

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Gloria Aida Cogollo Rodríguez
gloria.cogollo@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4501
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 IDARTES DURANTE EL MES DE MAYO 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.

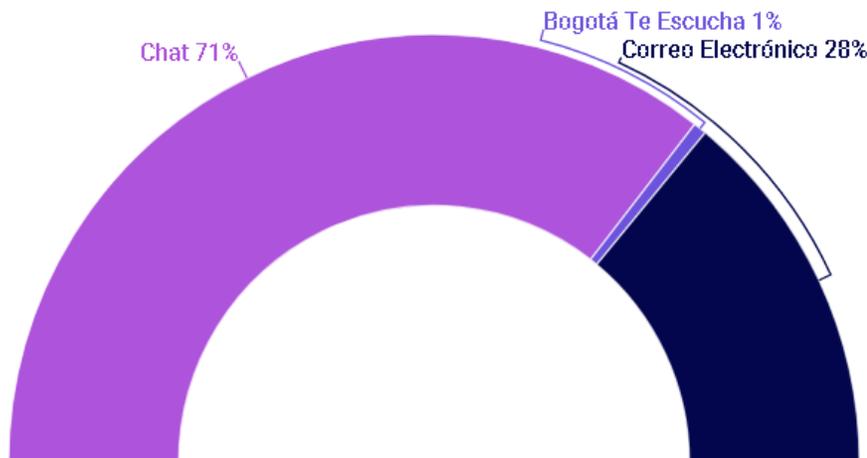
Encuestas de satisfacción virtuales mayo de 2020 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	94

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 canales establecidos, con el fin de evaluar y mejorar los mecanismos de atención y los niveles de satisfacción de las diferentes solicitudes realizadas.

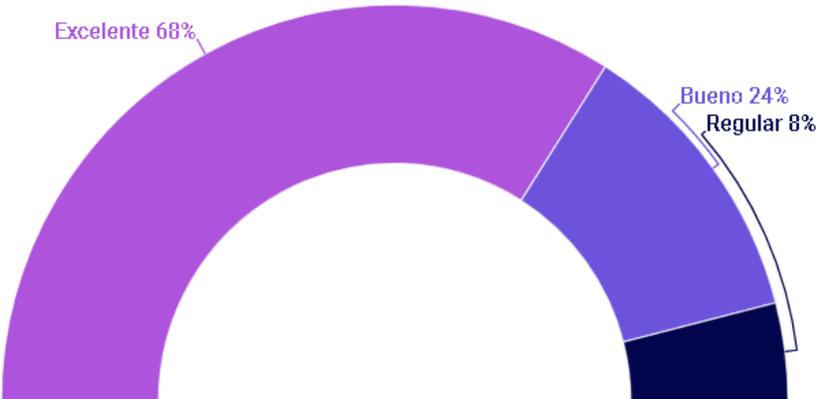
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



El 71% representado en 67 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 28% con 26 ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y el 1% representado por 1 ciudadano fue atendido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

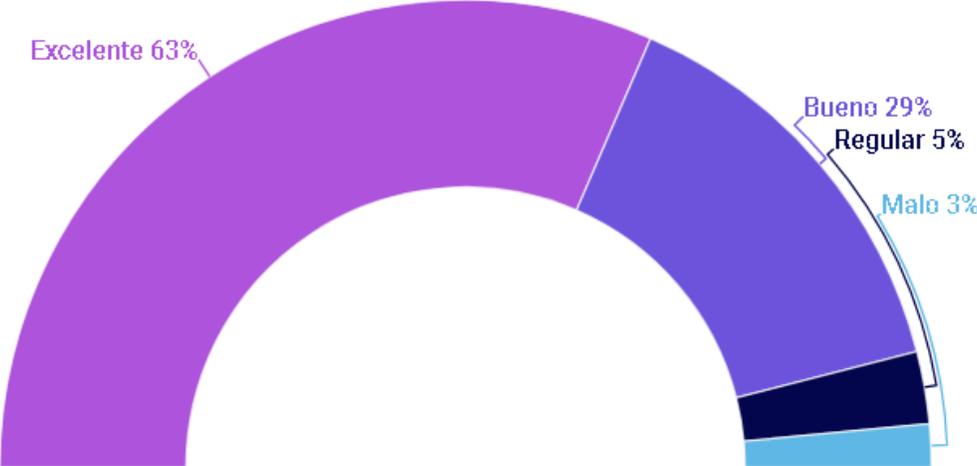
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe.

El tiempo de espera para ser atendido fue:



El 68% de los encuestados equivalentes a 64 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 24 % con 23 ciudadanos califica como **buena**, y el 8% con 7 ciudadanos como **regular**.

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



El 63% de los encuestados representados por 59 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema, el 29% con 26 ciudadanos lo califica como **bueno**, el 5% como **regular** representado en 5 ciudadanos y el 3% en 3 ciudadanos como **malo**.

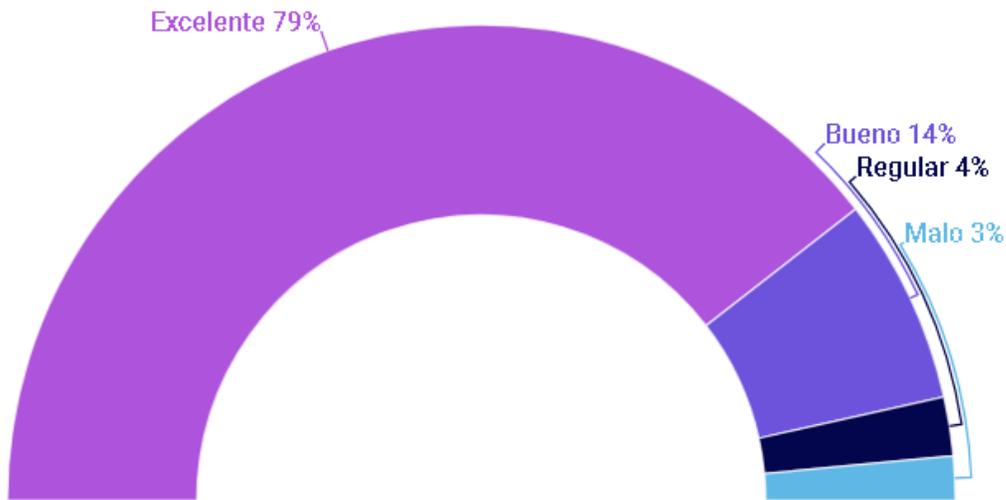


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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:

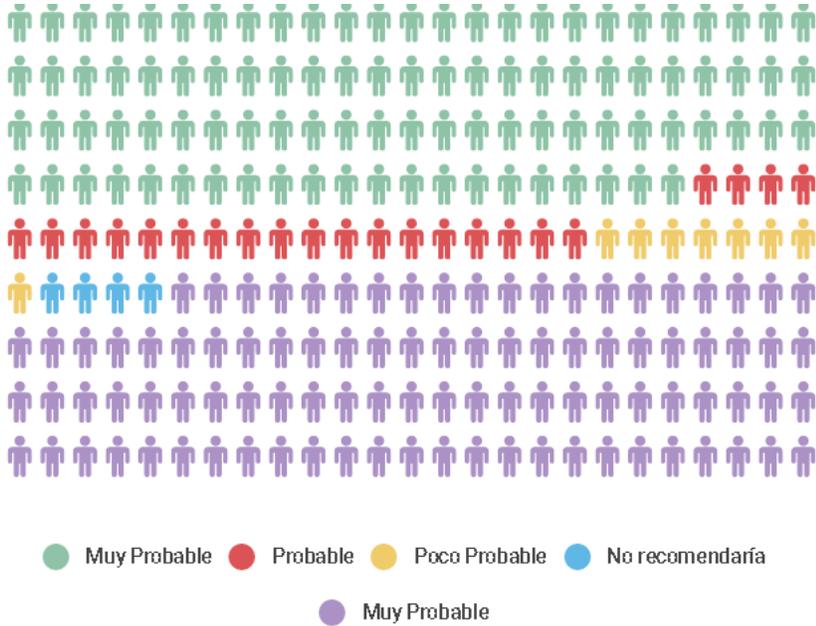
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 79% de los encuestados representados con 74 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 14% con 13 ciudadanos la calificaron como **bueno**, el 4% con 4 ciudadanos como **regular** y el 3% con 3 ciudadanos como **malo**.

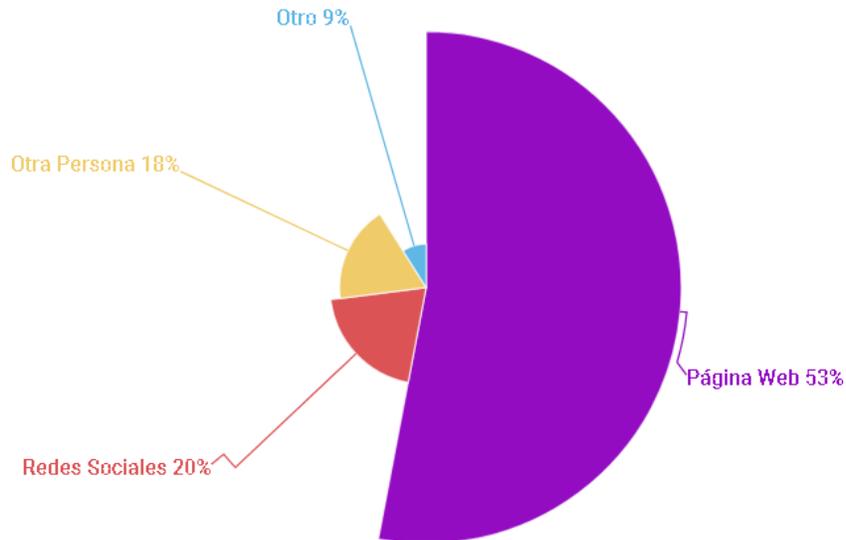


¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

El 74% de los encuestados representados por 69 ciudadanos, lo consideran **muy probable**, el 17% con 16 ciudadanos lo consideran **probable**, el 6% con 6 ciudadanos lo consideran **poco probable** y el 3% con 3 ciudadanos **no nos recomendaría**.



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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

49

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

Conclusiones

Para mitigar los efectos del confinamiento obligatorio en la ciudad en materia de prestación y garantía del servicio al ciudadano, el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá, reforzó sus canales virtuales a través de su protocolo de atención en línea, con el propósito de responder adecuadamente a las solicitudes de la ciudadanía en el menor tiempo posible, logrando conectar herramientas de comunicación instantánea para la consulta especializada, en temas como convocatorias, apoyo educativo y transmisiones en vivo a través de nuestras redes sociales. Esto lo confirma la ciudadanía, lo cual permite seguir fortaleciendo nuestros servicios.