

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:

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

Johanna Katherine Gómez Huertas
Johanna.gomezhuertas@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 EL IDARTES DURANTE EL MES DE OCTUBRE 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, en el punto de atención del CREA Castilla, en la nueva Cinemateca de Bogotá y en los centros de formación 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 octubre de 2019

Total encuestas	Total
Presenciales	10

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 10 personas encuestadas para el mes de octubre el 100% representado por 10 ciudadanos, acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de IDARTES.

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	Octubre
Excelente	10
Buena	0
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	10



Del cuadro anterior tenemos que el 100% de las encuestas representados en 10 ciudadanos, califican como excelente la atención a sus solicitudes.

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

Respuestas	Octubre
Excelente	10
Buena	0
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	10



El 100% de los encuestados representados por 10 ciudadanos, califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes

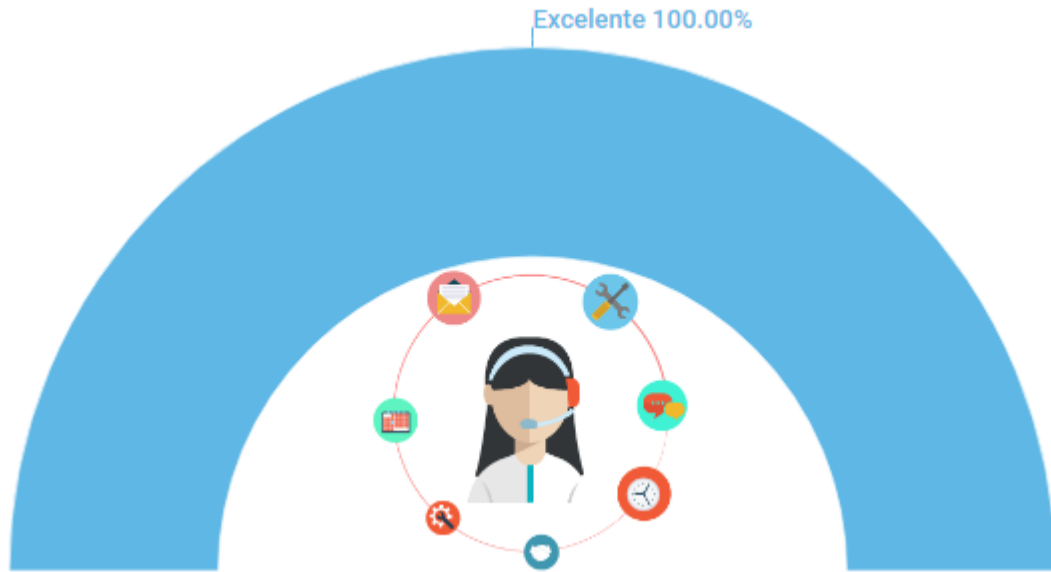
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

La calidad del servicio prestado fue:



Frente a la calidad del servicio percibido, 10 ciudadanos encuestados representados con el 100% la califican como excelente.

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



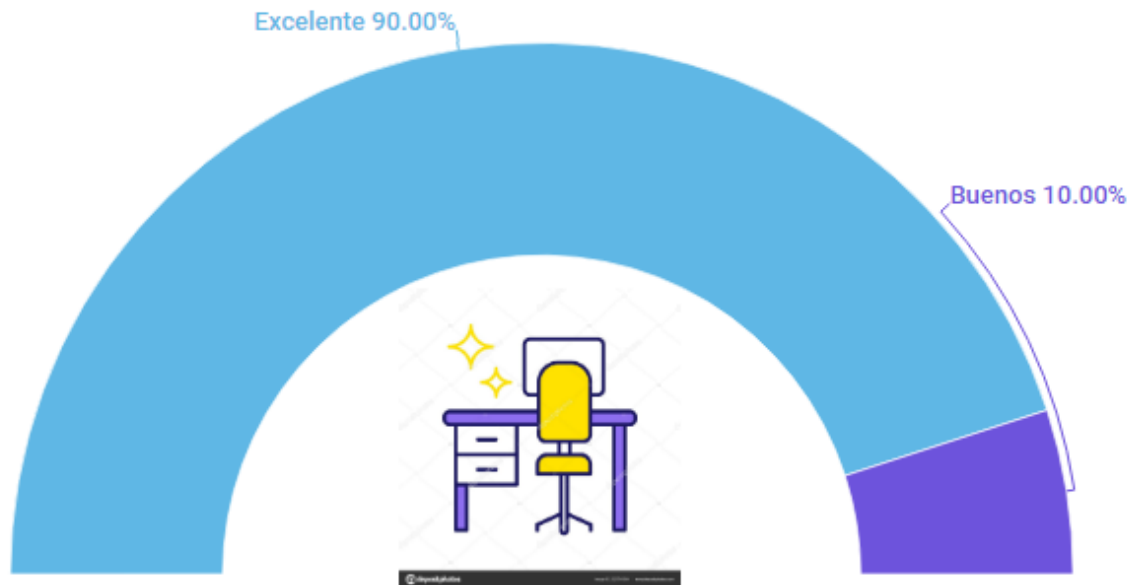
El 100% de los encuestados con 10 ciudadanos, califican como excelente el conocimiento y dominio del tema del personal que les atendió.

La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:



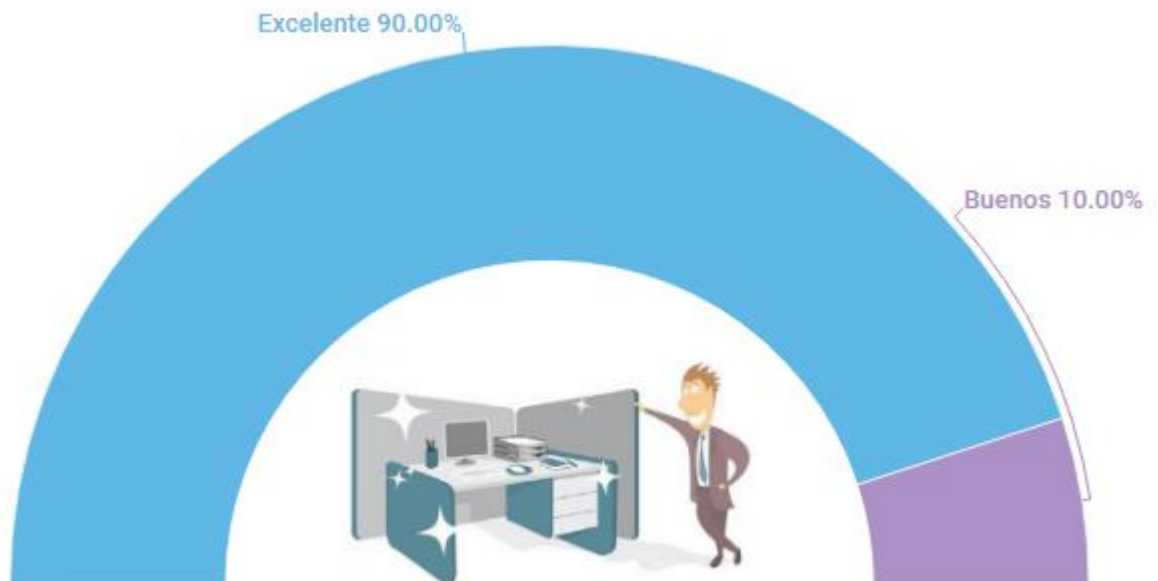
La actitud y disposición del personal que atendió a los ciudadanos encuestados recibió 10 calificaciones como excelente que representa el 100% de total de ciudadanos.

Las instalaciones para la prestación del servicio son:



El 90% de los encuestados con 9 ciudadanos califican como excelente las instalaciones y el 10% con 1 ciudadano la califican como buena.

El orden y aseo de las instalaciones es:



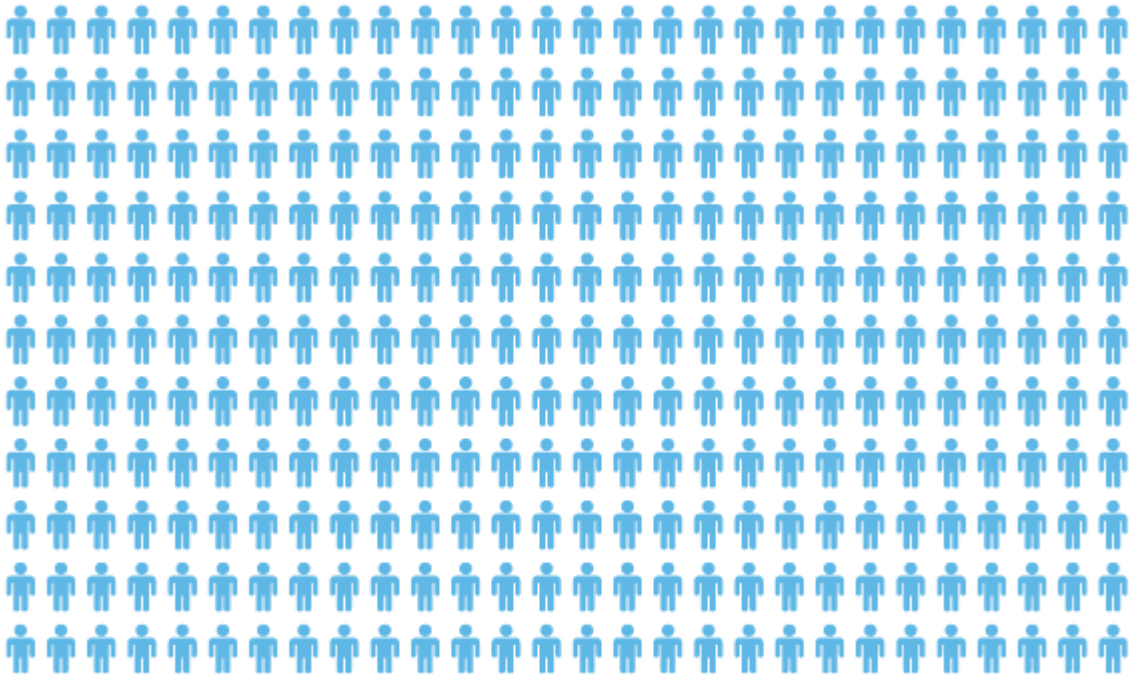
El 79% de los encuestados con 29 ciudadanos, califican el orden y aseo como excelente, el 16% con 6 ciudadanos como bueno y el 5% con 2 ciudadanos como regular.

El horario de atención al público es:



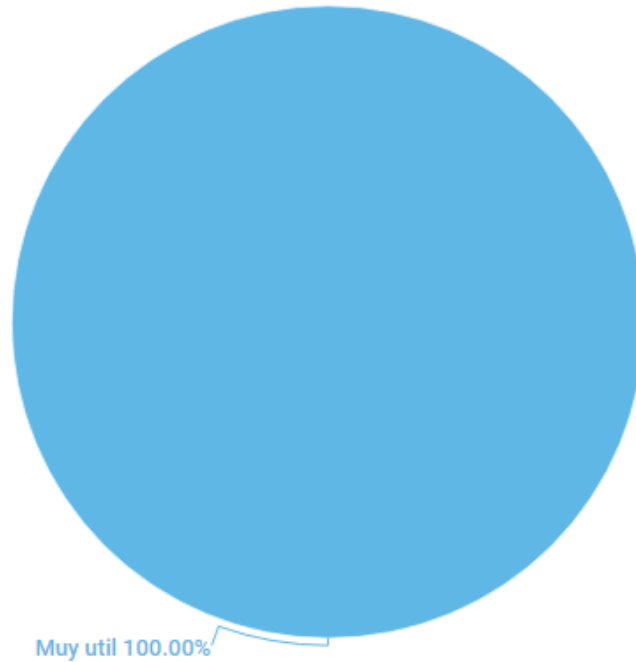
El 100% de los encuestados con 10 ciudadanos califican como excelente el horario de atención.

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



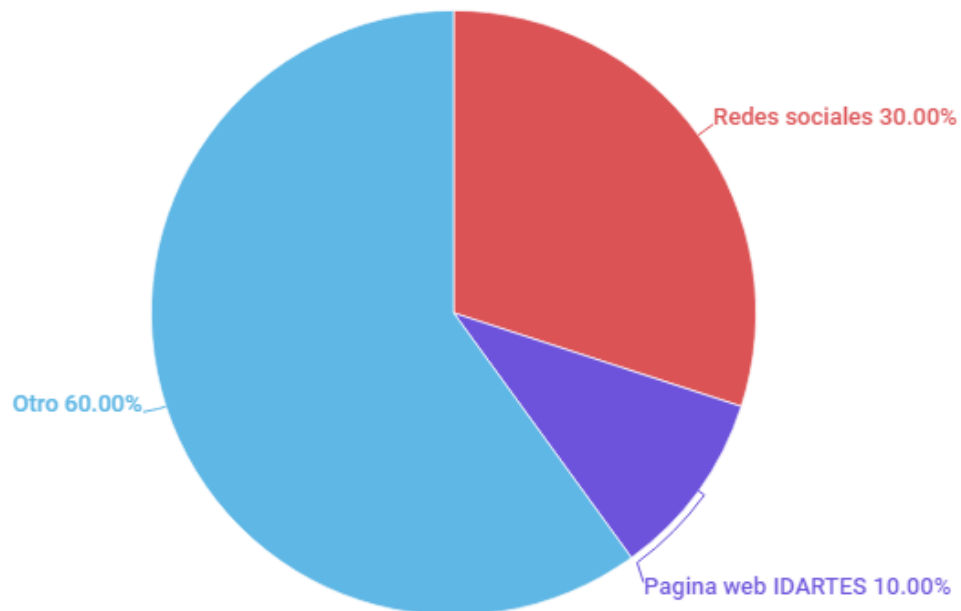
● Muy probable

El 100% de los encuestados representados por 10 ciudadanos, lo considera **muy probable**.
¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

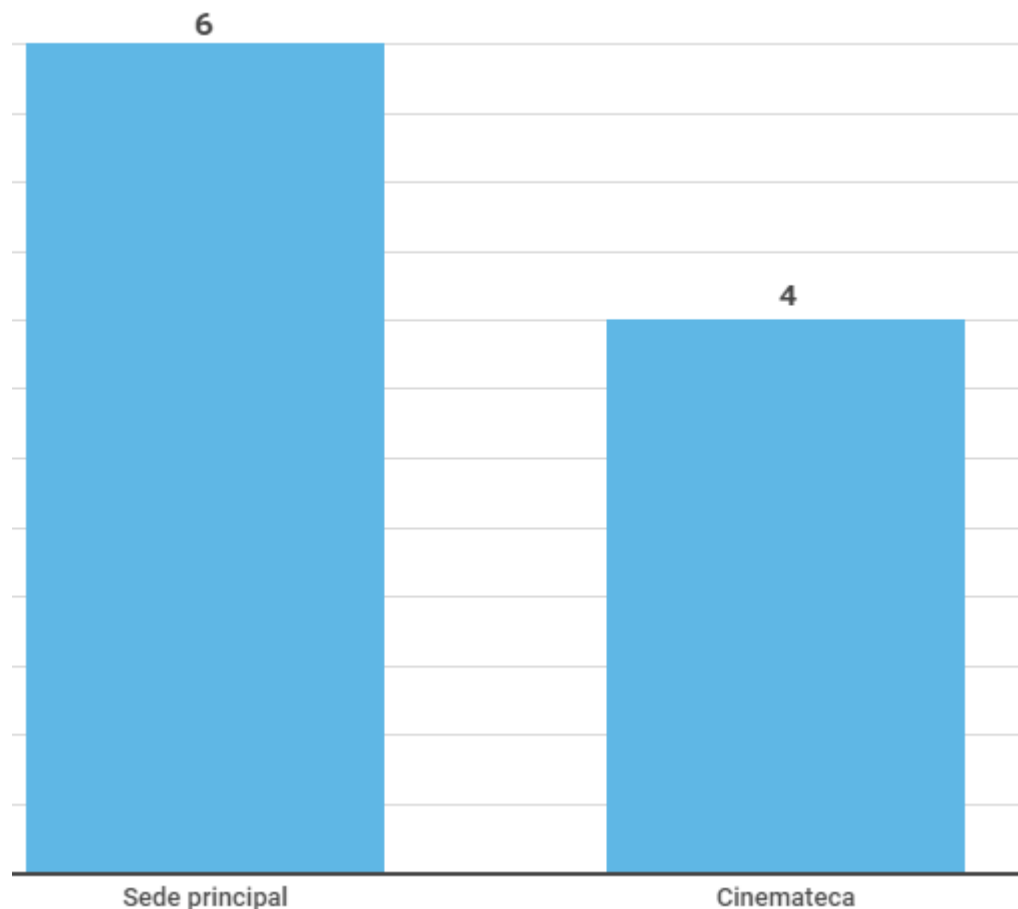


El 100% de los encuestados representados por 10 ciudadanos, considera **muy útil** el servicio recibido en los puntos de Atención a la Ciudadanía de IDARTES.

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



Número de encuestas por sede



Para la estadística de la Sede Principal, se suman las encuestas de la Oficina de Atención al Ciudadano de Idartes Nivel Central y Sede Castilla.

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

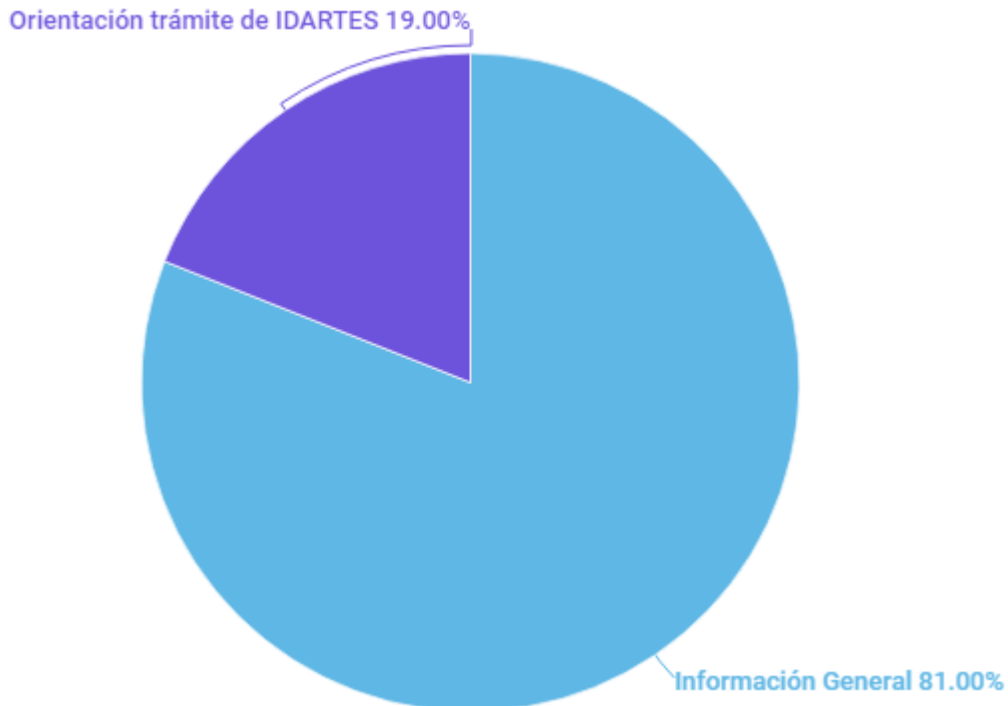
Encuestas de satisfacción virtuales de 2019 - IDARTES

Encuestas	Total
Virtuales	16

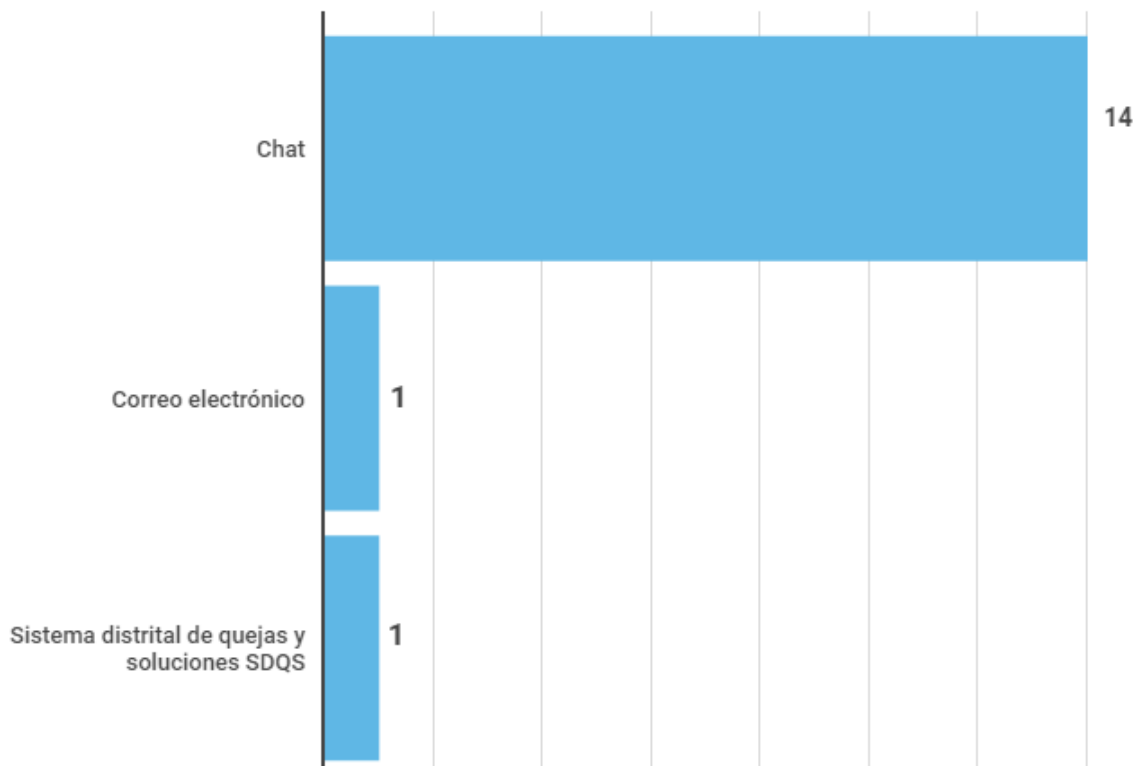
ENCUESTAS VIRTUALES

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 81% equivalente a 13 ciudadanos indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de IDARTES, y el 19% representado por 3 ciudadanos buscó orientación sobre trámites en la entidad.

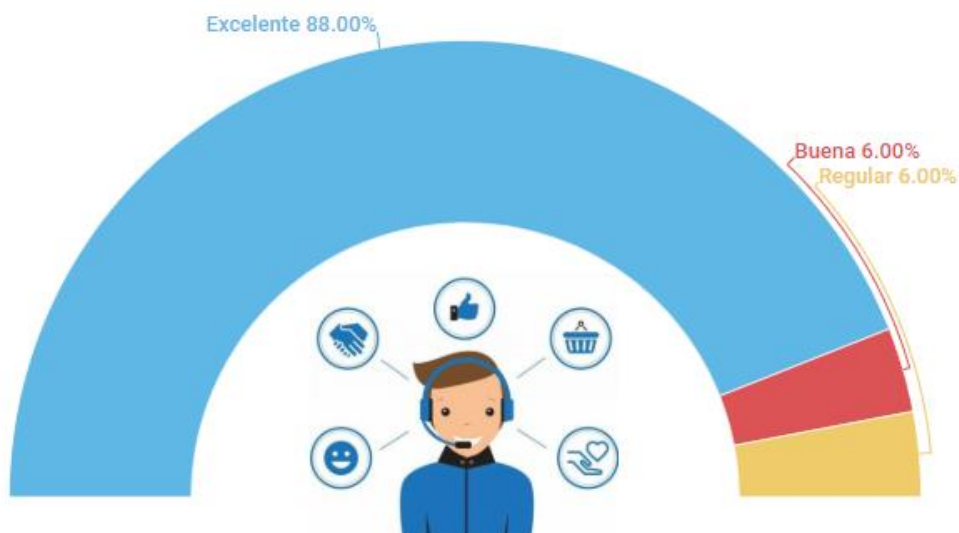


¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?



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 88% de los encuestados equivalentes a 14 ciudadanos, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes, el 6 % con 1 ciudadano califica como **buena** y el 6% con 1 ciudadano la califican como **regular**.

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



El 88% de los encuestados representados por 14 ciudadanos, califican como **excelente** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 6% con 1 ciudadano califican como **bueno**, y el 6% con 1 ciudadano califican el servicio 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:

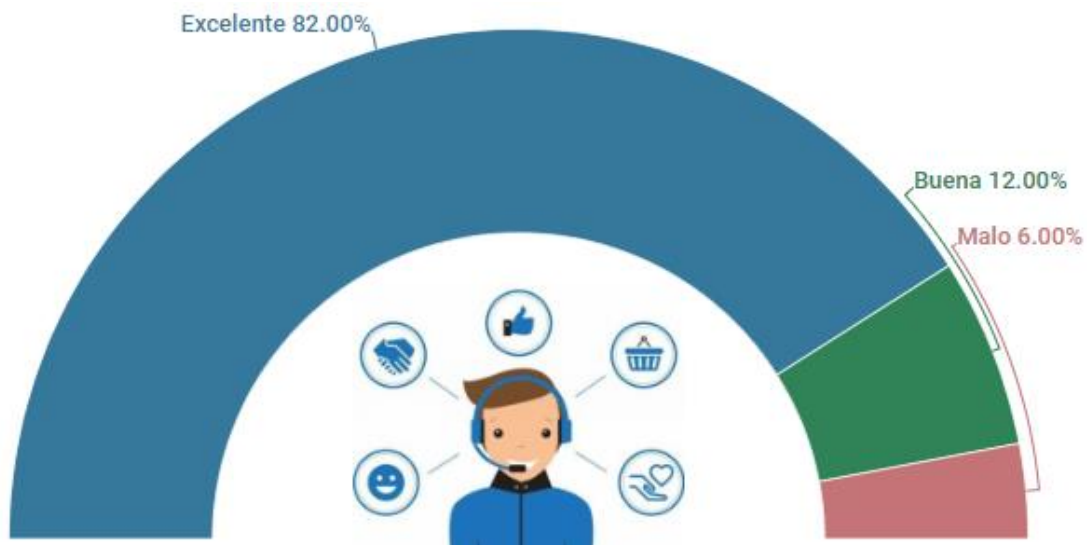
La calidad del servicio prestado fue:

Respecto a la calidad del servicio recibido, el 88% de los encuestados representados en 14 ciudadanos la calificaron como **excelente**, el 6% con 1 ciudadano la calificaron como **buena**, y el 6% con 1 ciudadano como **mala**.



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

El 82% de los encuestados, representados por 13 ciudadanos, califican como **excelente** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió, el 12% con 2 ciudadanos lo califican como **bueno** y el 6% con 1 ciudadano como **malo**.



La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 88% de los encuestados representados con 14 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 6% con 1 ciudadano la calificaron como **buena** y el 6% con 1 ciudadano como **mala**.



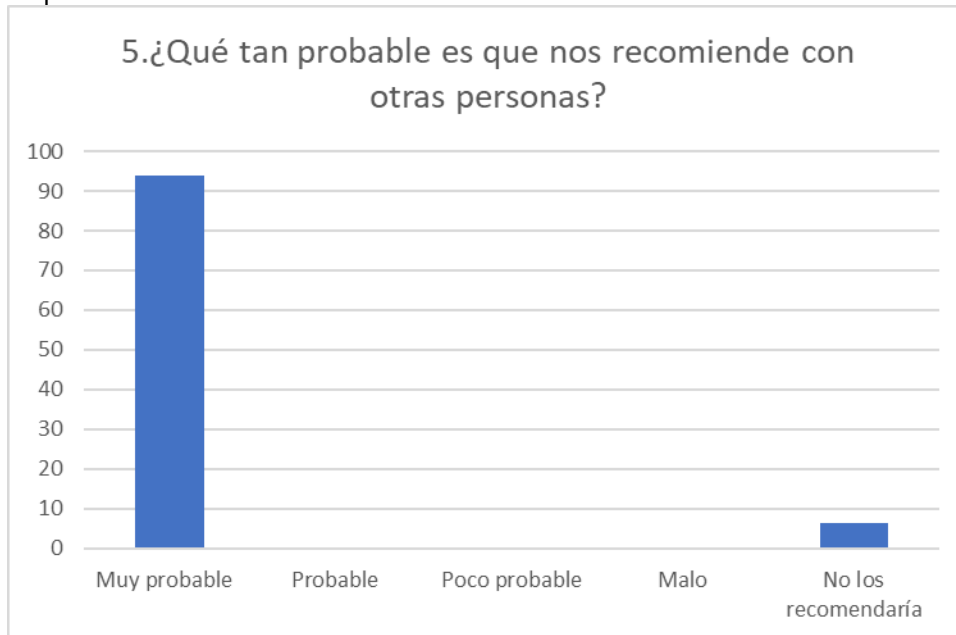
¿El orden y aseo de las instalaciones es?

El 82% de los encuestados representados con 13 ciudadanos, calificaron como **excelente** el orden y el aseo, el 12% con 2 ciudadanos lo calificaron como **bueno** y el 6% con 1 ciudadano como **malo**.



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

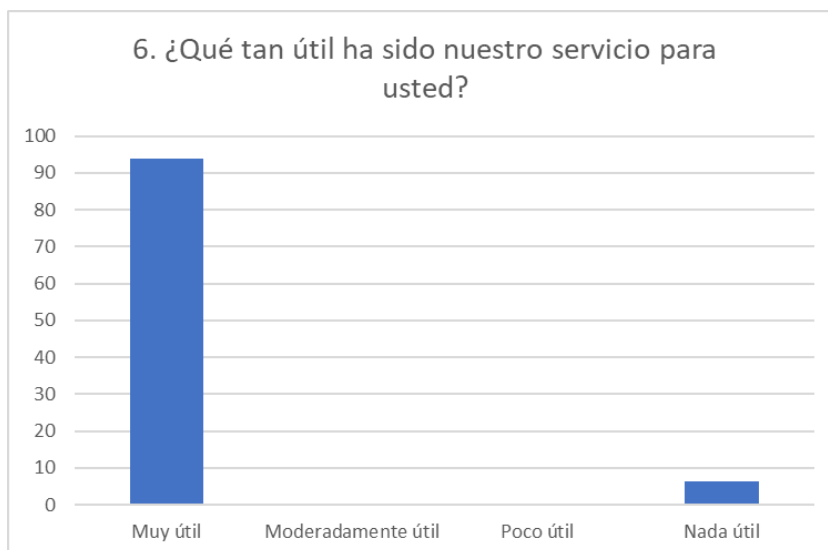
El 94% de los encuestados representados por 15 ciudadanos, lo considera **muy probable** y el 6% representado en 1 ciudadano **no nos recomendaría**.



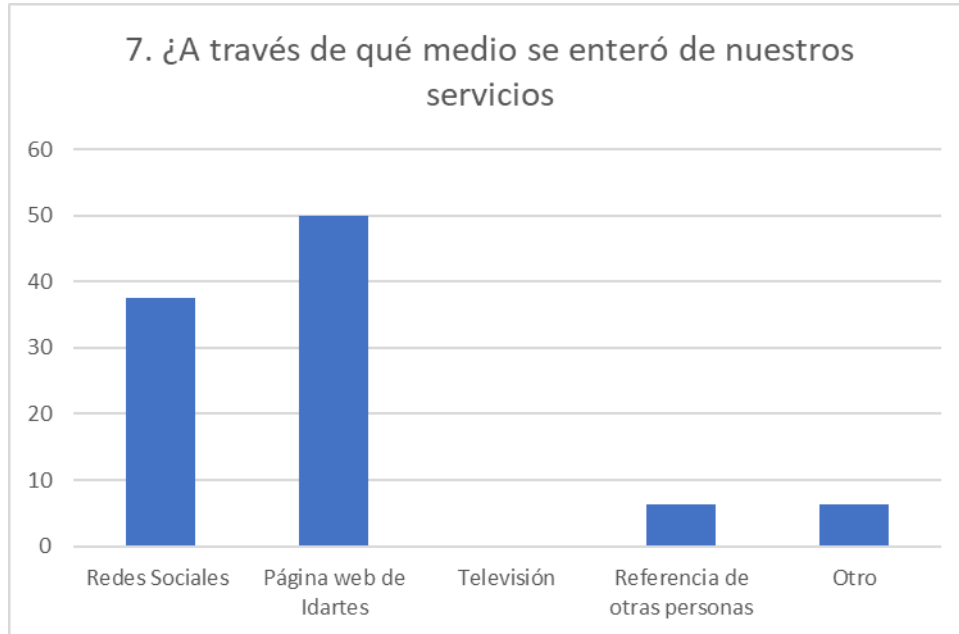
De los resultados correspondientes a octubre podemos evidenciar que los niveles de satisfacción en atención virtual han mejorado en relación a meses anteriores. Esto se debe a mejoras en los tiempos de respuesta y en la información que se brinda al ciudadano es oportuna y de calidad.

¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 94% de los encuestados representados por 15 ciudadanos, lo considera **muy útil** y el 6% con 1 ciudadano **nada útil**.



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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos	10
--	-----------

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

Conclusiones

Los niveles de satisfacción del servicio dan cuenta de una percepción favorable en atención presencial y las calificaciones obtenidas en atención a la ciudadanía por medios virtuales ha mejorado considerablemente en relación a meses anteriores. Ello responde a mejoras en tiempo de atención a las inquietudes que ingresan por el chat, así como las respuestas a los derechos de petición que se dan por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha.