



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Informe de resultados encuesta de medición de la experiencia de la ciudadanía Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

**Dirección de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía**

**Fecha de presentación - diciembre 2021
Bogotá D.C.**

Encuesta de medición de la experiencia de la ciudadanía

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. +57 (601) 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Con la medición de la gestión por parte de las colaboradoras y colaboradores de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios y estrategias de la entidad.

De igual manera, la encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención a la ciudadanía, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los (las) funcionarios (as) responsables.

Para ello, se dispuso la encuesta en la página web, sección “Atención al Ciudadano” y, en el mes de julio del año 2021, se realizó el envío masivo a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos atendidas (os) y registradas (os) en las bases de datos de la entidad.

Los resultados fueron los siguientes:

Total encuestas enviadas: **1218**

Total encuestas diligenciadas: **111**

Para determinar el **nivel de confianza de los resultados obtenidos**, se tomó como referencia un tamaño de población de 1218 correos electrónicos a los cuales se remitió la encuesta y se hizo el cálculo para determinar el tamaño de la muestra, con un nivel de confianza de 97,5% y un margen de error del 3%.

Aplicando la fórmula de tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z\alpha^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

En donde:

Za= 2,24 (constante para un nivel de confianza 97,5%)

N= 1218 (Tamaño de la población)

e= 3% (Margen de error deseado)

p= 0,5 (Proporción de individuos que poseen la característica de estudio)

q= 0,5 (Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio)

Tenemos como resultado: **n = 6,64 (se aproxima a 7)**

En conclusión, para alcanzar un nivel de confianza del **97.5%**, con un margen de error del 3%, se debe tener un tamaño de muestra de 7 encuestas contestadas. En nuestro caso,

obtuvimos 111 encuestas con respuesta, **superando** la muestra esperada.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta:

1. Tipo de gestión realizada

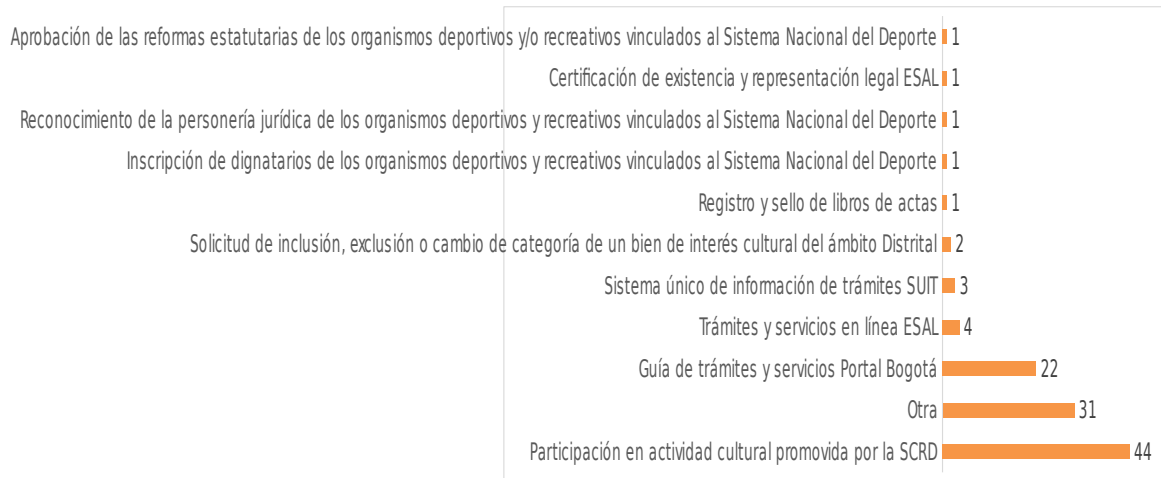
Tabla 1.
Tipo de gestión realizada

Servicio o trámite	Cantidad	%
Aprobación de las reformas estatutarias de los organismos deportivos y/o recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	1	0,9%
Certificación de existencia y representación legal ESAL	1	0,9%
Guía de trámites y servicios Portal Bogotá	22	19,8%
Inscripción de dignatarios de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	1	0,9%
Otra	31	27,9%
Participación en actividad cultural promovida por la SCR D	44	39,6%
Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos deportivos y recreativos vinculados al Sistema Nacional del Deporte	1	0,9%
Registro y sello de libros de actas	1	0,9%
Sistema único de información de trámites SUIT	3	2,7%
Solicitud de inclusión, exclusión o cambio de categoría de un bien de interés cultural del ámbito Distrital	2	1,8%
Trámites y servicios en línea ESAL	4	3,6%
Total general	111	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Gráfica 1.

Tipo de gestión realizada



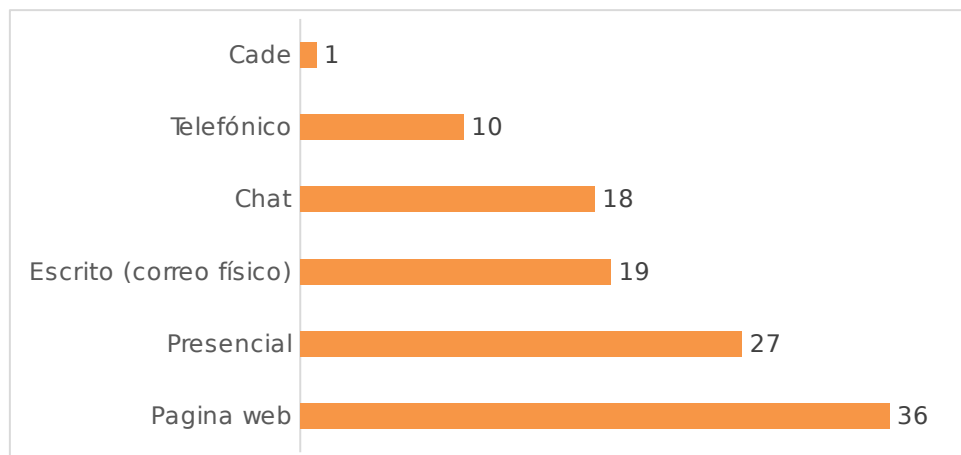
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

En cuanto al tipo de trámites y servicios brindados a la ciudadanía, tan solo tres de estos representan el 87,4%, lo que los destaca como los de mayor demanda para la Secretaría de Cultura. Estos servicios y/o trámites son: “Participación en actividad cultural promovida por la SCRD”, “Otra” y “Guía de trámites y servicios Portal Bogotá” respectivamente.

2. Canal por el que fue atendido(a)

Gráfica 2.

Canal por el que fue atendido (a)



Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

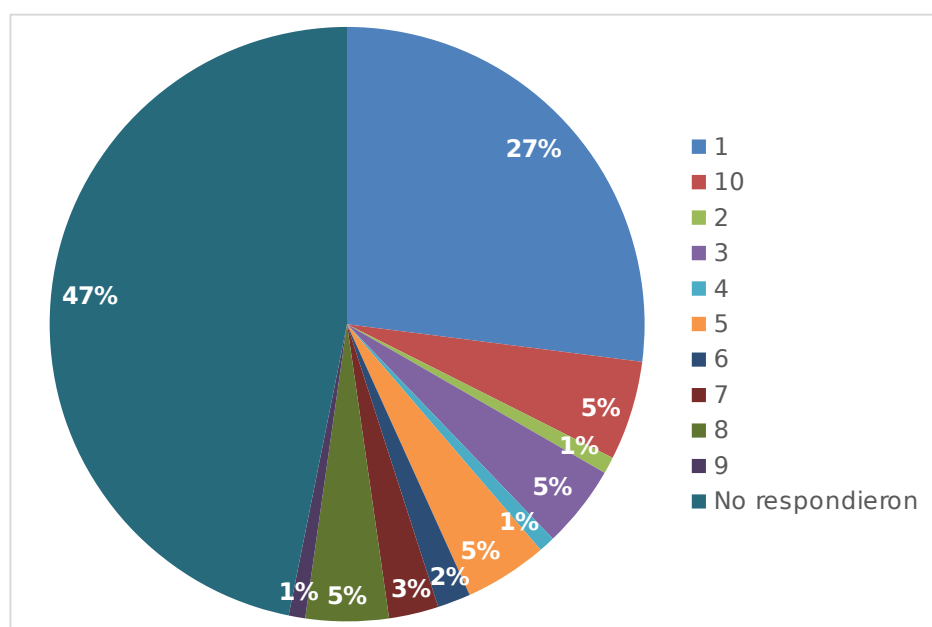
De acuerdo con lo manifestado por la ciudadanía, de los 6 canales de atención disponibles, el principal canal de atención o por el cual realizaron un trámite fue a través de la “Página web” con una participación del 32,4% del total de la muestra. Seguido de este, se

encuentran la atención “Presencial” y de manera escrita a través del “Correo físico” representando el 24,3% y el 17,1% respectivamente.

3. Tiempo de espera

Gráfica 3.

Tiempo de espera para ser atendido (a)



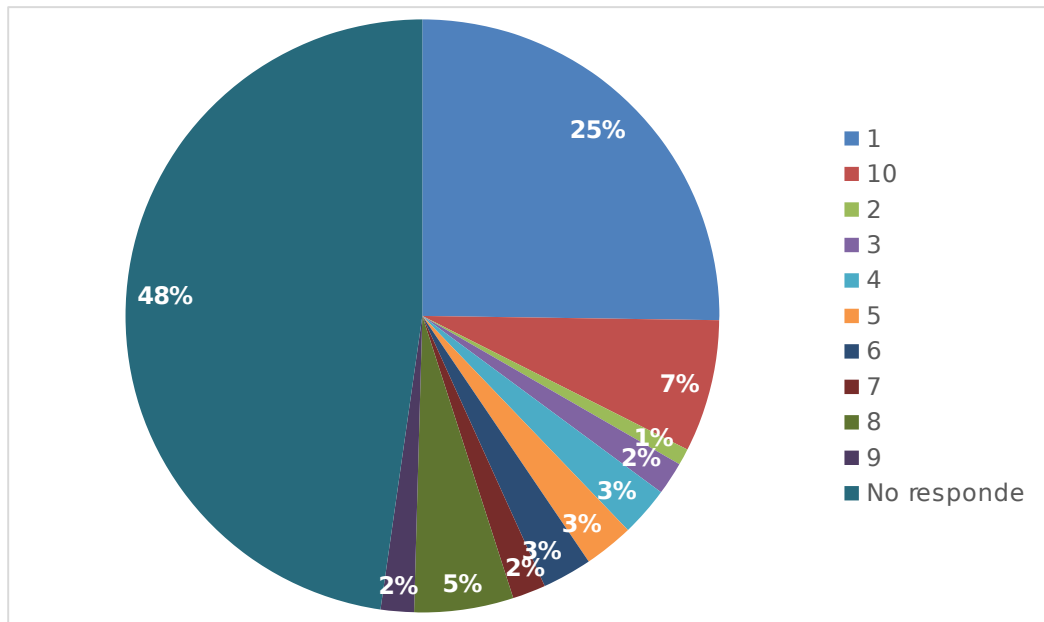
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

De acuerdo a la ciudadanía consultada, el 47% no respondió con respecto al tiempo de espera para la prestación de sus servicios y trámites, representando la mayor participación dentro del total de la muestra, seguido de este se encuentra la población que expresó haber tenido que esperar mucho tiempo para ser atendido (a) o realizar el trámite correspondiente, representando el 27% de los encuestados, lo que clasifica al criterio evaluado en un nivel de experiencia inaceptable para la ciudadanía.

4. Amabilidad y disposición en la atención

Gráfica 4.

Amabilidad y disposición en la atención



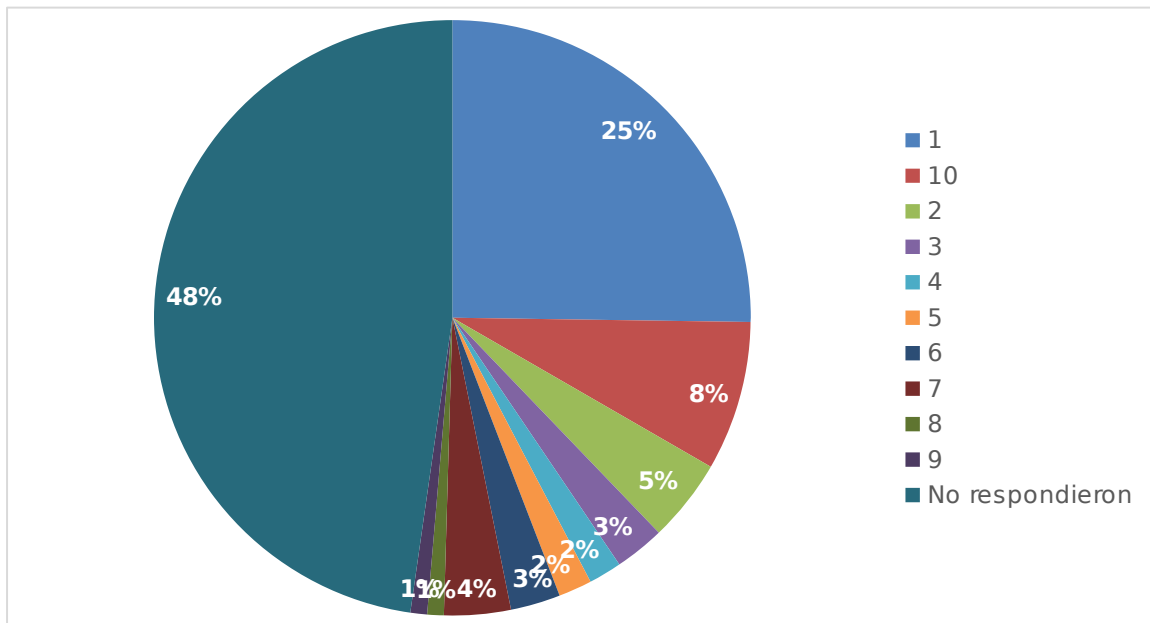
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Frente al criterio de amabilidad en la atención, se puede evidenciar que en su mayoría no respondieron la pregunta, participando con el 48% del total de la muestra. En segundo lugar, se encuentran las personas que expresaron sentir poca amabilidad por parte de los colaboradores de la entidad, representando el 25% de los encuestados.

5. Nivel de conocimiento del colaborador(a)

Gráfica 5.

Nivel de conocimiento del colaborador (a)



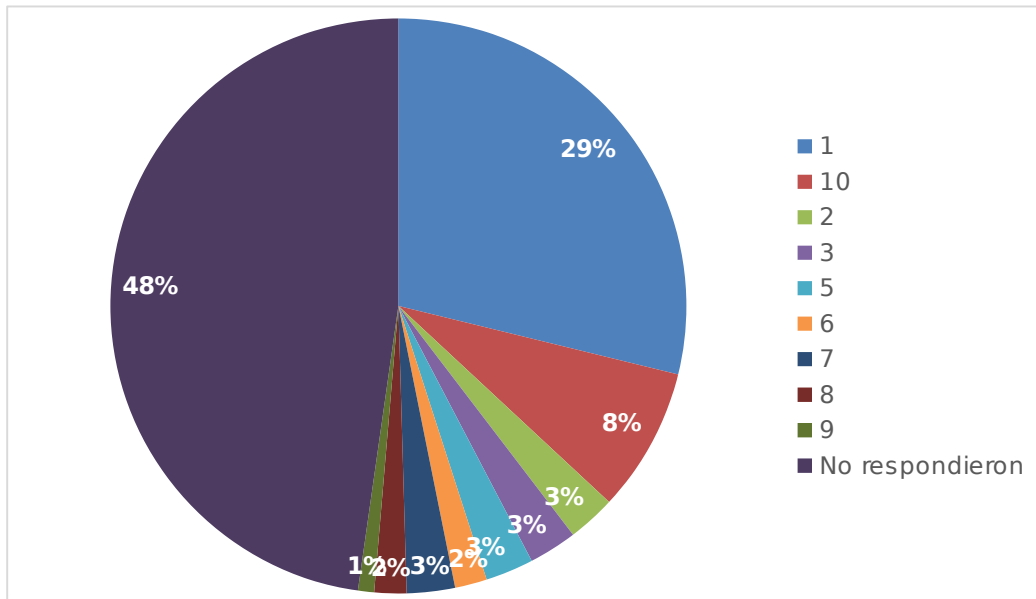
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Al igual que en el caso anterior, se evidencia un bajo nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de su experiencia frente al grado de conocimiento de la persona que le atendió, ya que el 48% de las(os) encuestadas(os) no contestaron el criterio evaluado y el 25% manifestaron que el colaborador (a) que lo atendió no tenía conocimientos.

6. La respuesta dada a la solicitud

Gráfica 6.

Respuesta dada a la solicitud



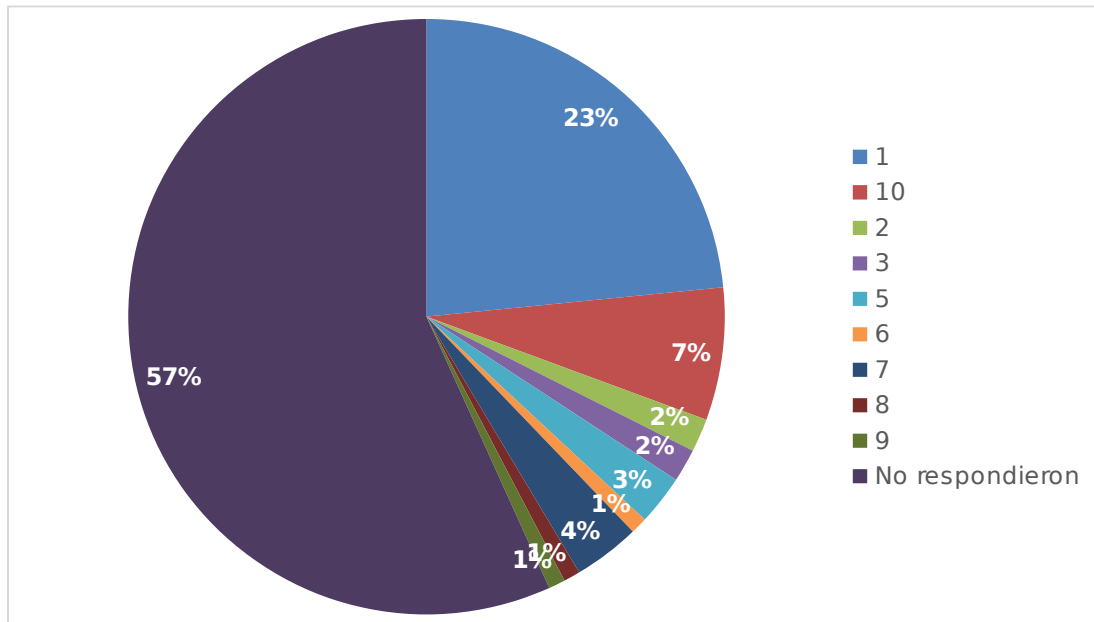
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Para el caso del criterio evaluado, se puede evidenciar que el 48% de los (as) encuestados (as) no contestaron la pregunta y el 29% manifestó no quedar satisfecho (a) con la respuesta o solución dada a la solicitud realizada. Tan solo el 8% de la población encuestada manifestó estar satisfecha con la solución brindada por parte del colaborador (a), lo que permite evidenciar acciones de mejora para brindar soluciones más certeras y pertinentes de acuerdo con las solicitudes de la ciudadanía.

7. Satisfacción general con el servicio recibido

Gráfica 7.

Satisfacción general con el servicio recibido



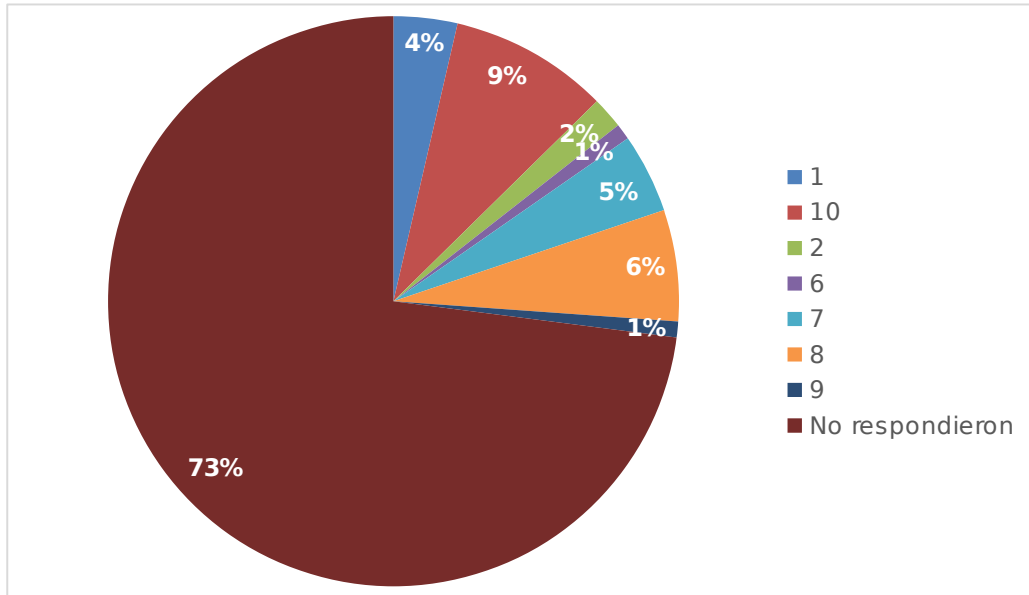
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Respecto de la satisfacción general con el servicio recibido, **el 57%** de los (as) ciudadanos(as) no respondieron el criterio evaluado. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el 23% de las encuestados(as) se mostró inconforme frente al criterio evaluado, lo cual indica una considerable oportunidad de mejora en aras de garantizar un óptimo nivel de servicio.

8. Claridad de la información en la página web

Gráfica 8.

Claridad de la información en la página web



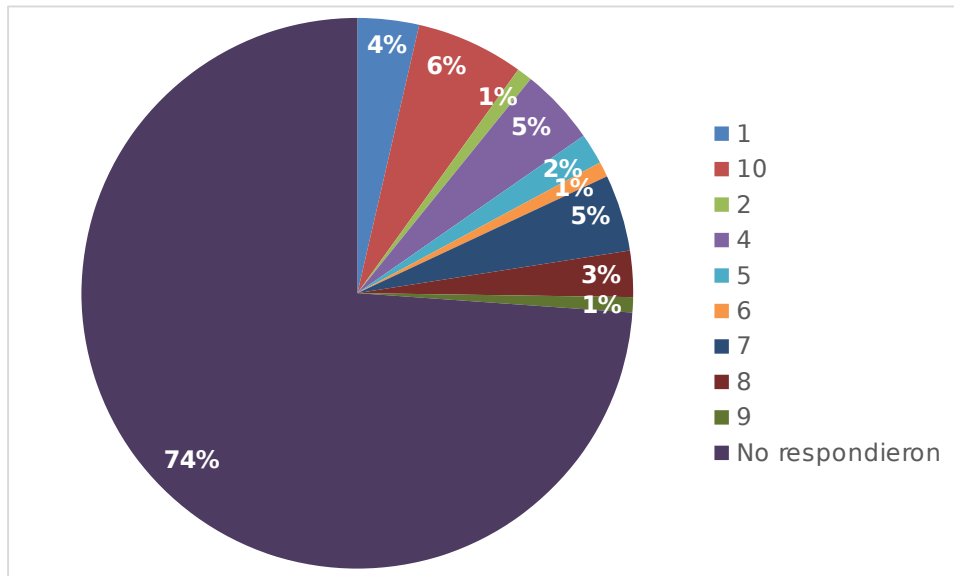
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

En cuanto a la claridad de la información alojada en la página web de la entidad, el 73% de la población encuestada no respondió el criterio en cuestión, el 9% manifestó que la información de la página web era clara y finalmente el 4% de las personas manifestaron que la información en la página web no era totalmente clara.

9. Facilidad para acceder a la información de la página web

Gráfica 9.

Facilidad para acceder a la información de la página web



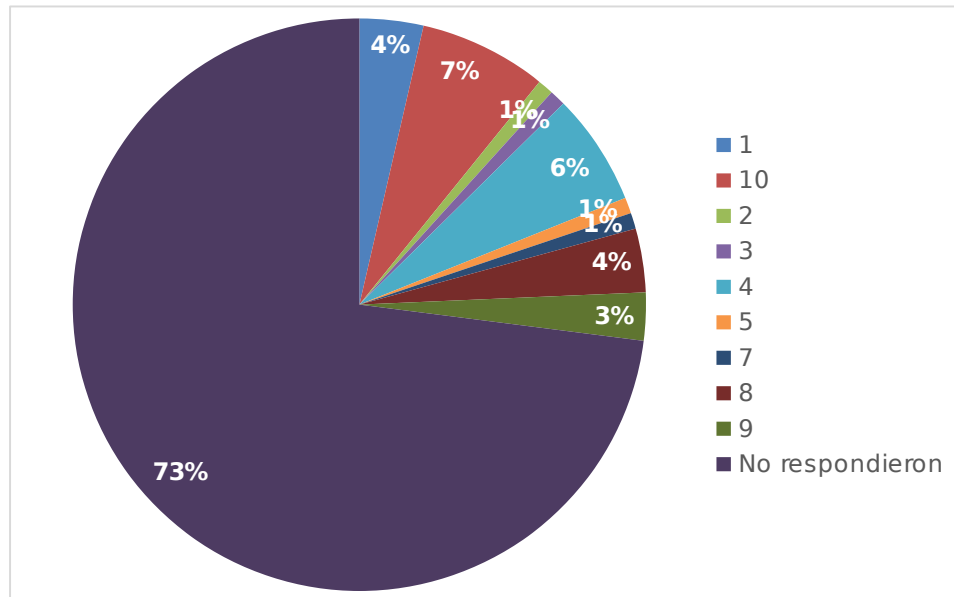
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

Del total de encuestas realizadas, el 74% de la ciudadanía consultada no contestó al criterio de evaluación y tan solo el 6% del total de la muestra manifestó que es fácil acceder a la información alojada en la página web de la entidad, lo que refleja la necesidad de implementar mejoras a la página web para hacerla más amigable y accesible al público al momento de su consulta.

10. Información actualizada en la página web.

Gráfica 10.

Información actualizada en la página web



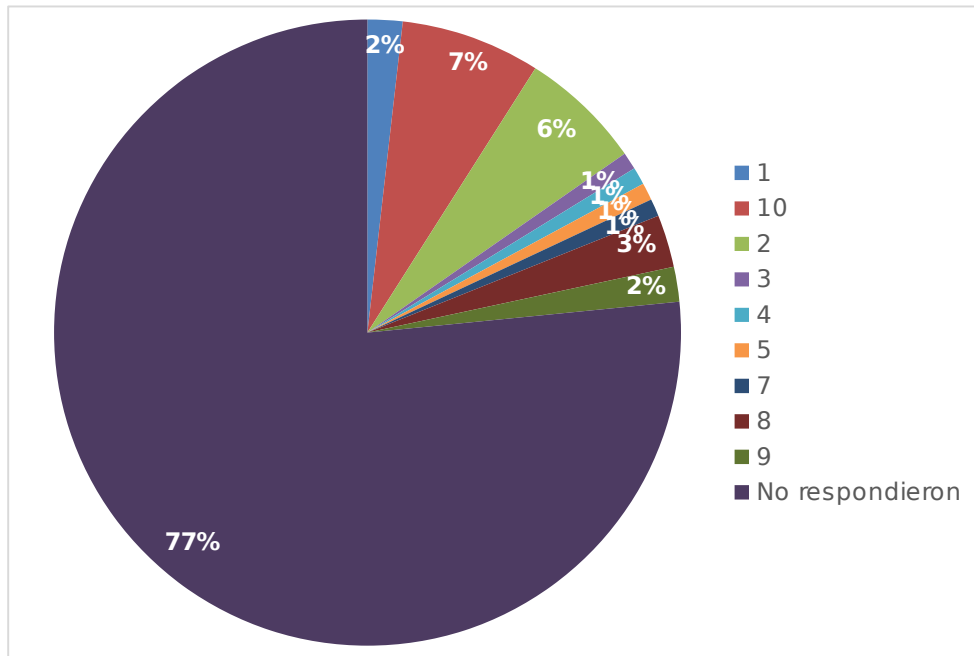
Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

El 73% de la ciudadanía consultada no contestó al criterio de evaluación y tan solo el 7% del total de la muestra manifestó que la información alojada en la página web está actualizada, por lo que se hace necesario realizar actualizaciones a la información de manera constante en la página web, que permita orientar de manera más precisa a la población ya que es un canal con alto flujo de consulta.

11. Nivel de satisfacción con la página web

Gráfica 11.

Nivel de satisfacción con la página web



Fuente: Elaboración propia con base en datos recolectados en la encuesta.

El 76% de la ciudadanía consultada no contestó al criterio de evaluación y tan solo el 7% del total de la muestra manifestó estar satisfecho (a) con la página web, por lo que se hace necesario implementar acciones de mejora pertinentes en el corto plazo para mejorar los niveles de satisfacción de la población ya que es el principal canal por el que se atiende a las personas, como se pudo evidenciar anteriormente.

Conclusiones y acciones de mejora

- Teniendo en cuenta que ha sido el primer ejercicio de encuesta unificada y en atención a que un número importante de ciudadanos no dio respuesta, se ha estructurado nuevamente la encuesta para el segundo semestre.
- La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha venido realizando encuestas de satisfacción de manera independiente, por ello, desde la Dirección de Gestión Corporativa (Relación con la Ciudadanía), se formuló una encuesta unificada con el objetivo de dar cumplimiento a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, logrando satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor.

- Se destaca la preferencia que tiene la ciudadanía frente al uso de la página web a la hora de solicitar una atención o la prestación de un servicio por parte de la SCRCD, ya que este canal presentó una participación del 32,4% del total de la encuesta.
- De los servicios y trámites ofrecidos por la SCRCD, tres de estos (“Participación en actividad cultural promovida por la SCRCD”, “Otra” y “Guía de trámites y servicios Portal Bogotá”) son los más demandados por parte de la ciudadanía, ya que representan el 87,4% del total de la encuesta, lo que indica la importancia de focalizar esfuerzos en aras de garantizar un alto nivel de calidad en su prestación.
- Es importante tomar en consideración lo manifestado por la ciudadanía respecto de su experiencia frente a los criterios evaluados como “la respuesta dada a la solicitud” y “Satisfacción general con el servicio recibido” los cuales registraron un nivel de insatisfacción del 29% y 23% respectivamente.
- Respecto a las sugerencias realizadas por la ciudadanía encuestada referente a cómo mejorar el servicio prestado por la entidad se destacan las siguientes acciones: Enviar información completa al correo electrónico, mejorar los tiempos de respuesta y ampliar lo espacios de atención presencial.
- En cuanto a las sugerencias por parte de la población encuestada para mejorar la página web de la entidad se destacan las siguientes acciones: Visibilizar de mejor manera las convocatorias y programas al igual que los resultados de éstas, no exigir información de preferencial sexual o identidad de género y publicar las propuestas ganadoras en la página para conocer todas las experiencias y sirvan como motivación.

Atentamente,

YANETH SUÁREZ ACERO
Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Andrés Mauricio Duran Douglas
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. +57 (601) 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Revisó: German Gonzalo Gil

Documento 20217000438433 firmado electrónicamente por:

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 30-12-2021 11:46:49

Yaneth Suarez Acero, Directora de Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 30-12-2021 12:30:30

Andrés Mauricio Durán Douglas, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha firma: 30-12-2021 11:08:13



c2299da484d6e19dcc4f4458f7ce6b32c58f5211a28c7076a34badd929e5ae39

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. +57 (601) 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**