



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO JULIO 2020

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

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 a la Ciudadanía

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

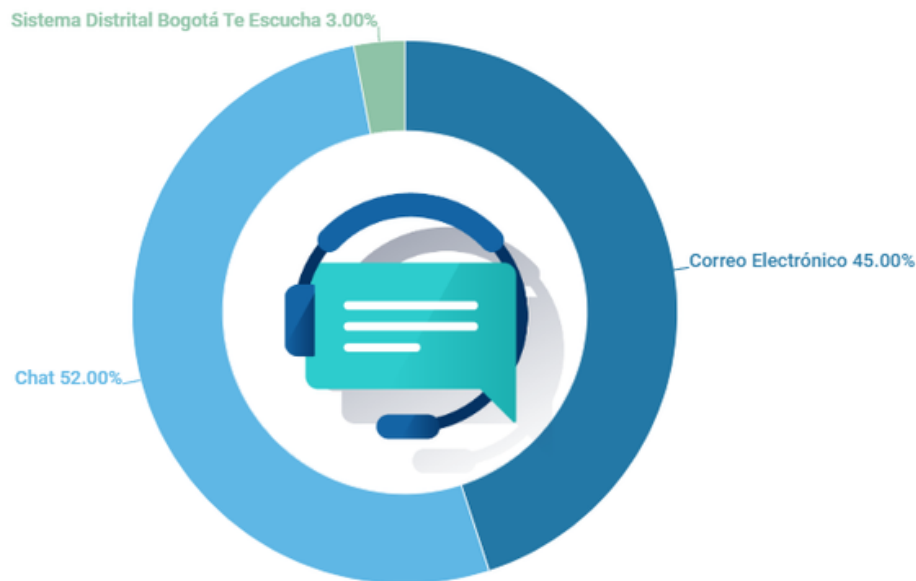
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIRTUALES JULIO DE 2020 - IDARTES

Encuestas	Total
Virtuales	65

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 de comunicación establecidos, 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 52% representado en 34 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 45% con 29 ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y el 3% 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:

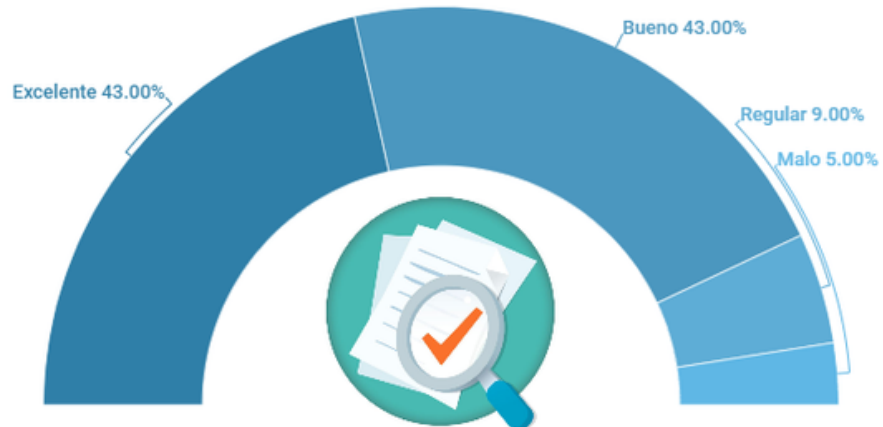


El 46% de los encuestados equivalentes a 30 ciudadanos, evalúa como excelente el tiempo de espera a sus solicitudes, el 35 % con 23 ciudadanos califica como bueno, el 11% representado en 7 ciudadanos como regular y el 8% con 5 ciudadanos como malo. El aumento en la percepción negativa en tiempos de respuesta se debe a que en muchos casos las inquietudes de la ciudadanía corresponden a temas específicos de las áreas, por lo que el proceso de la gestión de la información requiere de tiempo adicional, generando con ello demoras en brindar al ciudadano la respuesta a su solicitud.



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:

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



Con respecto al conocimiento y dominio del tema del personal, El 43% de los encuestados representados por 28 ciudadanos, califican como excelente, el mismo resultado con el 43% con 28 ciudadanos lo califica como bueno, el 9% como regular representado en 6 ciudadanos y el 5% representado en 3 ciudadanos lo califican como malo. Las calificaciones negativas corresponden a que la mayoría de las consultas realizadas por la ciudadanía son de temas específicos, que para efectos de brindar una respuesta adecuada deben ser escaladas al área encargada.

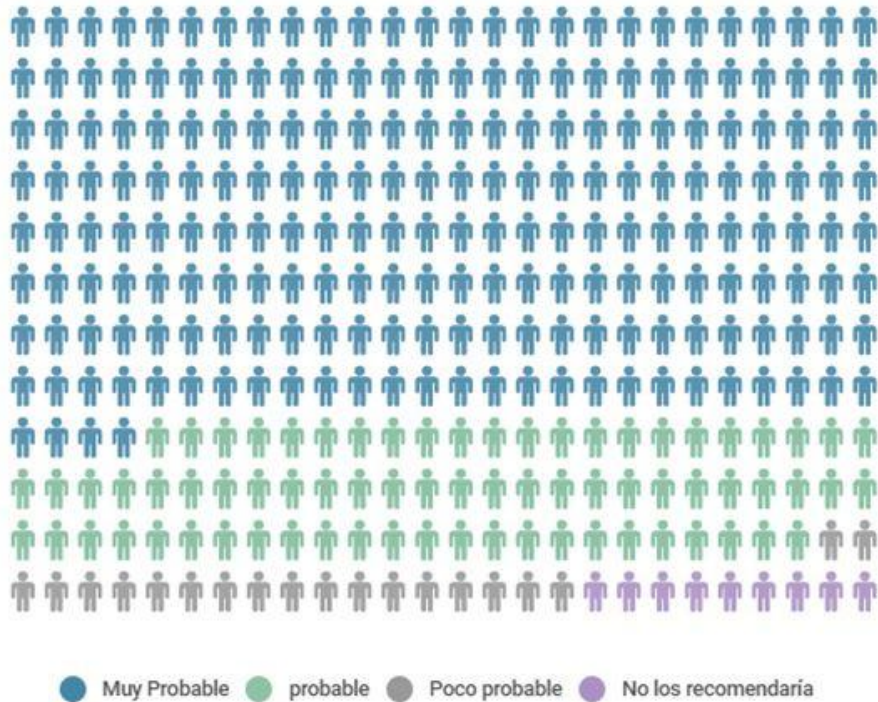
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 63% de los encuestados representados con 41 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió, el 28% con 18 ciudadanos la calificaron como buena, el 6% con 4 ciudadanos como regular y el 3% con 2 ciudadano como malo.

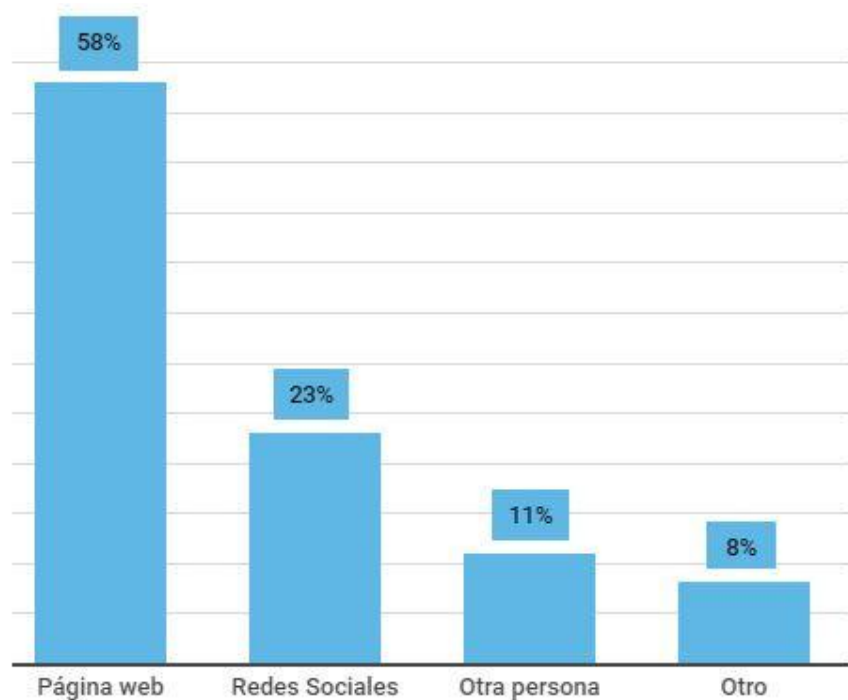


¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?

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.



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



Con respecto al medio por el cual la ciudadanía se enteró de nuestros servicios, tenemos que un 58% representado en 38 ciudadanos lo hicieron a través de nuestra página web www.idartes.gov.co, el 23% representado en 15 ciudadanos lo hicieron a través de las Redes sociales, el 11% con 7 ciudadanos conocieron nuestros servicios a través de otra persona y por último un 8% representado en 5 ciudadanos a través de Otro medio.

Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	43
--	-----------

Todos los correos se suscribieron para la Agenda Semanal del Idartes

CONCLUSIONES

Como consecuencia de la contingencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y Distrital y contribuyendo a las recomendaciones institucionales, nuestra atención de cara a la ciudadanía se ha realizado de manera telefónica y virtual .

Nuestros canales de atención como el chat, telefónico y correo electrónico se han fortalecido para brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz, que le permita al ciudadano tener la información requerida en el menor tiempo posible.

Respecto a los resultados que arrojaron esta encuesta para el mes de julio, se puede evidenciar que el común denominador de la percepción que tienen los ciudadanos hacia la atención del IDARTES es muy favorable, sin dejar de reconocer mejoras relacionadas en tiempos de respuesta, que muchas veces no corresponden a un mal servicio, sino que en el afán de brindar la información exacta, se debe consultar la respuesta con el área encargada, ocasionado así una demora a la hora de responder la solicitud.

Desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía estamos trabajando de la mano de las diferentes áreas y gerencias, para que, durante esta situación, que nos ha llevado a disfrutar de las artes a través de espacios virtuales y desde nuestras casas, seguir brindando un excelente servicio como siempre nos ha caracterizado.