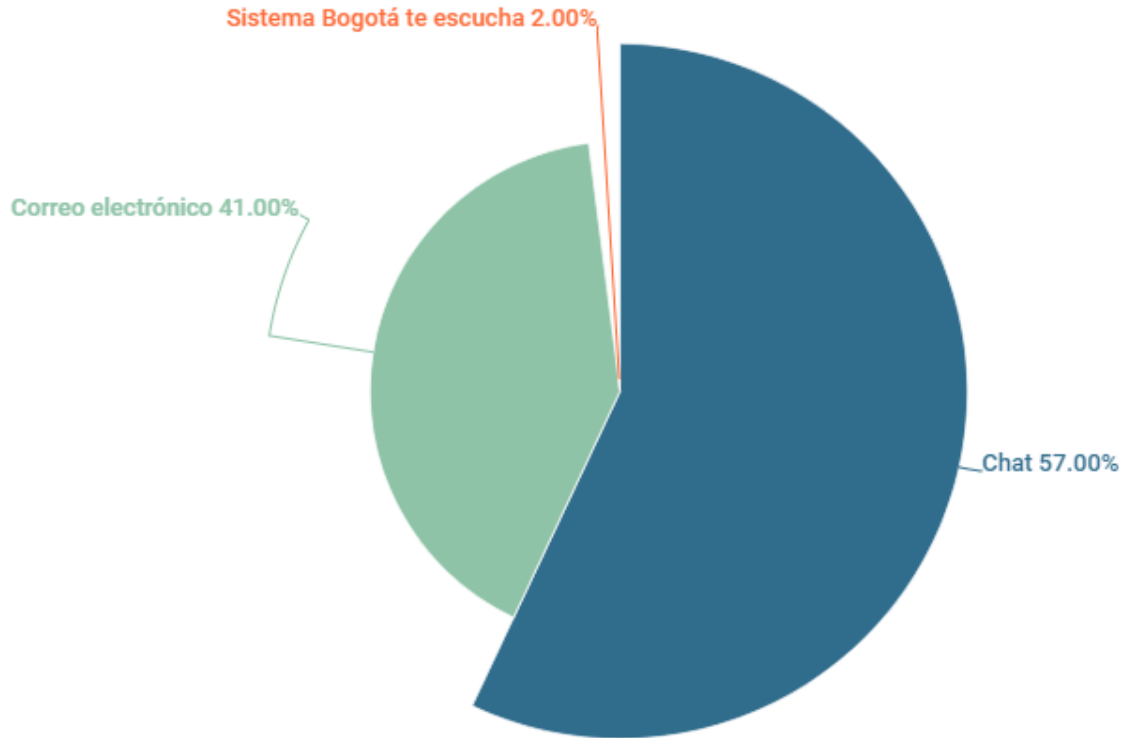
Encuestas de satisfacción virtuales abril de 2020 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	72

ENCUESTAS VIRTUALES

Respecto a cada una de las preguntas contenidas en esta encuesta, 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 por los diferentes medios de comunicación establecida, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de las diferentes solicitudes realizadas por los canales virtuales de atención.

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



El 57% representado en 41 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 41% con 29 ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y el 2% representado por 2 ciudadanos fue atendido por el Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

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

El tiempo de espera para ser atendido fue:



El 69% de los encuestados equivalentes a 50 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 24 % con 17 ciudadanos califica como **buena**, el 4% representado en 3 ciudadanos como **regular** y el 3% con 2 ciudadanos como **mala**.

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



El 64% de los encuestados representados por 46 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema el 24% con 17 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 7% como **regular** representado en 5 ciudadanos y el 5% en 4 ciudadanos como **malo**.

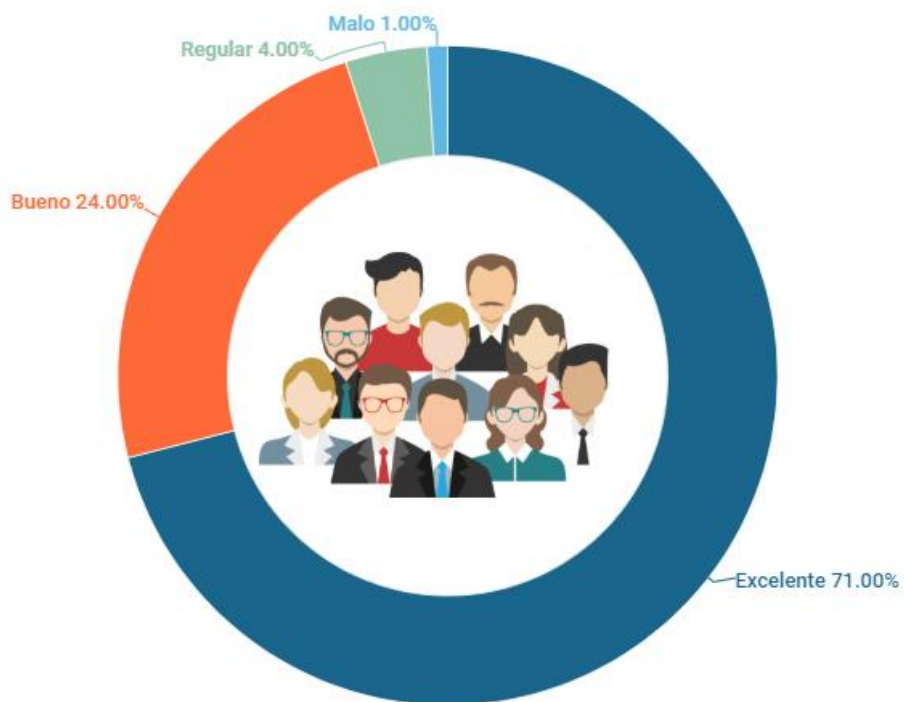


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 71% de los encuestados representados con 51 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 24% con 17 ciudadanos la calificaron como **buena**, el 4% con 3 ciudadanos como **regular** y el 1% con 1 ciudadano como **malo**.



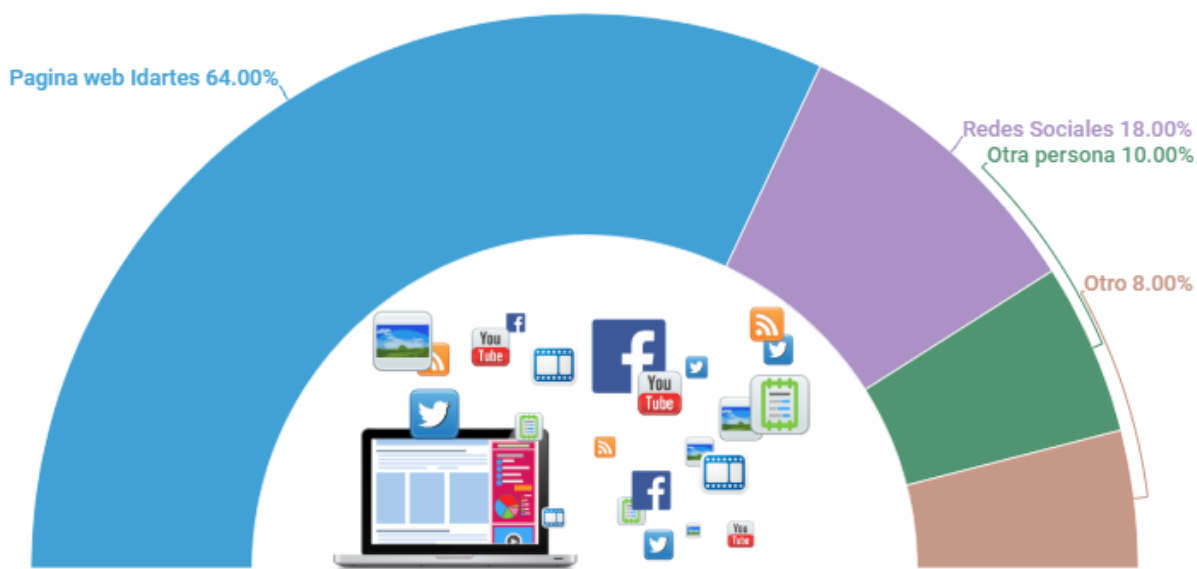
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 70% de los encuestados representados por 50 ciudadanos, lo consideran **muy probable**, el 24% con 17 ciudadanos lo consideran **probable**, el 5% con 4 ciudadanos lo consideran **poco probable** y el 1% con 1 ciudadano **no nos recomendaría**.



● Muy probable ● Probable ● Poco probable ● No nos recomienda

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



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

Conclusiones

Debido a la crisis generada por la pandemia del COVID – 19 que nos llevó al confinamiento, para este periodo el Idartes solo presenta cifras de encuentros virtuales, a través de las cuales nos califican la atención por chat y correo electrónico.

Para el periodo el 60% de las personas atendidas calificaron como excelente la gestión, y hubo un 24% que la calificó como regular. De lo anterior podemos manifestar que el descontento se debió a los tiempos de espera en la atención del chat. Esta pandemia ha dificultado la comunicación entre áreas, lo que aumenta los tiempos de espera en la consulta a las peticiones, por ello empezamos a pedir los números de teléfono, para devolver las llamadas y evitar que estén en línea por varios minutos.

El desafío es grande, sin embargo continuamos trabajando para promover las buenas prácticas en la atención al ciudadano y que toda la entidad trabaje de forma articulada con nosotros.