

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ABRIL DE 2018**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Antonio José Cogollo R.

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext 4500

Oficina de atención al ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2018 / 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 los puntos de atención al ciudadano y en los CREA de las distintas localidades de la ciudad.

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.

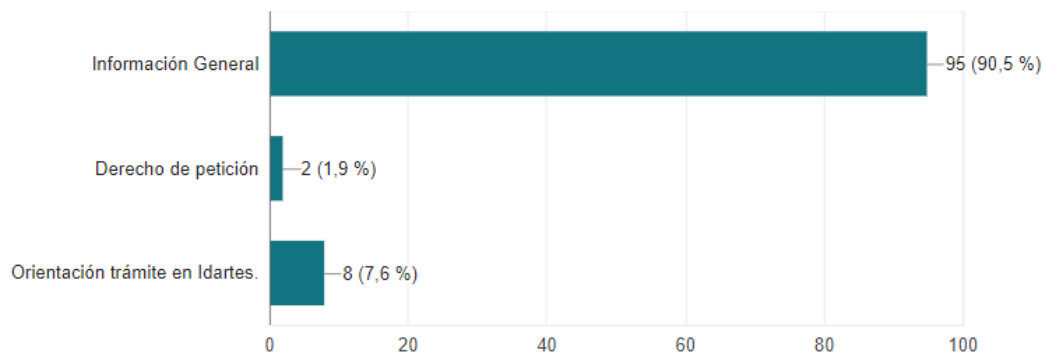
Encuestas de satisfacción presenciales abril de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	105

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 de mejorar los mecanismos de atención, y los niveles de satisfacción de los mismos.

De las 105 personas encuestadas para el mes de abril, el 90% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 8% para orientación sobre trámites en la entidad y un 2% para información sobre derechos 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:

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

Respuestas	Abril
Excelente	75
Buena	22
Regular	2
Mala	0
Respuestas a la pregunta	99

Del cuadro anterior tenemos que el 75% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 22% la califica como buena, y el 3% regular.

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

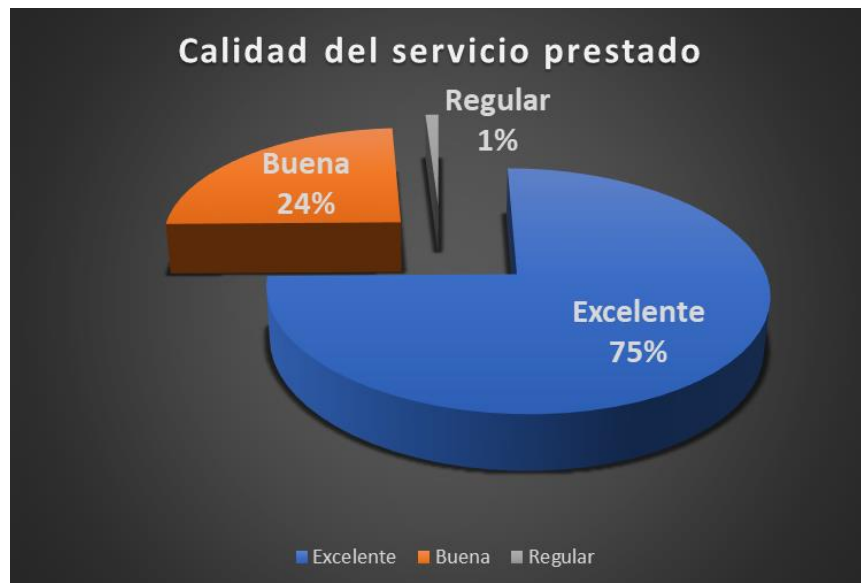
Respuestas	Abril
Excelente	75
Buena	23
Regular	1
Mala	0
Respuestas a la pregunta	99

El 75% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 23% califica como buena, y el 2% como regular.



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 que el 75% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 24% que es bueno, y el 1% restante califica el servicio como regular.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 67% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, un 31% lo considera bueno, y el 2% restante lo calificó como regular.



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

Conclusiones

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el IDARTES es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía.

En el mes de abril se lograron mantener niveles de satisfacción altos en la prestación del servicio, para ello desde el área de atención a la ciudadanía se socializan los resultados tanto a nivel directivo, como en las áreas en las que se mantiene contacto directo con los ciudadanos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2018 / 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 y sugerencias, 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.

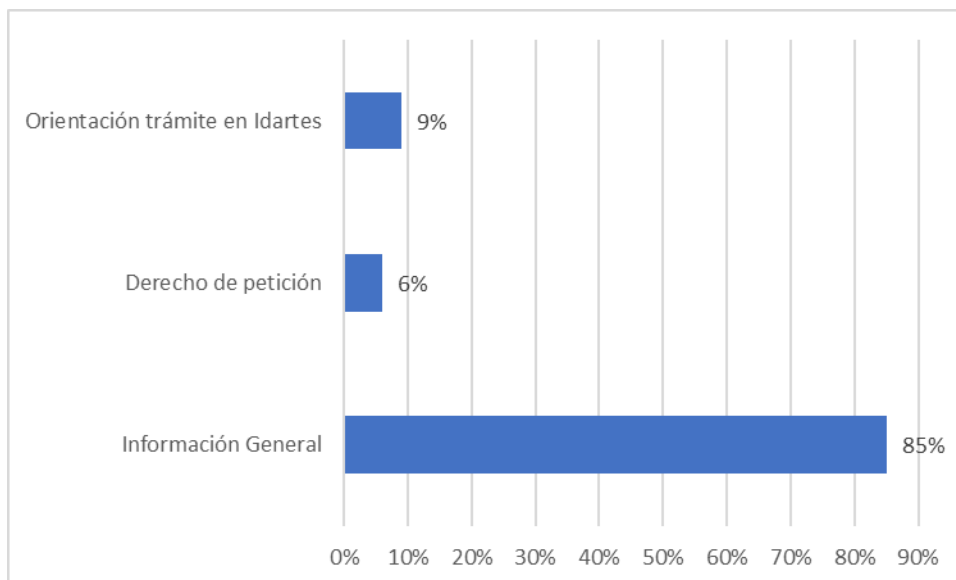
Encuestas de satisfacción virtuales abril de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	157

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 de los mismos.

De las 157 personas encuestadas para el mes de abril, el 85% indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 9% para orientación sobre trámites en la entidad y el 6% para información sobre derechos 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:

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

Respuestas	Abril
Excelente	113
Buena	23
Regular	2
Mala	3
Respuestas a la pregunta	141

Del cuadro anterior tenemos que el 80% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, un 16% la califica como buena, y el 4% regular y mala.

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

Respuestas	Abril
Excelente	115
Buena	25
Regular	2
Mala	0
Respuestas a la pregunta	142

El 81% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 18% califica como buena, y el 1% como regular.



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 que el 80% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 19% que es bueno, y el 1% restante califica el servicio como regular.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 84% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, un 15% lo considera bueno, y el 1% restante lo calificó como regular.



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos 111

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

Conclusiones

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el IDARTES es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía.

En el mes de abril se incrementaron las respuestas a encuestas virtuales en la entidad, esto a razón que se incluyó en la sección de transparencia y acceso a la información pública nacional de la página web, el link de la encuesta virtual. Así mismo, se ha continuado enviando la encuesta a los correos electrónicos de los ciudadanos que se comunican con la entidad a través del correo institucional y se estableció como protocolo el envío de la encuesta al finalizar las atenciones por el chat.