



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA AGOSTO 2020

Elaboró:

Yamile Portilla Castellanos

yamile.portilla@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4504-3401

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Gloria Aida Cogollo Rodríguez

gloria.cogollo@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4501

Oficina de Atención a la Ciudadanía

Revisó:

Viviana Ortiz

viviana.ortiz@idartes.gov.co

3795750 Ext. 4500

Oficina de Atención a la Ciudadanía

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

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

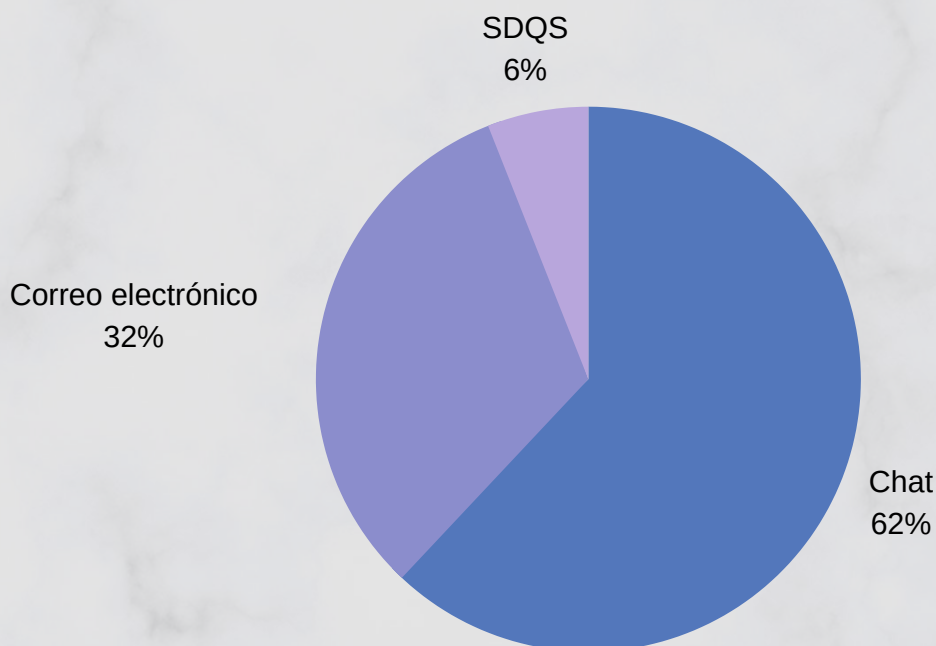
El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN VIRTUALES AGOSTO DE 2020 - IDARTES

TOTAL: 37

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 canales 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.

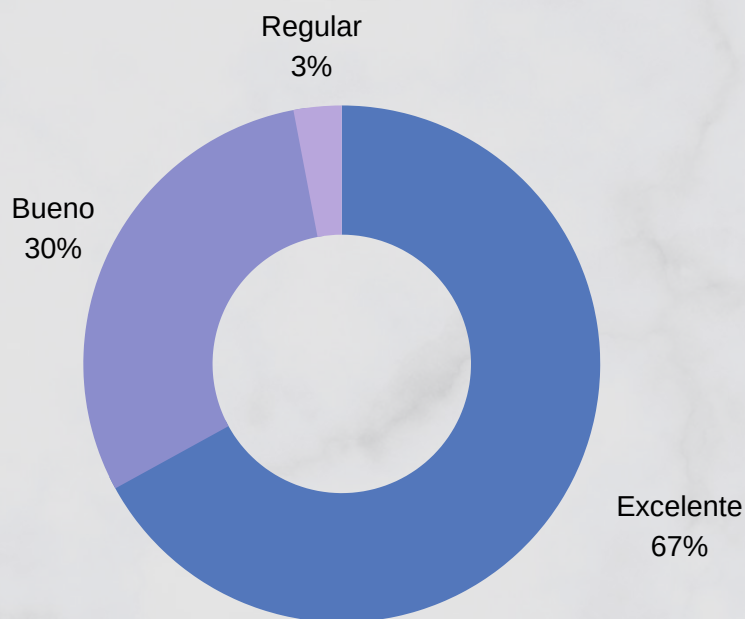
¿POR CUÁL CANAL DE ATENCIÓN FUE ATENDIDA SU SOLICITUD O REQUERIMIENTO?



El 62% representado en 23 ciudadanos indican que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del chat, el 32% con 12 ciudadanos fueron atendidos por correo electrónico y el 6% 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:

EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

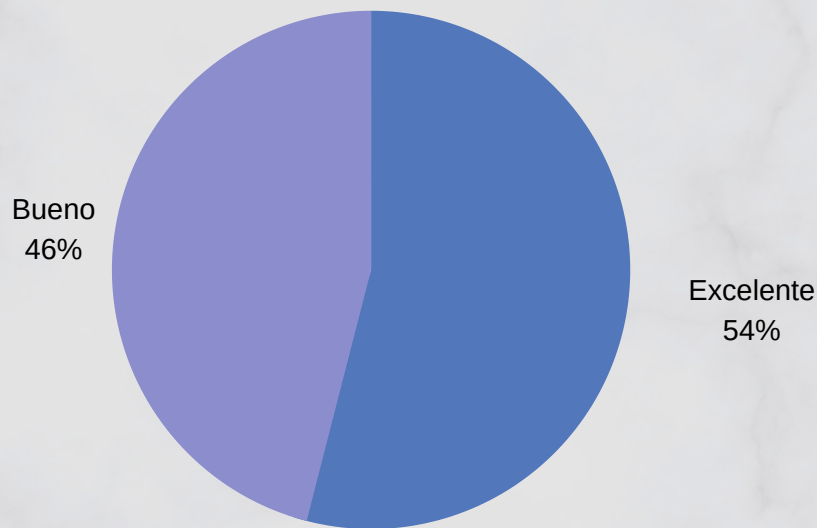


El 67% de los encuestados equivalentes a 25 ciudadanos, evalúa como excelente el tiempo de espera a sus solicitudes, el 30% con 23 ciudadanos califica como bueno y el 3% representado en 1 ciudadano como regular. La disminución en la percepción negativa en tiempos de respuesta en relación al mes anterior se debe a que se han mejorado los procesos de atención por medios virtuales con el fin de brindar una respuesta clara y oportuna en el menor tiempo posible.



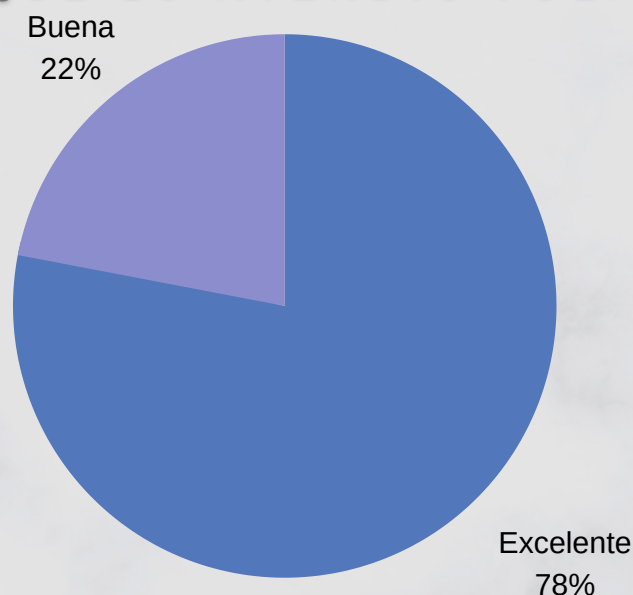
En esta primera parte de la encuesta pretendemos medir la percepción general del servicio en cuanto a la atención prestada y el tiempo de respuesta. Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos:

EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



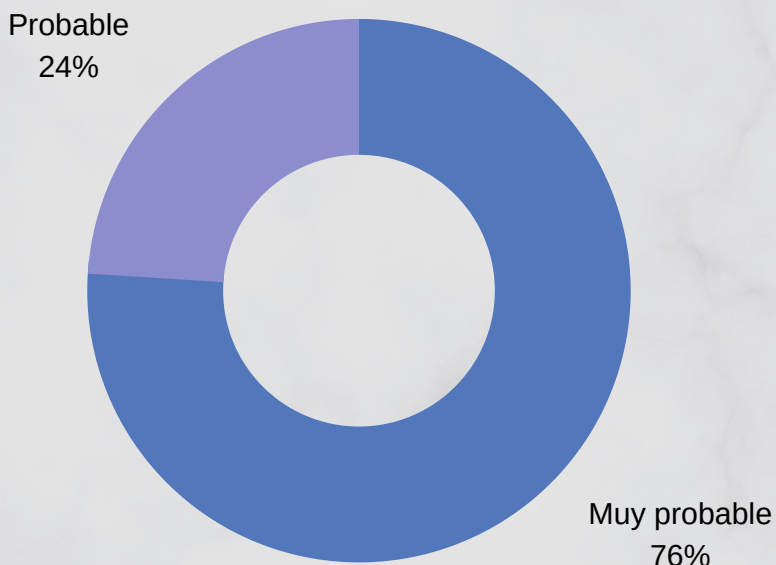
Con respecto al conocimiento y dominio del tema del personal, El 54% de los encuestados representados por 20 ciudadanos, califican como excelente y el 46% de los encuestados representado en 17 ciudadanos lo califican como bueno. El aumento en los resultados positivo corresponde a que desde la oficina de atención a la ciudadanía se establecen comunicaciones internas con todas las áreas de la institución para así brindar una pronta respuesta a través de los medios virtuales.

LA ACTITUD Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ FUE:



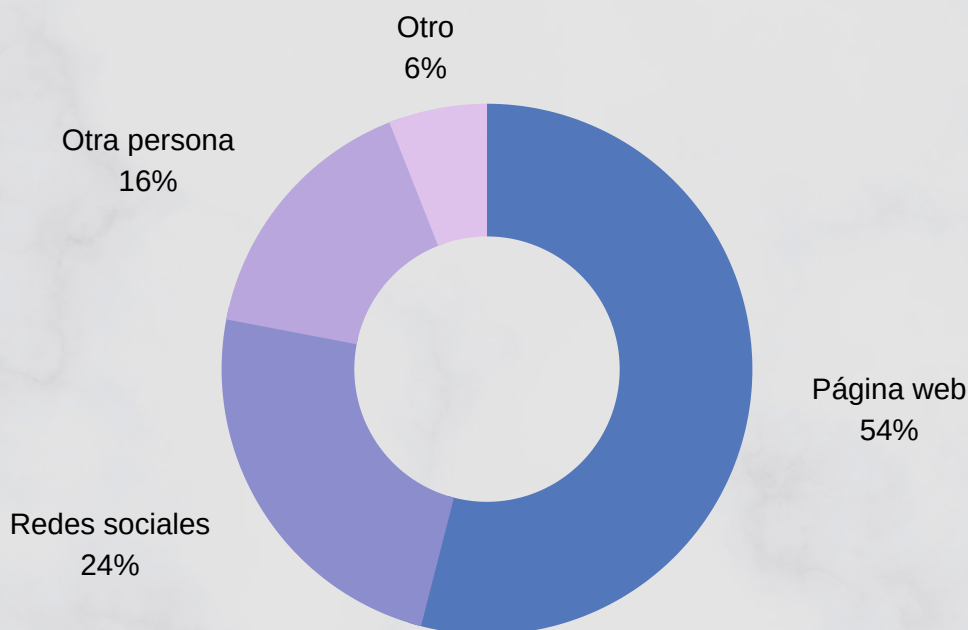
El 78% de los encuestados representados con 29 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió y el 22% con 8 ciudadanos la calificaron como buena.

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE NOS RECOMIENDE CON OTRAS PERSONAS?



El 76% de los encuestados representados por 28 ciudadanos, lo consideran muy probable y el 24% con 9 ciudadanos lo consideran probable.

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE NUESTROS SERVICIOS?



Con respecto al medio por el cual la ciudadanía se enteró de nuestros servicios, tenemos que un 54% representado en 20 ciudadanos lo hicieron a través de nuestra página web www.idartes.gov.co, el 24% representado en 9 ciudadanos lo hicieron a través de las Redes sociales, el 16% con 6 ciudadanos conocieron nuestros servicios a través de otra persona y por último un 6% representado en 2 ciudadanos a través de Otro medio.

CONCLUSIONES

Desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes IDARTES seguimos trabajando en conjunto con todas las áreas y gerencias para brindar mayor calidad en el servicio y en los tiempos de respuesta de las solicitudes de información y derechos de petición que recibimos a diario. Es por ello que, a pesar de la situación actual donde todo nuestro servicio se adaptó a la comunicación virtual y telefónica no ha sido impedimento para brindarle a los ciudadanos toda nuestra disposición en una respuesta oportuna, clara y amable acorde la necesidad y condición de la personas que lo solicitan. Y ese trabajo se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción que nos muestran el sentir de la ciudadanía. La percepción que se tiene de nuestro servicio es muy favorable y para este mes de agosto las calificaciones en temas como conocimiento y tiempos de espera han mejorado en comparación al mes anterior sin dejar de reconocer las mejorías que se deben hacer para optimizar nuestro servicio y con ello la percepción favorable de la ciudadanía que se comunica con el Idartes.
