

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

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

Elaboró:
Antonio José Cogollo Rodríguez
antonio.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 al Ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE JULIO 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 julio de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Presenciales	46

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, y los niveles de satisfacción de los mismos.

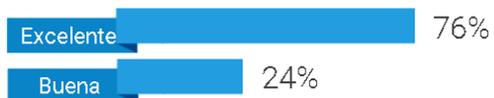


De las 46 personas encuestadas para el mes de julio, el 86% acudieron para recibir información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 12% por orientación en trámites con el instituto, y el 2% restante para obtener información sobre derechos de petición.

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:

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

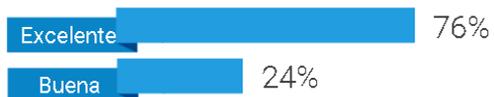
Respuestas	Julio
Excelente	35
Buena	11
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	46



Del cuadro anterior tenemos que el 76% de nuestros ciudadanos califican como excelente la atención a sus solicitudes, y un 24% la califica como buena.

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

Respuestas	Julio
Excelente	35
Buena	11
Regular	0
Mala	0
Respuestas a la pregunta	46



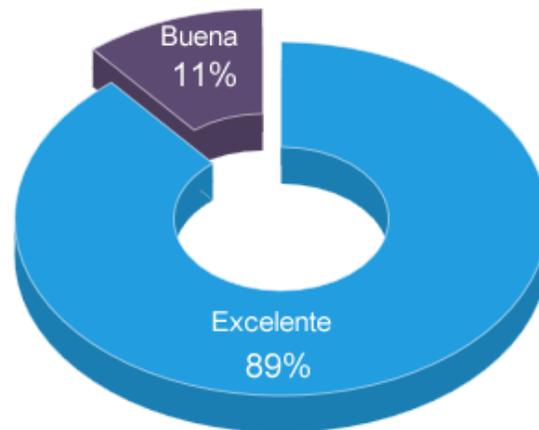
El 76% de los encuestados califican como excelente el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 24% califica como buena.



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 89% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, y el 11% lo considera bueno.

Calidad del servicio ofrecido



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, el 14% lo considera bueno y el 2% como regular.

Instalaciones y Horarios

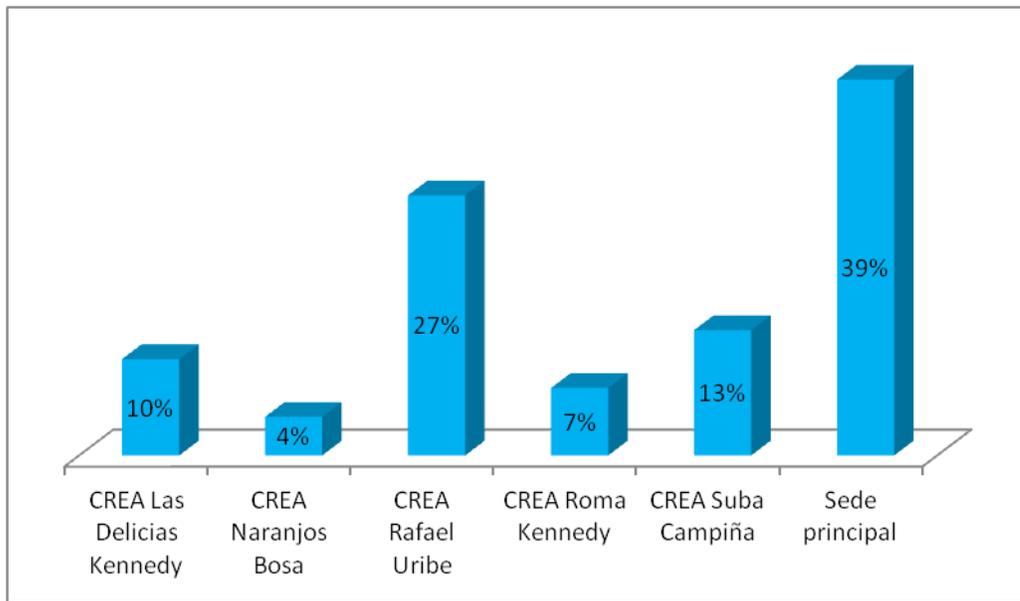


Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

25

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

Encuestas practicadas en Puntos CREA



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.

Para el mes de julio se mantienen los niveles de satisfacción esperados en la debida prestación del servicio, por ello mes a mes desde el área de atención a la ciudadanía se socializan los resultados tanto a nivel directivo, como en las dependencias en las que se mantiene contacto directo con los ciudadanos. Desde la perspectiva local las encuestas disminuyeron, será un propósito del área conocer la percepción de servicio de los ciudadanos desde todos los escenarios en que se brinde información.

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

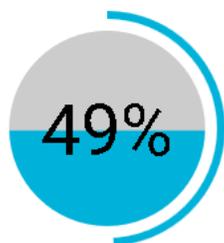
Encuestas de satisfacción virtuales julio de 2018 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	56

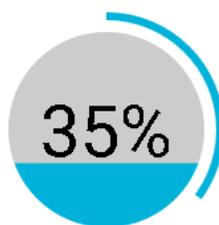
ENCUESTAS VIRTUALES

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.

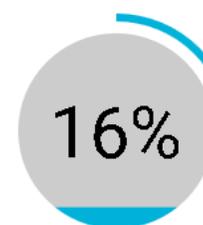
De las 56 personas encuestadas para el mes de julio, el 49% indagó por información general sobre los programas, actividades y eventos de Idartes, el 35% orientación sobre trámites en la entidad y el 16% para información sobre derechos de petición.



Información
General



Orientación trámite
en Idartes

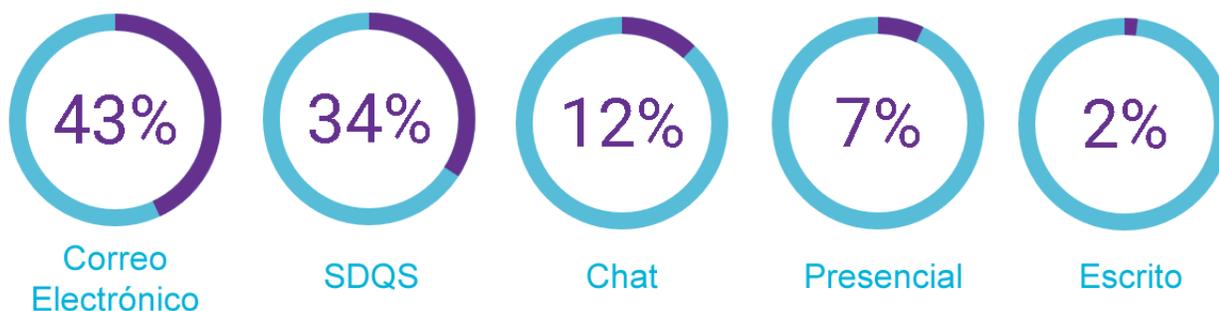


Derechos de
petición

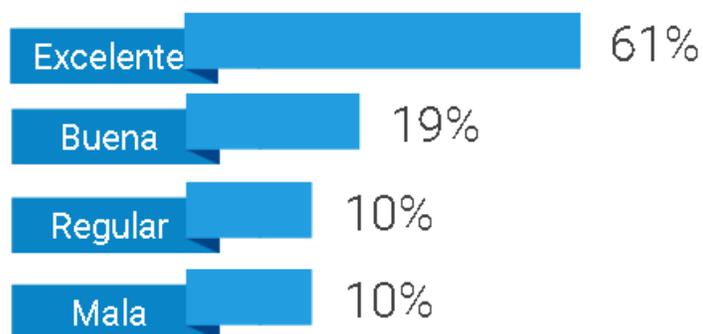
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

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

Canal	Julio
Correo Electrónico	24
Chat	7
Escrito Radicación	1
Presencial	4
SDQS	19
Respuestas a la pregunta	55

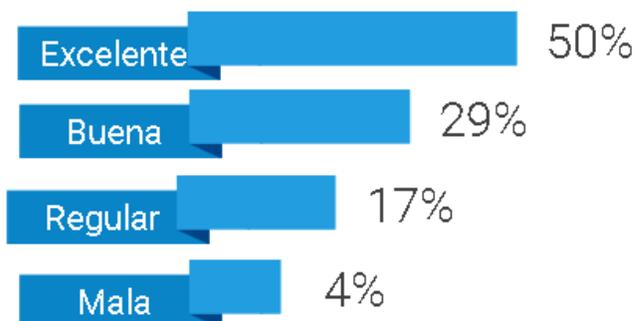


La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue:



El 79% de los encuestados evalúa entre buena y excelente la atención a su solicitud, mientras que el 21% restante la califica como regular y mala.

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

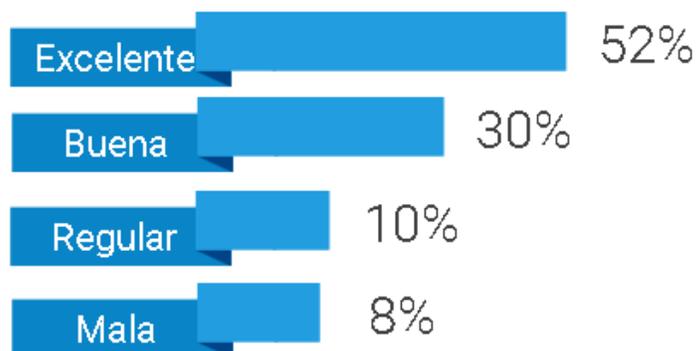


El 79% de los encuestados califican como excelente y bueno el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes, el 17% califica como regular, y el 4% como mala.

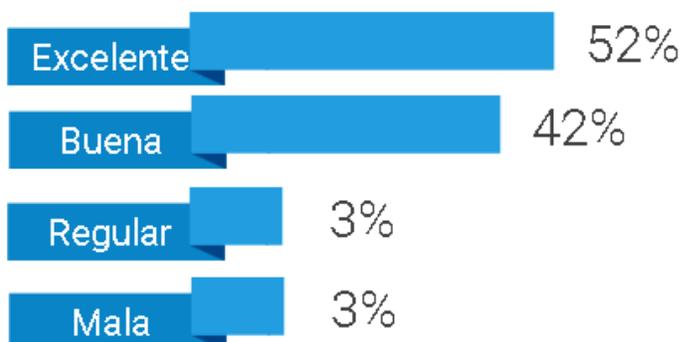


En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta.

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 52% de los ciudadanos considera excelente el servicio recibido, un 30% que es bueno, 10% regular y el 8% mala.



Respecto a las instalaciones y horarios de atención, las encuestas realizadas dan cuenta que un 52% de los ciudadanos califica como excelente el cumplimiento de estos, un 42% lo considera bueno, 3% regular y el 3% restante lo calificó como malo.



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

34

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.

El haber incluido a la encuesta de percepción del servicio dentro de los protocolos de uso del chat institucional, y manejo de comunicaciones por el correo electrónico de contactenos@idartes.gov.co, ha permitido que más ciudadanos evalúen nuestros servicios. Es importante identificar cuáles son las debilidades de cara al ciudadano, en la forma en que brindamos la información, esto sin duda impactará positivamente en la mejora del estándar de percepción.