



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
Con el Ciudadano

Informe Encuestas Satisfacción Marzo 2023

Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 565 - 714

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Chat: <https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es> parte inferior derecha

correspondencia.externa@scrd.gov.co



Presentación



La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRDR, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad, garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

Por tal motivo, surge la necesidad de centrarse en la política pública de atención a la ciudadanía como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo

permanente con nuestros grupos de valor y de interés para conocer sus expectativas y necesidades. Es así como se establece la realización de un informe de encuesta de satisfacción, que permite conocer la percepción ciudadana, producto de la atención brindada en el mes de marzo del 2023.

La encuesta de satisfacción se plantea como un mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, con el que se pretende apreciar la experiencia de la ciudadana en la atención recibida por parte de la entidad. El resultado nos permite ajustar permanentemente nuestros protocolos de atención con el objetivo de mejorar y así prestar un servicio de calidad.

Índice

Índice de gráficas	4
Objetivos.....	5
Insumos del Informe	5
Normatividad	6
Aspectos Generales	7
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?	7
El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue:	8
La amabilidad del servidor público que lo atendió fue:	9
¿Cómo valora el servicio prestado?	10
Conclusiones	11

Índice de gráficas

Gráfica 1. Conocimiento del servidor.....	8
Gráfica 2. Amabilidad del servidor	9
Gráfica 3. Valoración del servicio prestado.....	10

Objetivos

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de marzo del 2023 con el fin de hacer un seguimiento de los factores favorables y desfavorables, implementando acciones de mejora que conduzcan a brindar una experiencia satisfactoria del servicio brindado por la Secretaría a la ciudadanía.



Insumos del Informe

La información de las encuestas de satisfacción se extrae de un cuestionario enviado a los ciudadanos sobre la atención recibida por parte de los servidores de la Secretaría una vez se ha finalizado la interacción a través de algunos de los canales de atención.

Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente de resultado de encuestas de satisfacción del mes de marzo 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.



Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico, presencial y correo electrónico, con un total de 13 encuestas.

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

De las 13 encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de marzo de 2023, 10 fueron registradas a través del **correo electrónico**, representando el 77% de los encuestados; 2 fueron recibidas de forma **presencial**, representando el 15% de los encuestados, y 1 fue registrada a través del **chat institucional**, representando el 8% de los encuestados.

En comparación con el mes de febrero de 2023, se aumentan la cantidad de encuestas registradas a través del correo electrónico, pasando de un total de 4 encuestas a 10 encuestas en el mes de marzo de 2023; resultado que nos favorece, ya que podremos hacer seguimiento e implementar una mejora continua para prestar un servicio de calidad.

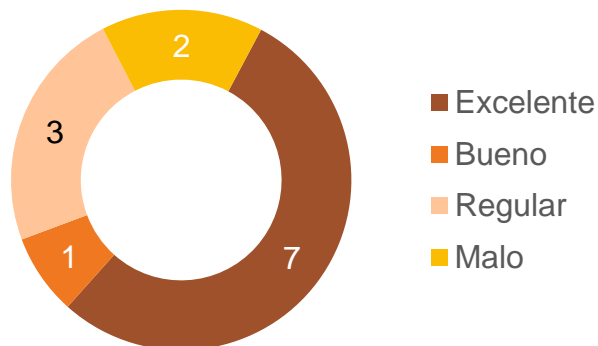


El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue:

El 54% de los encuestados, equivalente a 7 de los registros, consideró que el conocimiento y dominio del tema del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; el 8% de los encuestados, equivalente a 1 registro, consideró que fue **bueno**; el 23% de los encuestados, equivalente a 3 registros, consideró que fue **regular**, y el 15% de los encuestados restantes, equivalente a 2 registros, consideró que fue **malo**.

En razón de los resultados obtenidos en este criterio, se evidencia la necesidad de construir acciones de mejora que permitan establecer articulaciones asertivas con las diferentes áreas de la entidad y así aumentar el nivel de conocimiento y dominio de los temas en los servidores públicos, permitiendo mejorar la satisfacción general de las personas interesadas en el servicio de la Entidad.

Gráfica 1. Conocimiento del servidor



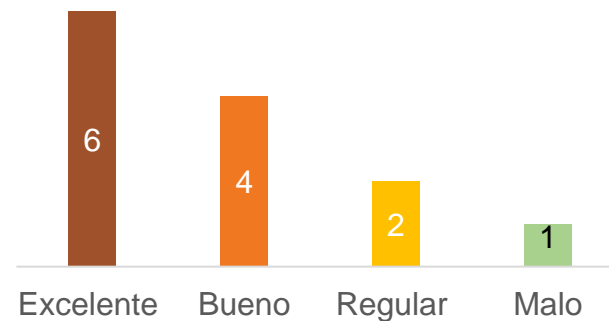
La amabilidad del servidor público que lo atendió fue:



Para el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRCD la empatía y calidez son un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía; un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el 46% de los encuestados, que equivalen a 6 ciudadanos, calificaron como excelente la actitud y disposición del personal que les atendió, el 31% de los encuestados, correspondiente a 4 ciudadanos, la calificaron como buena, el 15% de los encuestados, que corresponde a 2 ciudadanos, la calificaron como regular, y el 8% de los encuestados, que corresponde a 1 ciudadano, la calificó como mala.

Estos resultados dejan en evidencia el compromiso por parte del equipo al brindar un excelente servicio. Es importante continuar fomentando una actitud positiva por parte de los servidores que brindan el servicio, gestionando procesos de mejora continua y haciendo seguimiento de los protocolos para la prestación del servicio.

Gráfica 2. Amabilidad del servidor

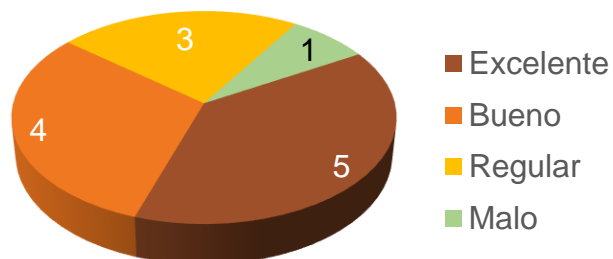


¿Cómo valora el servicio prestado?



Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el 38% de los encuestados, correspondiente a 5 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue excelente; el 31%, correspondiente a 4 ciudadanos, la consideran buena; el 23%, correspondiente a 3 ciudadanos, la consideró regular; y el 8% restante, que corresponde a 1 ciudadano, la consideran mala. Por lo cual el equipo de relacionamiento con la ciudadanía seguirá buscando que la percepción de los ciudadanos del servicio sea del 100%, mejorando la gestión de sus procesos y posicionando a la Secretaría entre las mejores entidades distritales.

Gráfica 3. Valoración del servicio prestado



Conclusiones



En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos a través del canal presencial, telefónico y virtual por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los resultados obtenidos durante este mes y de acuerdo con la valoración por parte de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de marzo se recibieron un total de 13 encuestas, 10 fueron diligenciadas a través del correo institucional, 2 de forma presencial y 1 diligenciada a través del chat.
2. Para el 54% de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un excelente conocimiento y dominio del tema consultado; el 8% de los ciudadanos lo consideró bueno; el 23% lo consideró regular, y el 15% lo consideró malo.
3. El 46% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una excelente amabilidad; el 31% de los ciudadanos calificaron la amabilidad del servidor como buena; el 15% la calificaron como regular, y el 8% la calificaron como mala.
4. Cinco de los 13 ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue excelente; cuatro que el servicio fue bueno; tres que el servicio fue regular, y uno de ellos que el servicio fue malo.
5. En el mes de marzo, la Secretaría logró solucionar el 69% de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, de acuerdo con la encuesta realizada a los mismos.

Elaboró

Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 714 y 565

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 714 y 565

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

