

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

Antonio José Cogollo Rodríguez
antonio.cogollo@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4501
Oficina de Atención al Ciudadano

Hugo Alberto Zamora Contreras
hugo.zamora@idartes.gov.co
3795750 Ext. 4503
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 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, sede Castilla y en las sedes del programa CREA.

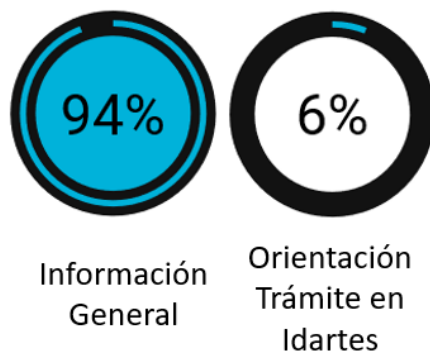
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que genera en los ciudadanos nuestra atención.

Encuestas de satisfacción presenciales MAYO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	35

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 35 personas encuestadas para el mes de MAYO, el 94% representado por 33 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 6% representado por 2 ciudadanos, recibieron orientación en trámites con el instituto.



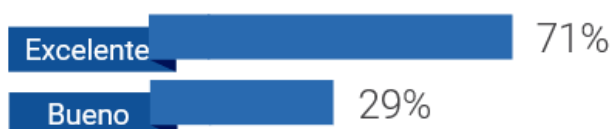
Con un 97% el canal de información más recurrente es el presencial, seguido del escrito con 3%.

● Presencial 97% ● Escrito 3%

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	MAYO
Excelente	25
Buena	10
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	35



Del cuadro anterior tenemos que el 71% de las encuestas representados en 25 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes, el 29% con 10 ciudadanos lo califican como bueno.

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

Respuestas	MAYO
Excelente	24
Buena	11
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	35



El 69% de los encuestados representados por 24 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 31% representados por 11 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, 26 ciudadanos encuestados representados con el 74% la califican como excelente, 26% con 9 ciudadanos como buena.

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



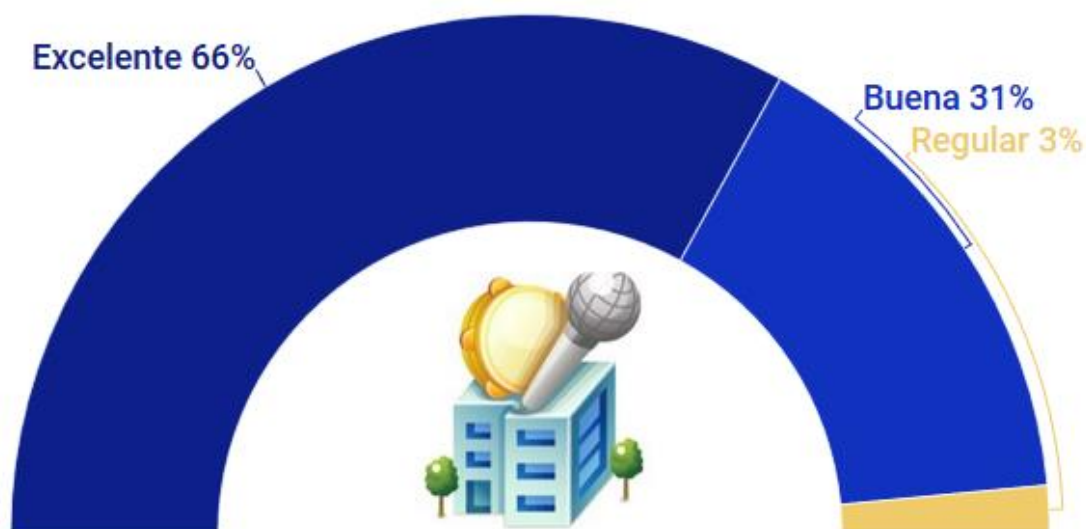
El 71% de los encuestados con 25 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió, el 29% con 10 ciudadanos, como bueno.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



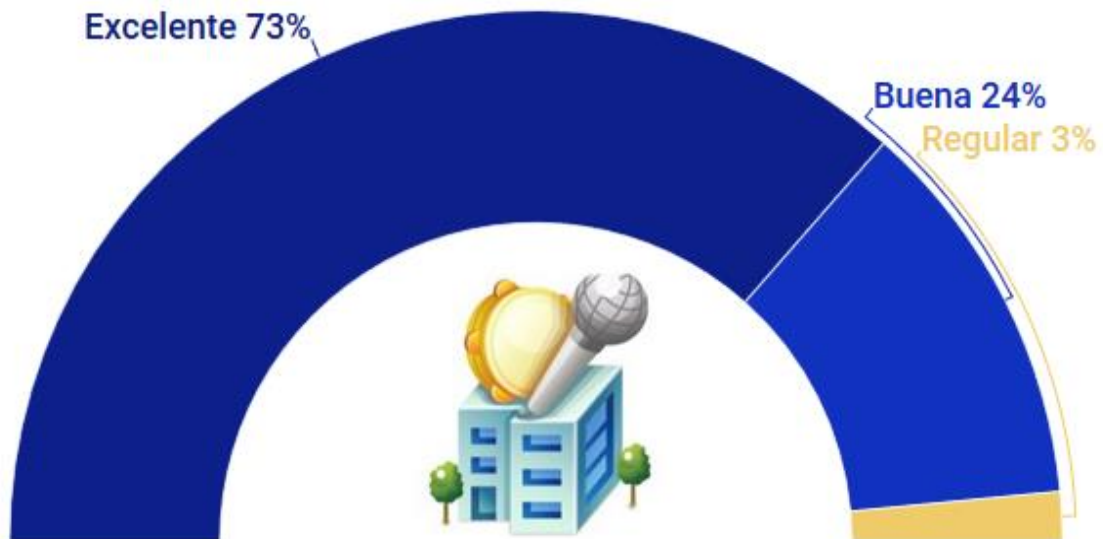
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 24 calificaciones como excelente siendo el 69% y 1 como buenas con el 31%.

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



El 66% de los encuestados con 23 ciudadanos califican como excelente las instalaciones, el 31% con 11 ciudadanos las califican como buenas y el 3% con 1 ciudadano como regular.

El orden y aseo de las instalaciones es:



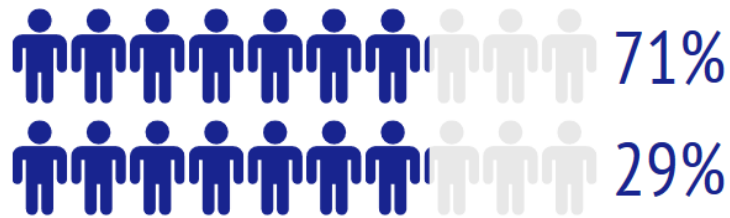
El 73% de los encuestados con 25 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 24% con 8 ciudadanos como bueno, y el 3% con 1 ciudadano califica como regular.

El horario de atención al público es:



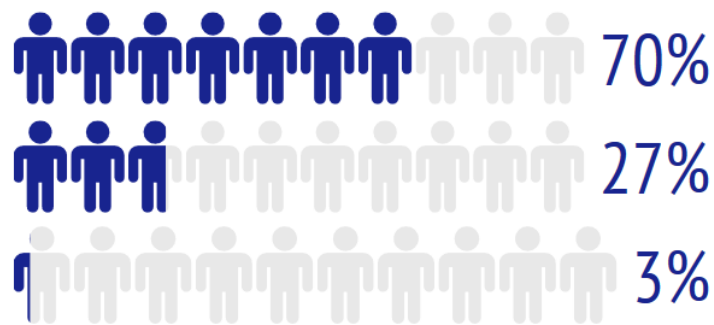
El 66% de los encuestados con 23 ciudadanos califican como excelente el horario de atención, el 31% con 11 ciudadanos las califican como bueno y el 3% con 1 ciudadano como regular.

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



El 71% de los encuestados representados por 24 ciudadanos, lo considera **muy probable**, el 29% restante con 10 ciudadanos lo considera **probable**.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



El 70% de los encuestados representados por 23 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido, el 27% con 9 ciudadanos lo consideran **moderadamente útil** y el 3% con un ciudadano, poco útil.

Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

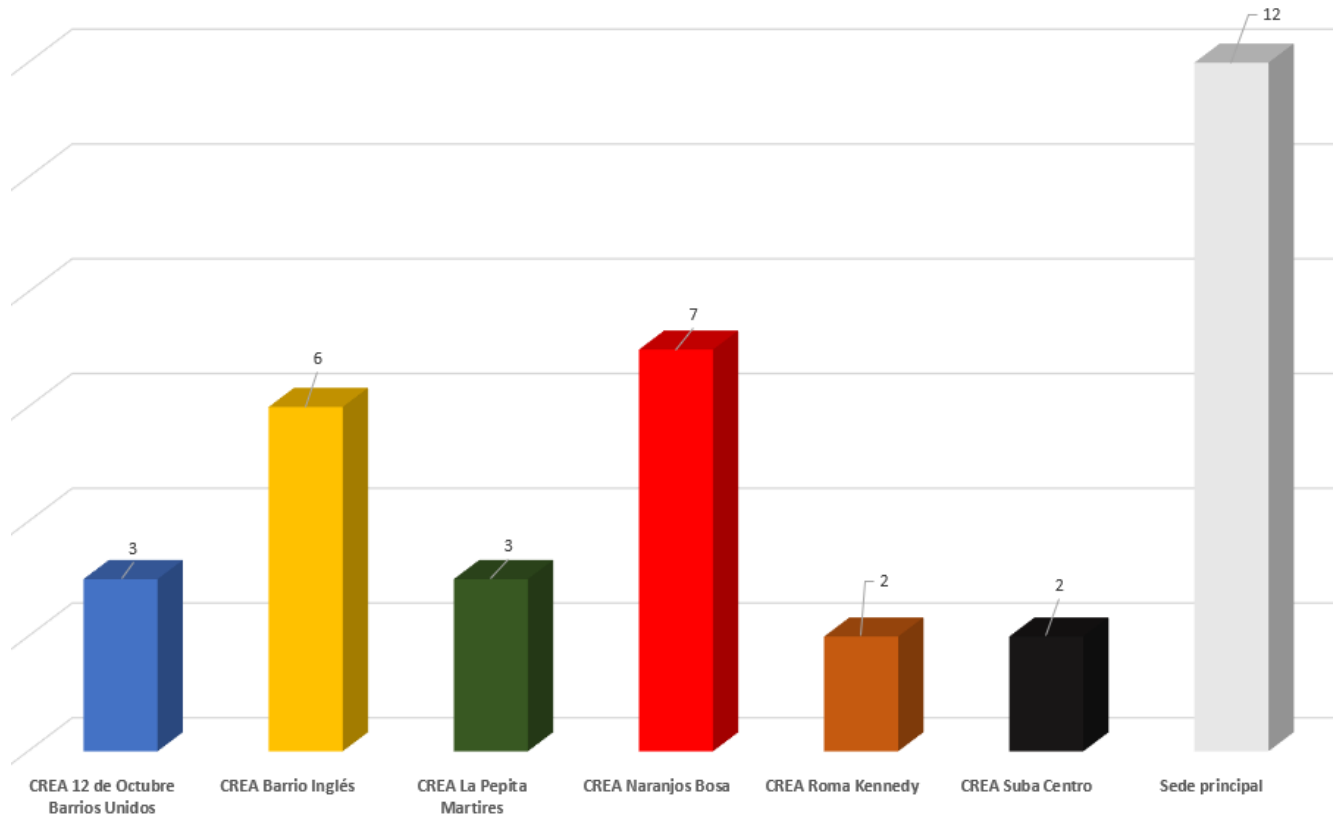
13

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



- Referencias de otras personas 66%
- Redes sociales 15%
- Página de Idartes 11%
- Otros 8%

Número de encuestas por sede



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

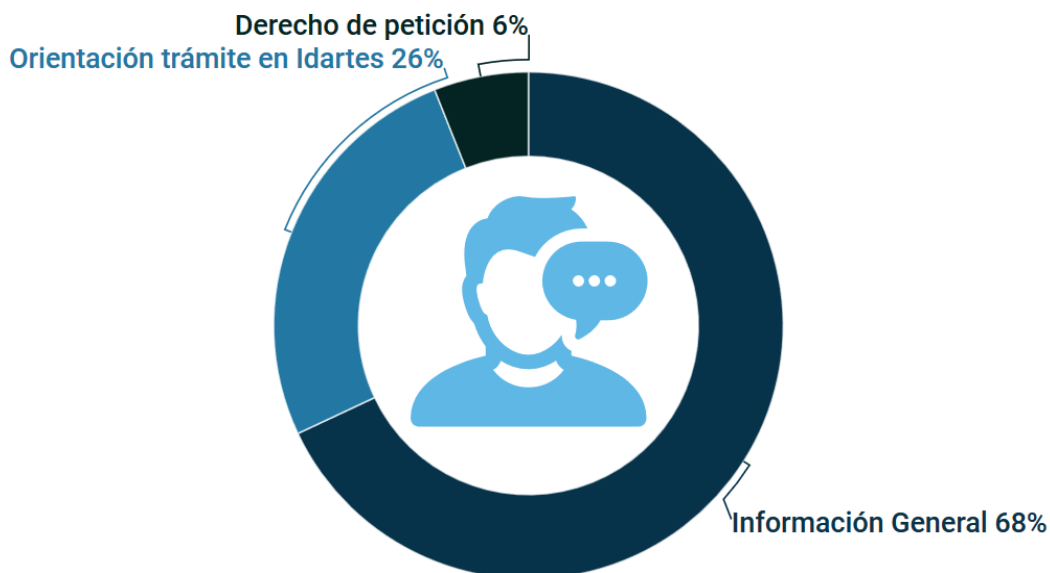
Encuestas de satisfacción virtuales MAYO de 2019 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	31

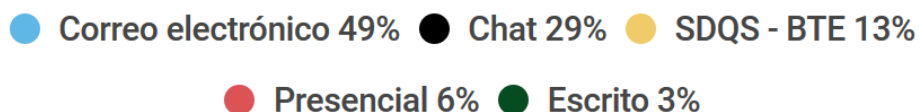
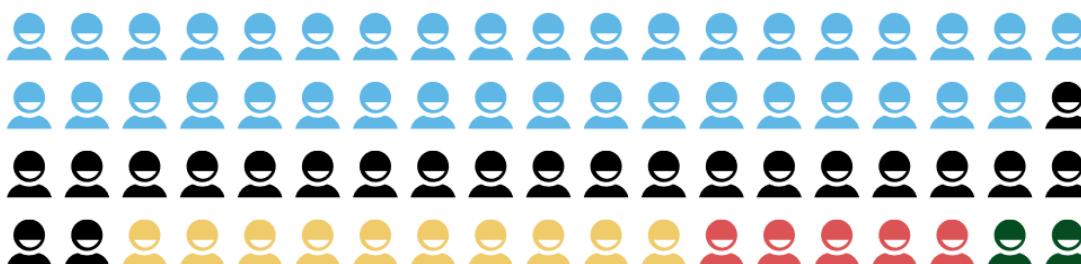
ENCUESTAS VIRTUALES

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 21 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 26% representado por 8 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad y el 6% representado por 2 ciudadanos, realizó consulta por derecho de petición.

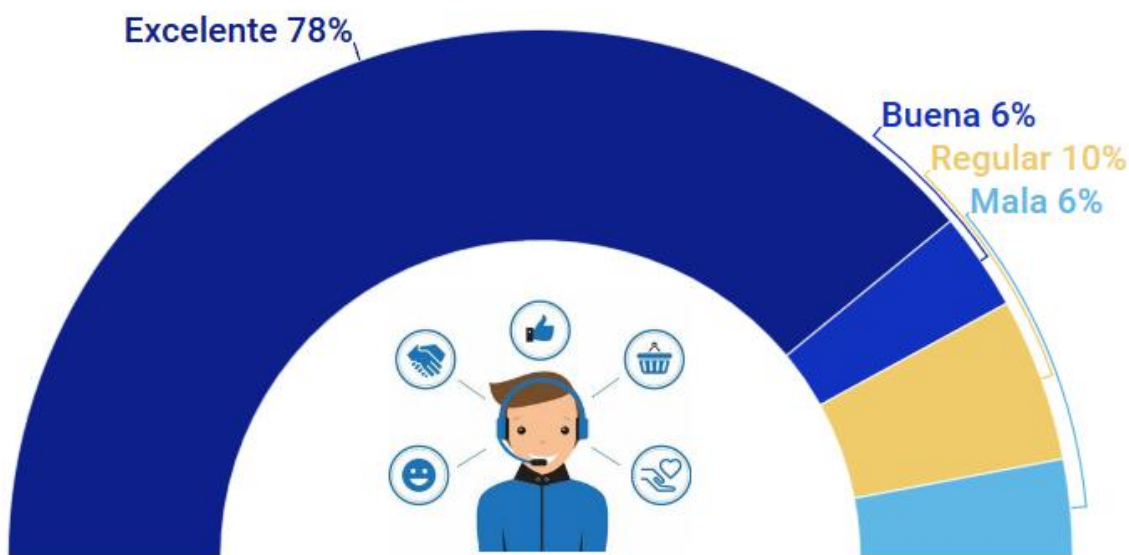


¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



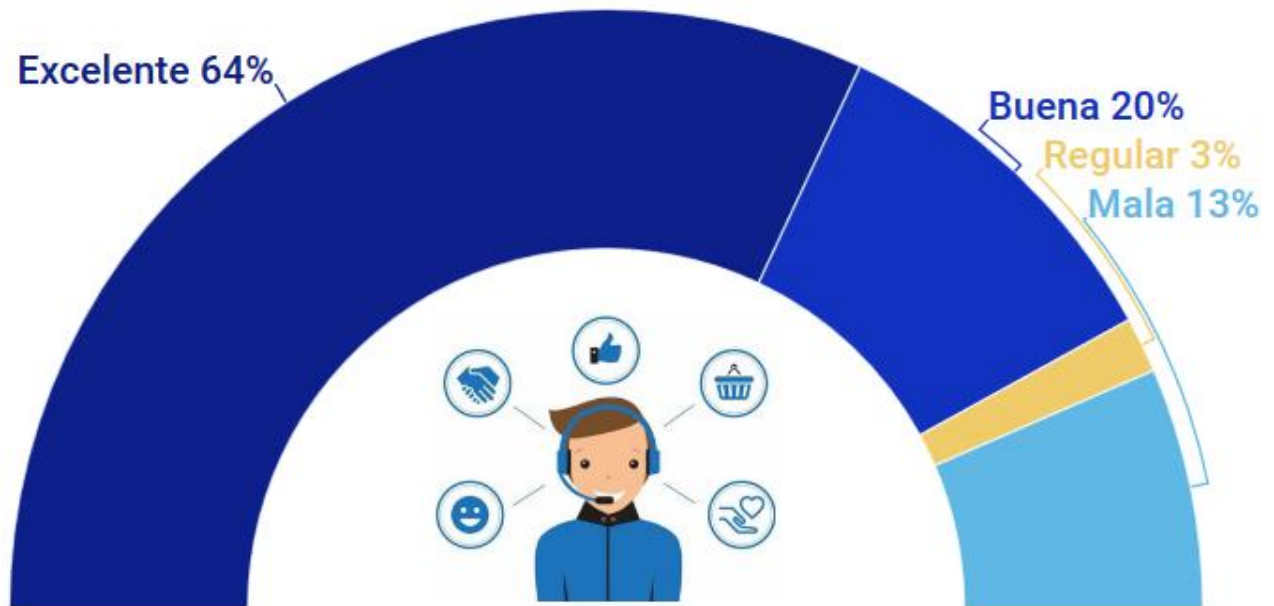
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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



El 78% de los encuestados equivalentes a 24 ciudadanos, evalúa como excelente la atención a sus solicitudes, el 10% con 3 ciudadanos califica como regular, 6% con 2 ciudadanos como buena y 6% con 2 ciudadanos como mala.

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



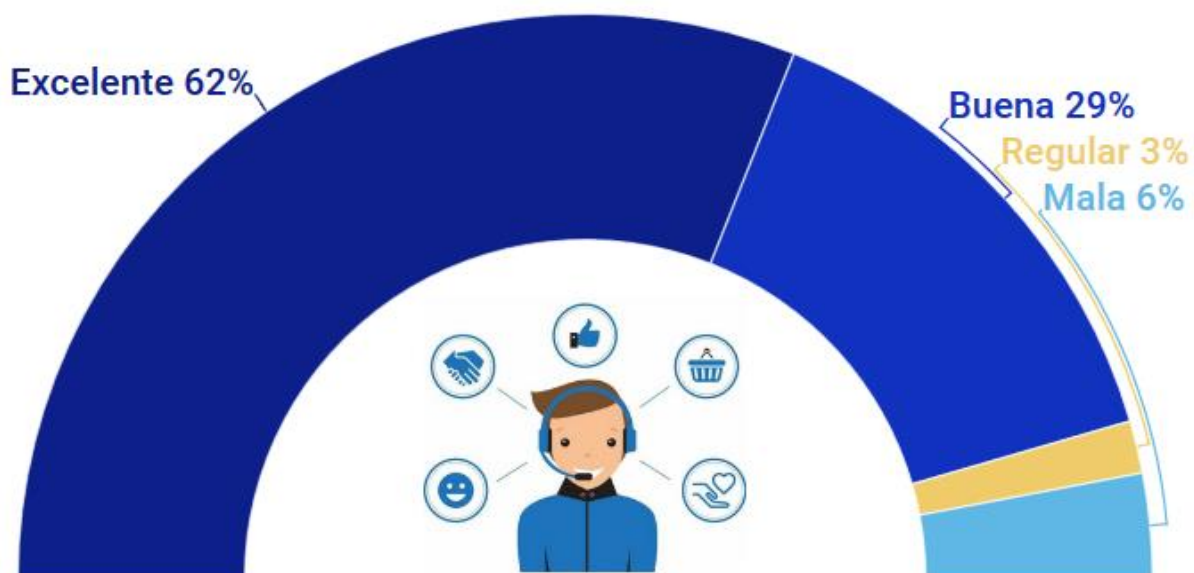
El 64% de los encuestados representados por 19 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 20% con 6 ciudadanos califican como bueno, el 13% con 4 ciudadanos califican como malo, y el 3% restante con 1 ciudadano como regular.



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.

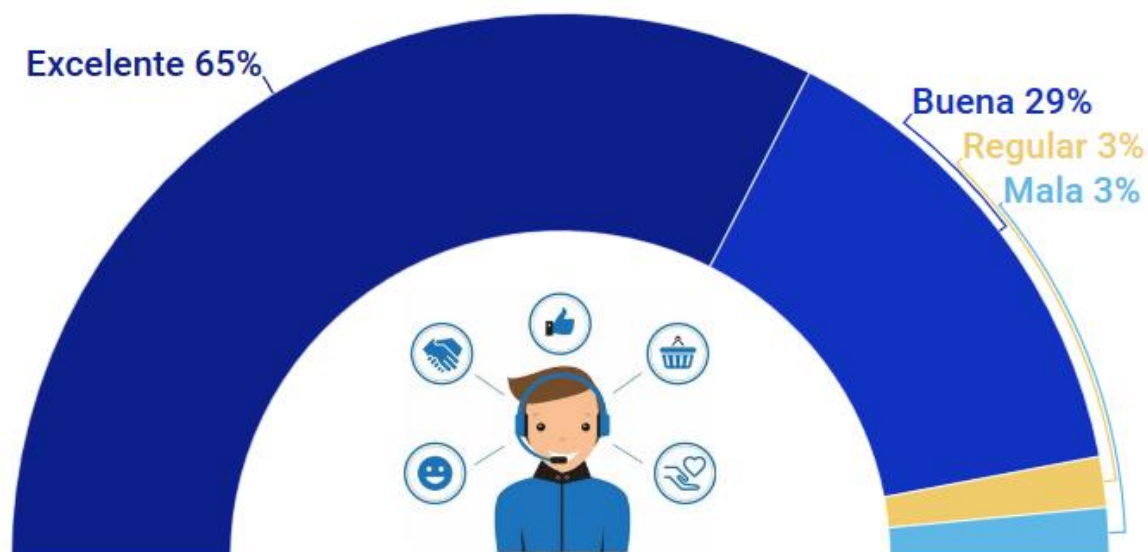
Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

La calidad del servicio prestado fue:



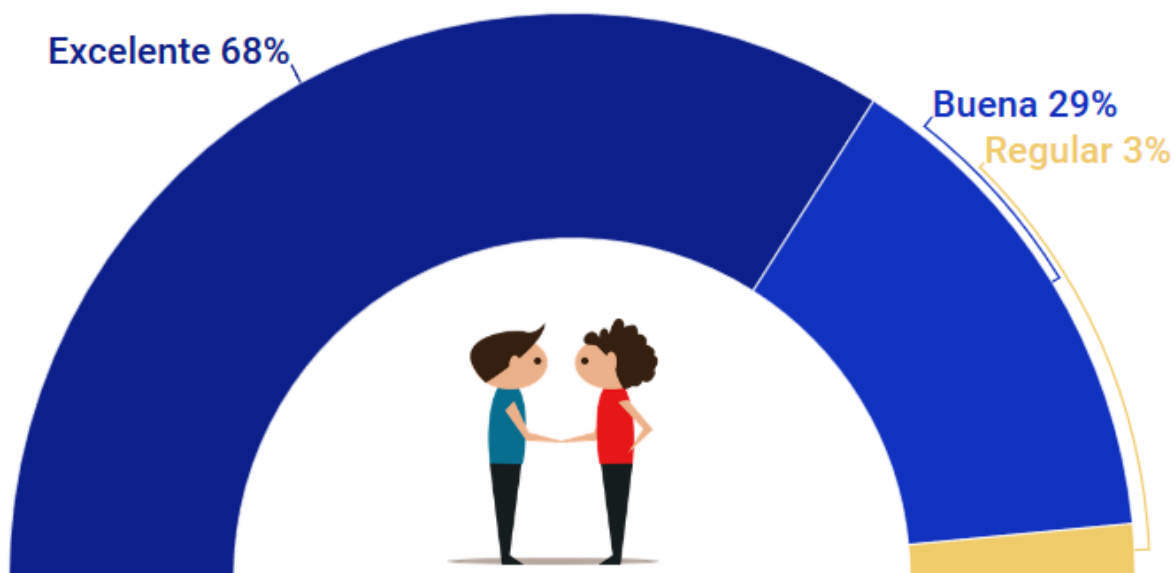
Respecto a la calidad del servicio recibido, el 62% de los encuestados representados en 19 ciudadanos la calificaron como excelente, el 29% con 9 ciudadanos la calificaron como buena, el 6% con 2 ciudadanos como mala y el 3% con 1 ciudadano como regular.

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



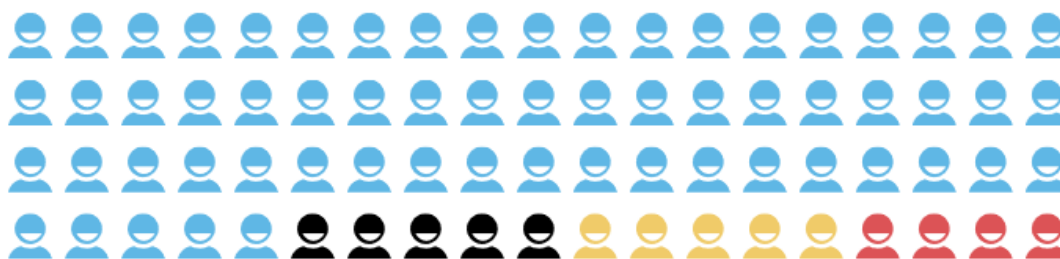
El 65% de los encuestados, representados por 20 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 29% con 9 ciudadanos lo califican como bueno, el 3% con 1 ciudadano como regular y el 3% con 1 ciudadano como malo.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



El 68% de los encuestados representados con 21 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió, el 29% con 9 ciudadanos la calificaron como buena, seguida del 3% con 1 ciudadano que la calificó como regular.

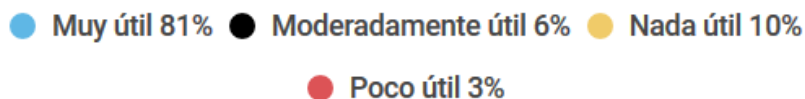
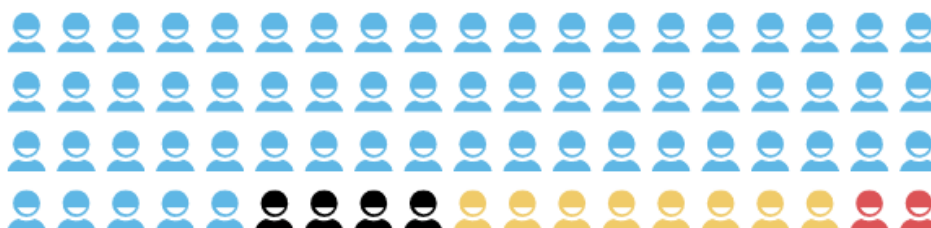
¿Qué tan probable es que nos recomiende con otras personas?



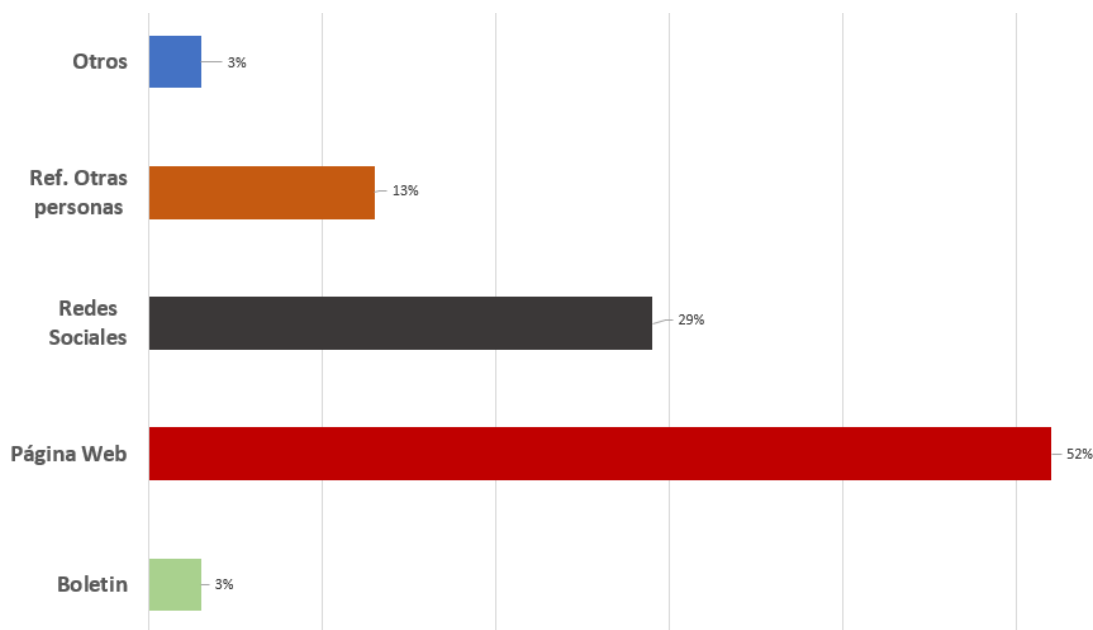
● Muy probable 82% ● Probable 6% ● Poco probable 6%

● No los recomendaría 6%

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?



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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

18

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

Conclusiones

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción favorable, sin embargo, las calificaciones regulares motivan la mejora del servicio y la eficiencia administrativa para resolver las inquietudes ciudadanas.

Las atenciones vía chat han ido en aumento, a través de este canal se tiene la posibilidad de atender en tiempo real las solicitudes ciudadanas en cuanto a horarios de nuestras actividades, asesorías básicas del Portafolio Distrital de Estímulos, Programa CREA, inscripciones a talleres, entre otros.