



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
II SEMESTRE DE 2022**

**Dirección de Gestión Corporativa y
Relación con el Ciudadano**

Fecha de presentación – Diciembre 2022

Bogotá D.C.

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.**

INTRODUCCIÓN

La aplicación de la encuesta de satisfacción de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte-SCRD, tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los trámites y servicios 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 colaboradores (a) responsables.

Para ello, se dispuso la encuesta en la página web, sección “Atención y servicios a la Ciudadanía”, de manera permanente para que fuese diligenciada por los ciudadanos (as) atendidos (as) por la Entidad.

Así mismo, y en atención al procedimiento establecido para la encuesta de satisfacción, se remitió un correo masivo a los grupos de valor y de interés de la entidad con el enlace de la encuesta, en los primeros días del mes de diciembre. De esta manera, se consolidan las encuestas diligenciadas entre el 16 julio y el 21de diciembre, obteniéndose un total de 254 respuestas.

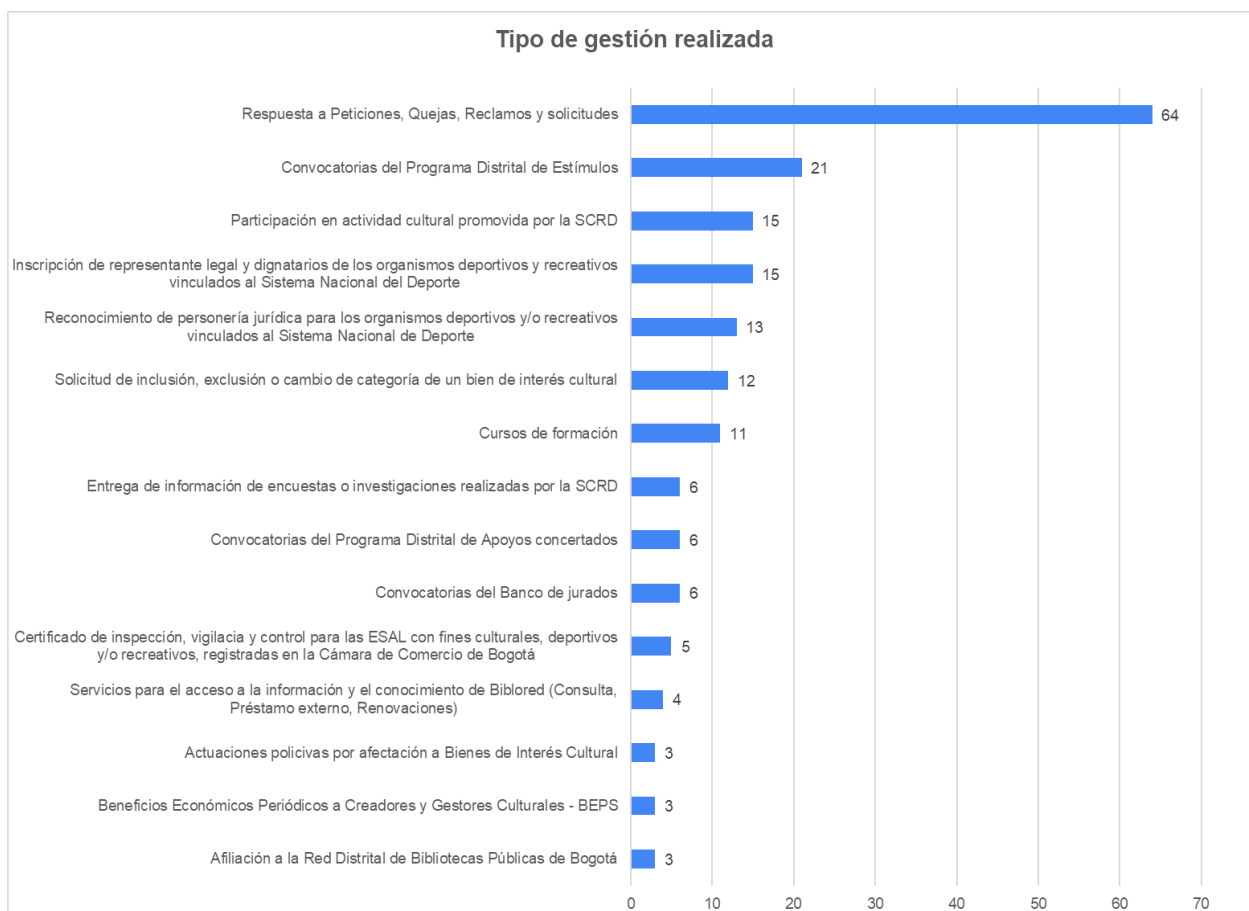
A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta.



1. Trámite o servicio (orientación o consulta) realizado

Dentro de la encuesta de satisfacción dispuesta, se listaron los diferentes trámites y servicios prestados por la Secretaría, para que los (las) ciudadanos(as) seleccionaran lo correspondiente, con el siguiente resultado:

Gráfica 1.



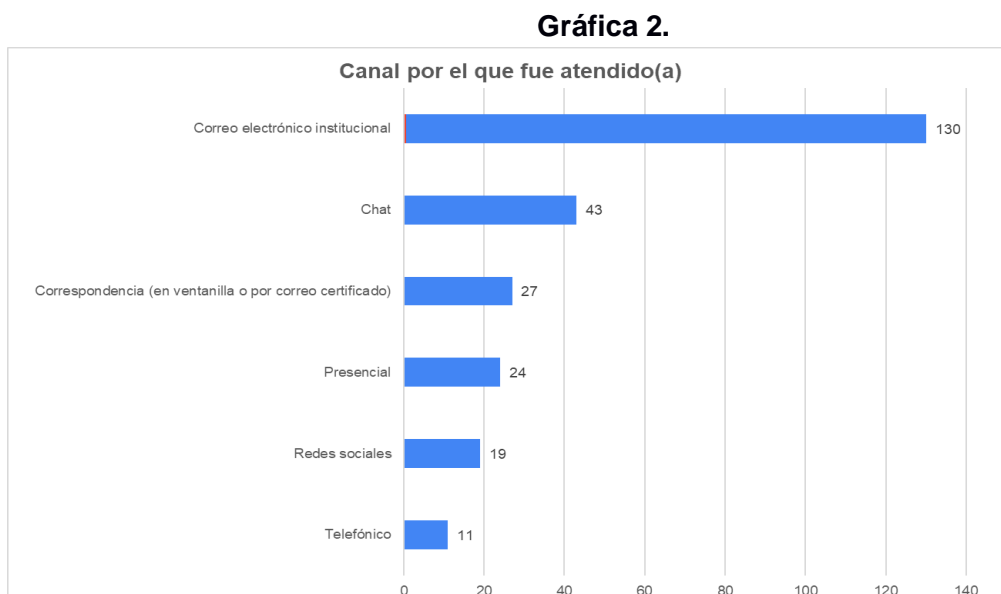
*Existen 68 peticiones adicionales con valores inferiores a 2 que no se publicaron en el cuadro.

Fuente: Elaboración propia SCRD

Los trámites más solicitados por los(las) ciudadanos(as) son respuestas a reclamos, quejas, peticiones y solicitudes, con 25.1% y le sigue en porcentaje de solicitudes la convocatoria del programa distrital de estímulos representando un 8.2 %.

2. Canal por el que fue atendido(a)

Los ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, seleccionaron los siguientes canales por medio de los cuales fueron atendidos:



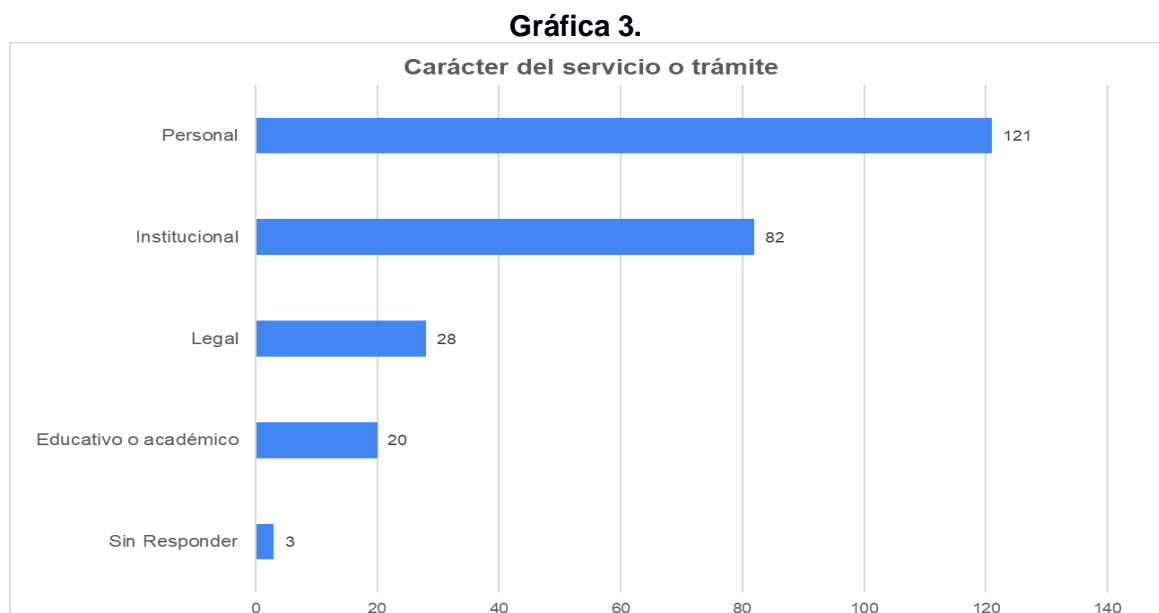
Fuente: Elaboración propia de la SCRD

El canal con mayor participación corresponde al correo electrónico con 51 %, seguido de la atención través de nuestro canal virtual (chat) representando el 16.9%.

Seleccione el Canal por el que se atendió su solicitud:	Cantidad	%
Telefónico	11	4.33%
Redes sociales	19	7.48%
Presencial	24	9.45%
Correspondencia (en ventanilla o por correo certificado)	27	10.63%
Chat	43	16.93%
Correo electrónico institucional	130	51.18%
Grand Total	254	100.00%

3. Carácter del servicio o trámite

En el análisis de esta pregunta se obtuvo que el 47.4% de los ciudadanos (as) realizó solicitudes de carácter personal, seguido de aquellos trámites relacionados con temas institucionales con un 32.1%. Tan solo el 1,2% no respondió a este punto. Los resultados se aprecian en la siguiente gráfica:



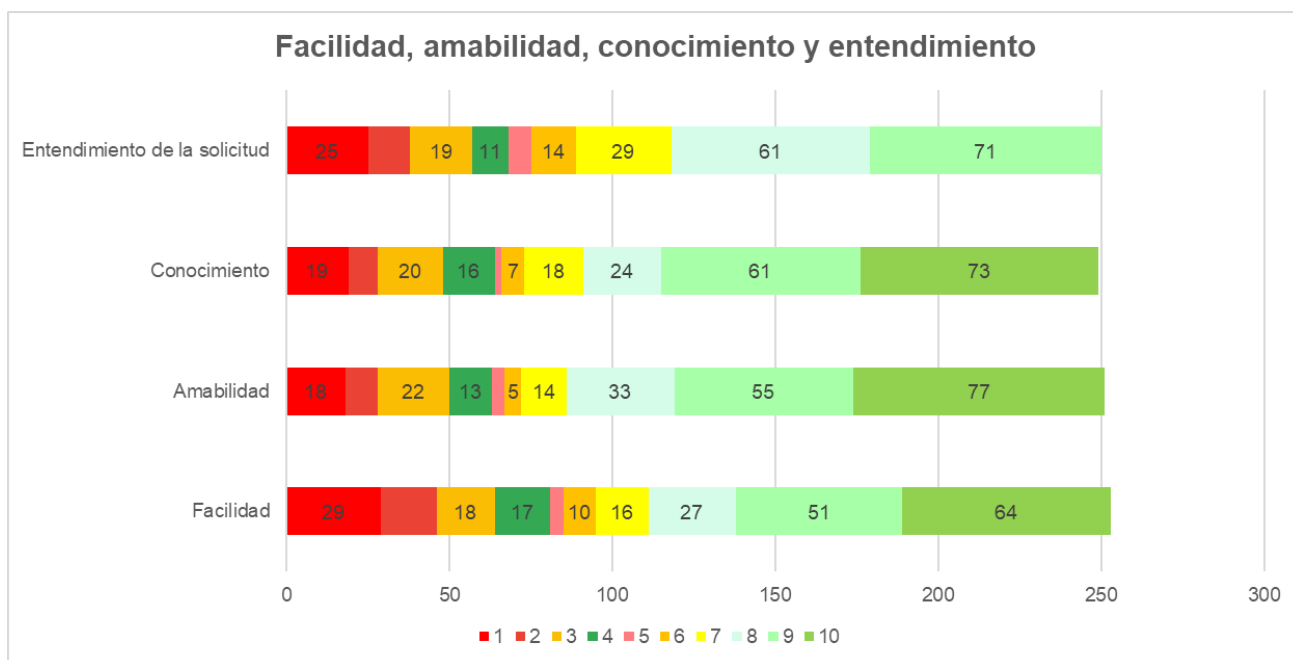
Fuente: Elaboración propia de la SCRD

El servicio o trámite es:	Cantidad	%
Sin Responder	3	1.18%
Educativo o académico	20	7.87%
Legal	28	11.02%
Institucional	82	32.28%
Personal	121	47.64%
Grand Total	254	100.00%

4. Facilidad, amabilidad, conocimiento y entendimiento en la atención de la solicitud

La encuesta contiene una serie de preguntas que buscan medir la calidad en la atención de los diferentes trámites y servicios que presta la entidad, frente a las cuales se obtuvieron los datos que se muestran en la gráfica 4.

Gráfica 4.



Puntaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilidad	29	17	18	17	4	10	16	27	51	64
Amabilidad	18	10	22	13	4	5	14	33	55	77
Conocimiento	19	9	20	16	2	7	18	24	61	73
Entendimiento de la solicitud	25	13	19	11	7	14	29	61	71	0

Fuente: Elaboración propia de la SCRD

Los resultados de la encuesta muestran una alta calificación (8, 9 y 10) en los aspectos relacionados con la facilidad de adelantar el trámite, el conocimiento del servidor(a) que los atendió, así como su amabilidad y entendimiento de lo solicitado.

Para el criterio de facilidad el 85 % de la ciudadanía que diligenció la encuesta, manifiesta haberle resultado fácil o sencillo tramitar su requerimiento. En relación con la amabilidad en la atención, se puede evidenciar que la gran mayoría, el 80%, considera que fue atendido de manera amable por el servidor público que recepcionó su requerimiento.

En cuanto al criterio de conocimiento, el 86 % se presentó satisfecho y muy satisfecho con el funcionario que brindó la atención, lo cual nos permite concluir que se presenta un buen manejo de la comunicación y la información. Finalmente, respecto a si el servidor público que los atendió conocía el proceso referente a su solicitud, el 62 % se siente satisfecho y muy satisfecho con la

atención, aspecto en el cual se presenta una oportunidad de mejora.

5. Satisfacción general con el servicio recibido.

Los resultados frente a esta pregunta se muestran a continuación:

Gráfica 5.



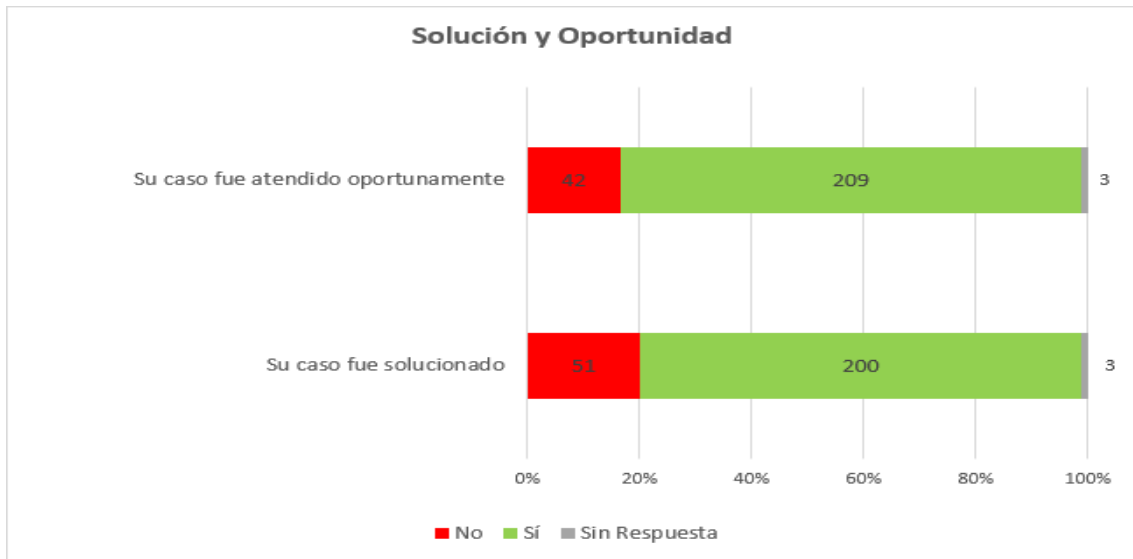
Fuente: Elaboración propia de la SCRD

De las personas que respondieron la encuesta, y que calificaron a la entidad frente a la atención de los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, el 60.2% indicaron satisfacción en niveles entre 8 y 10 (**satisfecho y muy satisfecho**).

Satisfacción	Satisfaccion	%
Sin Respuesta	3	1.2%
1	27	10.6%
2	15	5.9%
3	20	7.9%
4	12	4.7%
5	2	0.8%
6	7	2.8%
7	15	5.9%
8	27	10.6%
9	54	21.3%
10	72	28.3%
Grand Total	254	100.00%

Criterios en la atención

Grafica 6



De las personas que respondieron la encuesta, y que calificaron si la entidad atendió la solicitud y si esta fue oportuna, arrojó los siguientes resultados estadísticos:

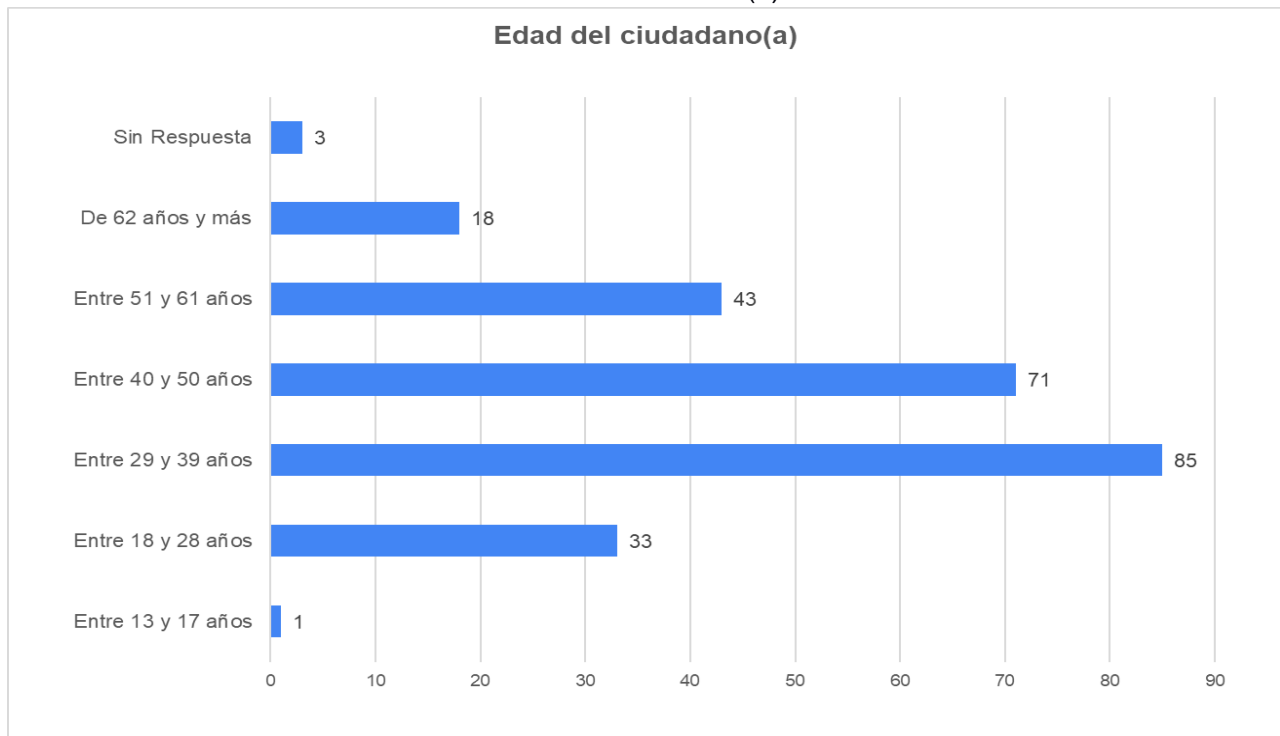
	No	Sí	Sin Respuesta
Su caso fue solucionado	51	200	3
Su caso fue atendido oportunamente	42	209	3
	No	Sí	Sin Respuesta
Su caso fue solucionado	20%	79%	1%
Su caso fue atendido oportunamente	17%	82%	1%

Lo anterior permite inferir que la atención recibida en criterios de solución y oportunidad arrojó un resultado satisfactorio, con porcentajes de superiores al 79% en ambos casos.

6. Características de los encuestados

Para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte es importante conocer ciertos datos que permitan identificar las características de las personas que acuden a sus trámites y servicios, con el fin de enfocar las estrategias de atención, por lo que a continuación se describen algunas de esas características:

Gráfica 7.
Edad del ciudadano(a)



Fuente: Elaboración propia de la SCRD}

Edad	Cantidad	%
Entre 13 y 17 años	1	0.39%
Entre 18 y 28 años	33	12.99%
Entre 29 y 39 años	85	33.46%
Entre 40 y 50 años	71	27.95%
Entre 51 y 61 años	43	16.93%
De 62 años y más	18	7.09%
Sin Respuesta	3	1.18%
Grand Total	254	100.00%

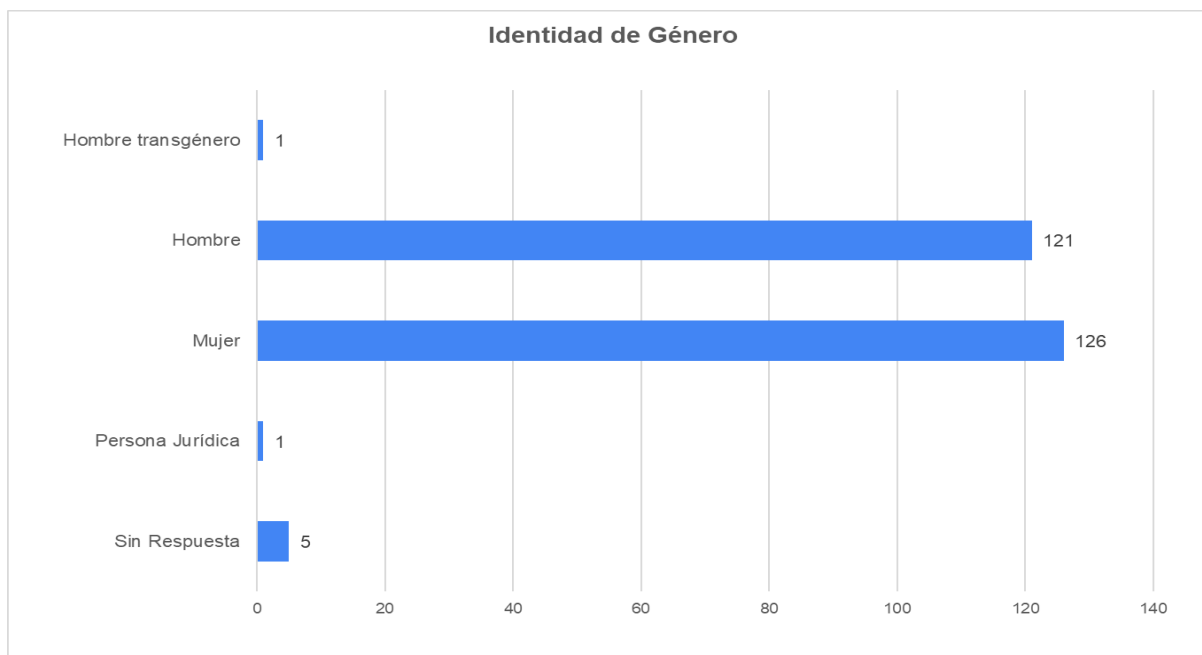


Como se puede evidenciar en la gráfica, podemos establecer que la población mayoritaria que dio respuesta a la encuesta está entre los 29 y 39 años, con un 33.46 % de participación; las personas cuya edad se encuentran comprendidas entre los 40 y 50 años, representan un 28 %.

Participación según Género

Esa caracterización se muestra en la gráfica a continuación.

Gráfica 8.



Fuente: Elaboración propia de la SCRD

Género	Cantidad	%
Sin Respuesta	5	1.97%
Persona Jurídica	1	0.39%
Mujer	126	49.61%
Hombre	121	47.64%
Hombre transgénero	1	0.39%
Grand Total	254	100.00%

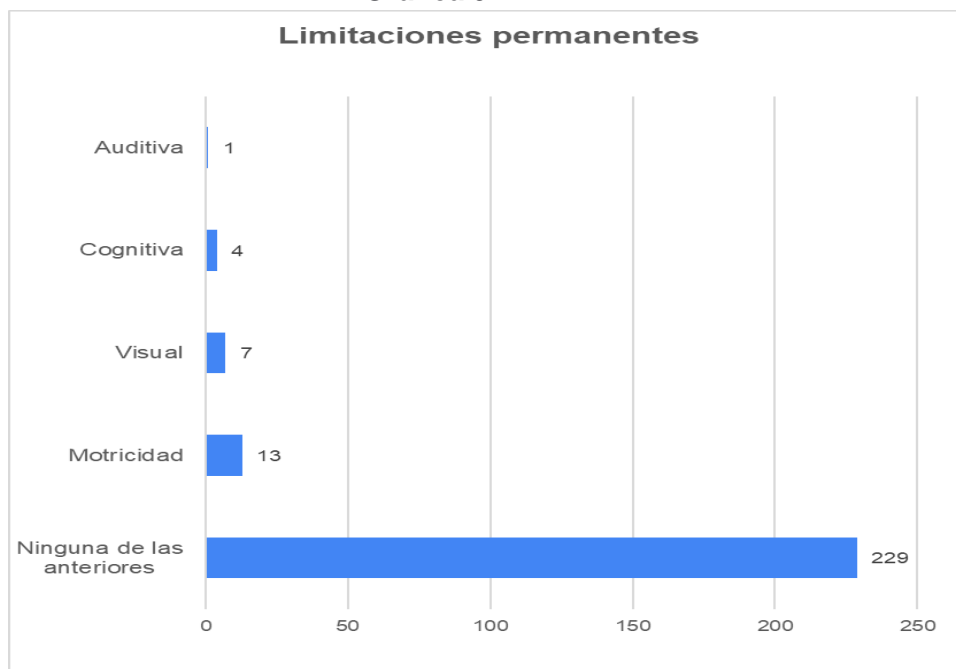
El 49 % de la población encuestada atendida en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte son mujeres y sus requerimientos están orientados en su mayoría a resolución de peticiones, quejas y reclamos.



Limitaciones permanentes o discapacidades

Las limitaciones de los participantes se muestran a continuación.

Gráfica 9.



Fuente: Elaboración propia de la SCRD.

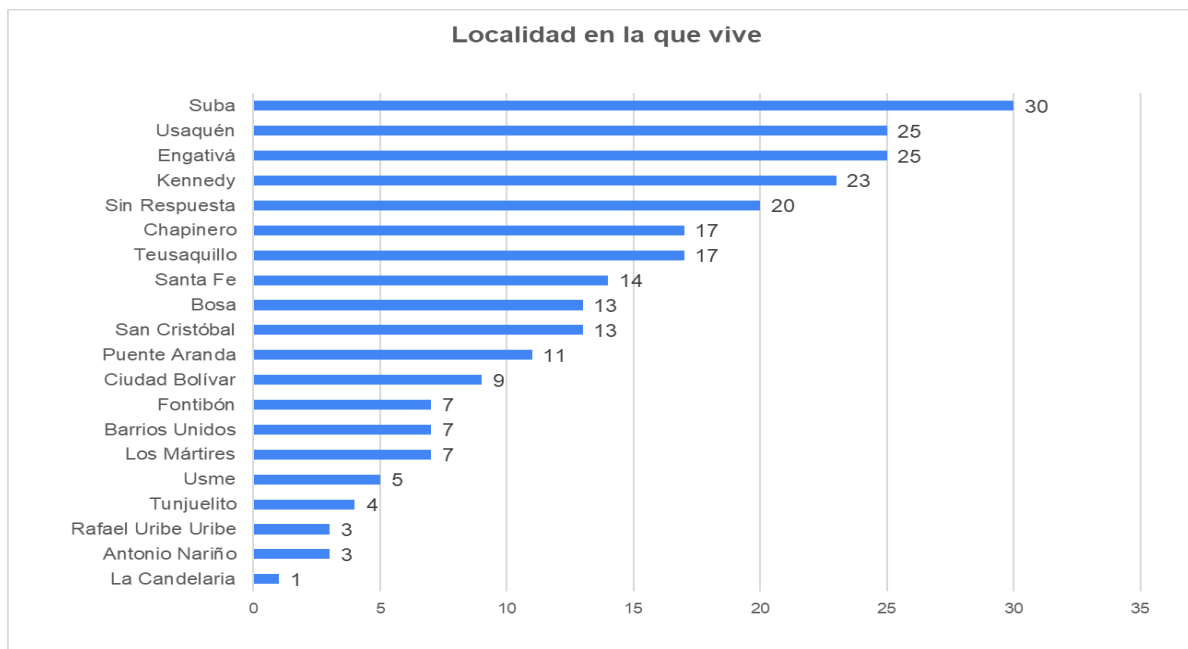
Limitación Permanente	#	%
Ninguna de las anteriores	229	90.16%
Motricidad	13	5.12%
Visual	7	2.76%
Cognitiva	4	1.57%
Auditiva	1	0.39%
Grand Total	254	100.00%

El 90.16% de los ciudadanos (as) encuestados manifiestan no tener ninguna limitación permanente o discapacidad.



Localidades

Gráfica 10.



Fuente: Elaboración propia de la SCR D

Localidad donde vive	Cantidad	%
La Candelaria	1	0.39%
Antonio Nariño	3	1.18%
Rafael Uribe Uribe	3	1.18%
Tunjuelito	4	1.57%
Usme	5	1.97%
Los Mártires	7	2.76%
Barrios Unidos	7	2.76%
Fontibón	7	2.76%
Ciudad Bolívar	9	3.54%
Puente Aranda	11	4.33%
San Cristóbal	13	5.12%
Bosa	13	5.12%
Santa Fe	14	5.51%
Teusaquillo	17	6.69%
Chapinero	17	6.69%
Sin Respuesta	20	7.87%
Kennedy	23	9.06%
Engativá	25	9.84%
Usaquén	25	9.84%
Suba	30	11.81%
Grand Total	254	100.00%



El mayor número de personas encuestadas que han realizado trámites en la entidad, pertenecen a las localidades de Suba, Usaquén, Engativá y Kennedy.

7. Sugerencias ciudadanas

Para la Secretaría es importante conocer las opiniones de los grupos de valor que acuden a la prestación de servicios de la entidad, por lo que se permitió en la encuesta una pregunta abierta para que se pudieran registrar las diversas sugerencias de la ciudadanía. Dentro de las principales sugerencias, se tienen las siguientes:

- Mejorar la atención telefónica.
- Atención por chat jornada completa.
- Que las convocatorias en general manejen los tiempos estipulados
- Que los pagos de las distintas becas sean más ágiles
- Mas autonomía en el enlace local
- Respuestas que den solución real a las solicitudes de los ciudadanos
- Respuestas concretas
- Mayor publicidad en sitios diferentes a la página web

8. Estrategias de fortalecimiento

La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, como líder de la atención a la ciudadanía y a través del proceso que tiene a su cargo todo lo relacionado con esa atención, adelantará una retroalimentación de los resultados con cada una de las áreas de la entidad, para revisar en detalle estos resultados y adelantar las acciones de mejora que correspondan.

Atentamente,

CARLOS ALFONSO GAITÁN SÁNCHEZ

Director (e) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Andrés Felipe Gómez , contratista DGC.

Revisó: Luz Amparo Macías Quintana, contratista DGC.





Radicado: **20227000538613**

Fecha **26-12-2022 15:19**

Documento firmado electrónicamente por:

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 26-12-2022 12:38:40

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez(E), Director (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 26-12-2022 15:19:48

Andres Felipe Gomez Gonzalez, , Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 26-12-2022 12:35:57

Revisó: Diana Magali Rojas Urrea - CONTRATISTA - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



0b9acbb6f0824155bee1847c0e2d4b95bcb81a9d3ff0c0e00f9db9e99e0da3aa

