

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MARZO DE 2020**

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES

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 al Ciudadano

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN IDARTES DURANTE EL MES DE MARZO 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 marzo de 2020 - Idartes

Encuestas	Total
Virtuales	13

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 medios 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 46% representado en 6 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 39% con cinco ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y el 15% representado por 2 ciudadanos fue atendido por el Sistema distrital de quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha.

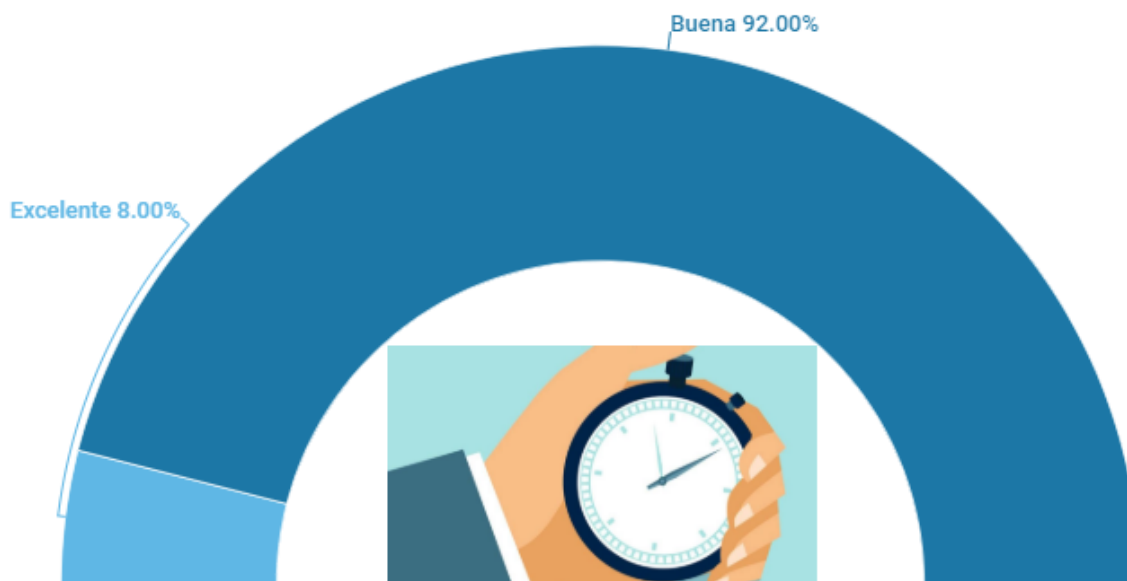
Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de cumplimiento del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe

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



El 8% de los encuestados equivalentes a 1 ciudadano, evalúa como **excelente** la atención a sus solicitudes y el 92 % con 12 ciudadanos califica como **buena**.

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



El 92% de los encuestados representados por 12 ciudadanos, califican como **bueno** el tiempo en obtener respuestas a sus solicitudes y el 8% con 1 ciudadano lo califica como **excelente**.



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:



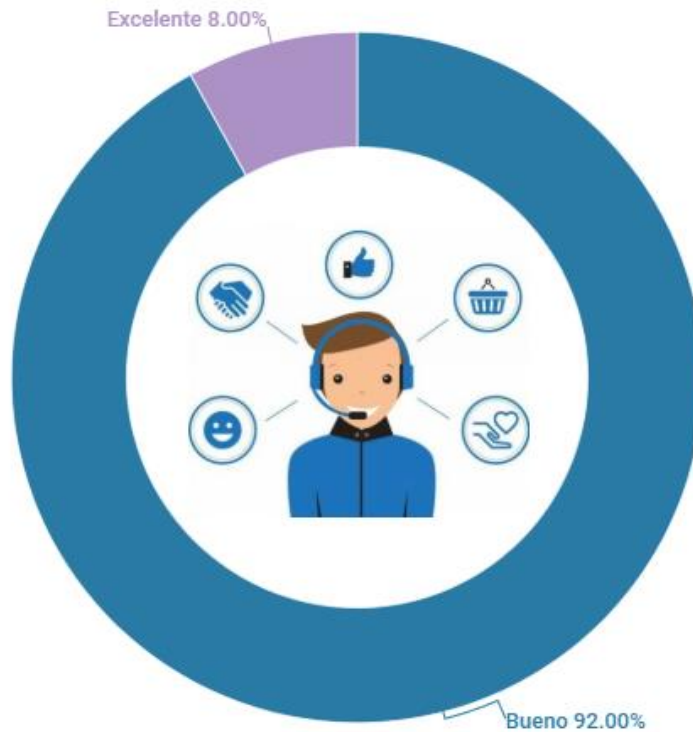
CALIDAD EN EL SERVICIO

92%

de los encuestados representados en 12 ciudadanos califican el servicio como bueno y el 8% representados en 1 ciudadano como excelente.

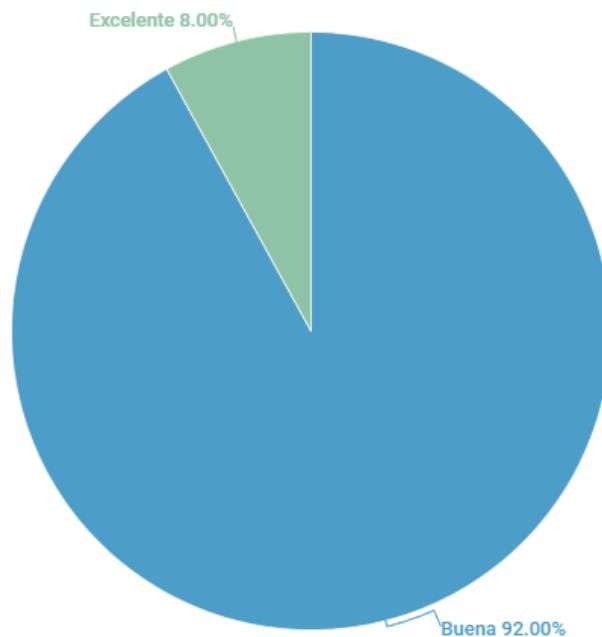
El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El 82% de los encuestados, representados por 12 ciudadanos, califican como **bueno** el conocimiento y dominio del tema del personal que le atendió y el 8% con 1 ciudadano lo califican como **bueno**.



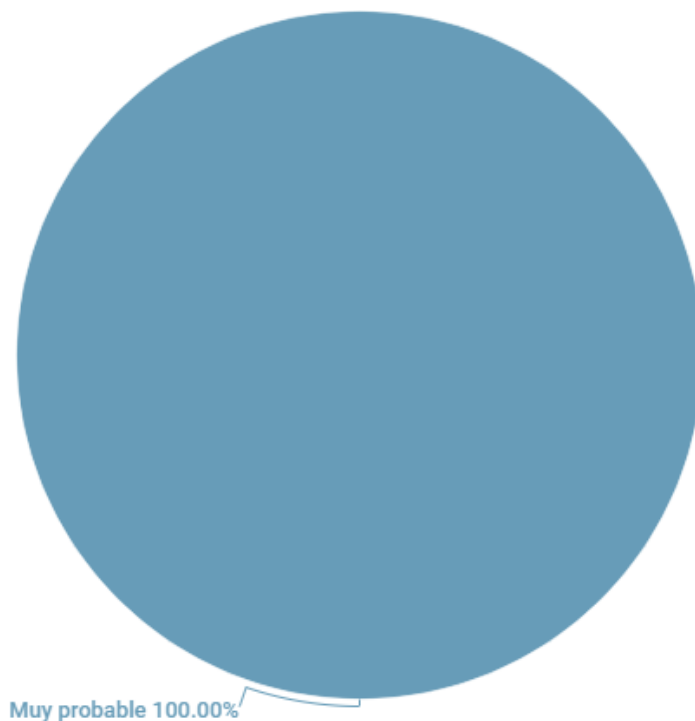
La actitud y disposición del personal que lo atendió fue:

El 92% de los encuestados representados con 12 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió y el 8% con 1 ciudadano la calificaron como **buena**.



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

El 100% de los encuestados representados por 13 ciudadanos, lo consideran **muy probable** recomendarnos a sus amigos, vecinos y familiares. Eso representa un nivel alto de satisfacción en la atención que han recibido en el Idartes.



¿Qué tan útil ha sido nuestro servicio para usted?

El 100% de los encuestados representados por 13 ciudadanos consideran nuestro servicio y orientación a sus solicitudes de información y derechos de petición **muy útil**.



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



Ciudadanos interesados en recibir información de nuestros eventos en correos electrónicos

9

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

Conclusiones

Debido a la crisis sanitaria por la que atraviesa el país y dadas las condiciones de aislamiento de todos los ciudadanos, el Idartes para el mes de marzo no reporta encuestas presenciales.

Respecto de la información recogida los niveles de satisfacción del servicio por el canal virtual dan cuenta de una percepción favorable en la atención al ciudadano. Para este mes no se obtuvieron respuestas negativas, por lo que podemos deducir que se ha mejorado el servicio, teniendo en cuenta que en pasadas encuestas algunas respuestas fueron desfavorables. Esto motiva a seguir trabajando para alcanzar niveles más altos de excelencia.