



Secretaría de Cultura Recreación y Deporte - SCRD

Carrera 8 No. 9 – 86 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

**Informe Encuestas
Satisfacción**

Enero

2023

**Dirección de Gestión
Corporativa y Relación**
con la Ciudadanía

Presentación

La *Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCR D*, 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 **enero 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.

Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de **enero del 2023** con el fin de hacer un seguimiento de los factores favorables y desfavorables, para implementar 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 públicos una vez se ha finalizado la interacción a través 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.



Canales de atención a la ciudadanía

De conformidad con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las peticiones de carácter verbal deben ser resueltas de forma inmediata a través de los servidores públicos dispuestos por la entidad cuando les sea posible; de acuerdo con lo anterior, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención inmediata a la ciudadanía:

- ✓ Línea de atención **telefónica**: +57 (601) 327 48 50 Ext. 565 y 714 – Línea 195
- ✓ Canal virtual a través del **chat** institucional ubicado en la página web: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
- ✓ Punto de atención **presencial** al ciudadano, ubicado en la sede principal de la Entidad: Carrera 8 No. 09 – 83, centro de Bogotá.

En enero de 2023 los canales de atención presentan el siguiente flujo de interacción:



Aspectos Generales

Del total de interacciones gestionadas por los canales de atención y por el correo electrónico institucional, se lograron obtener 24 encuestas de satisfacción, en las cuales se pidieron evaluar los siguientes criterios:

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

De acuerdo con la respuesta de los encuestados: 16 ciudadanos fueron atendidos por el **correo electrónico** institucional, 6 ciudadanos fueron atendidos de forma **presencial** y, 2 ciudadanos indicaron que su solicitud o requerimiento fue atendido a través del **chat**.

Es importante recordar que las encuestas generadas por el correo electrónico se realizaron a través de las respuestas a las peticiones enviadas desde correspondencia.externa@scrd.gov.co



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

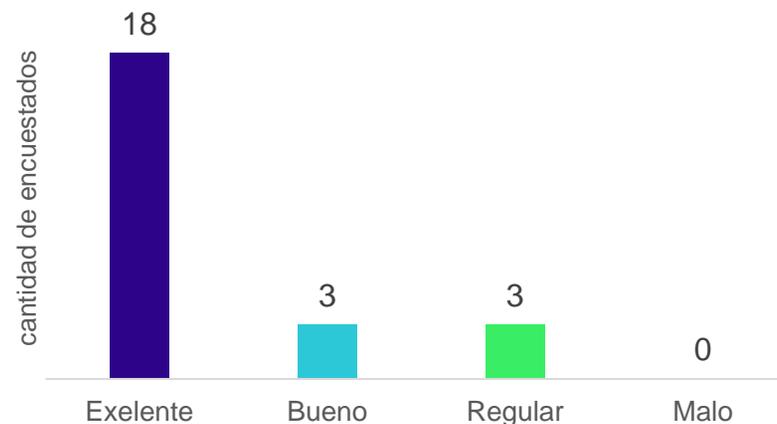
El conocimiento y dominio del personal del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía goza de buena aceptación, ya que durante el mes de enero el 75% de los encuestados correspondiente a 18 ciudadanos, calificaron como **excelente** este criterio, otro 13%, correspondiente a 3 encuestados, lo calificaron como **bueno**, y el 13% restante, correspondientes a 3 ciudadanos, lo calificaron como **regular**.



Ningún ciudadano calificó como **malo** el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que lo atendió.

Con relación a los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de aunar esfuerzos para lograr una articulación asertiva, con las diferentes áreas de la entidad, que permita obtener respuestas oportunas, rápidas y eficientes a las solicitudes ciudadanas.

Conocimiento del Servidor



La amabilidad del servidor público que lo atendió fue:



Para el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRCD la empatía y calidez es 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 **79%** de los encuestados, que equivalen a 19 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el **13%** de los encuestados, correspondiente a 3 ciudadanos, la calificaron como **buena**, y el **8%** de los encuestados, que corresponde a 2 ciudadanos, la calificaron como **regular**.

Estos resultados dejan en evidencia el compromiso por parte del área 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.

Amabilidad del Servidor

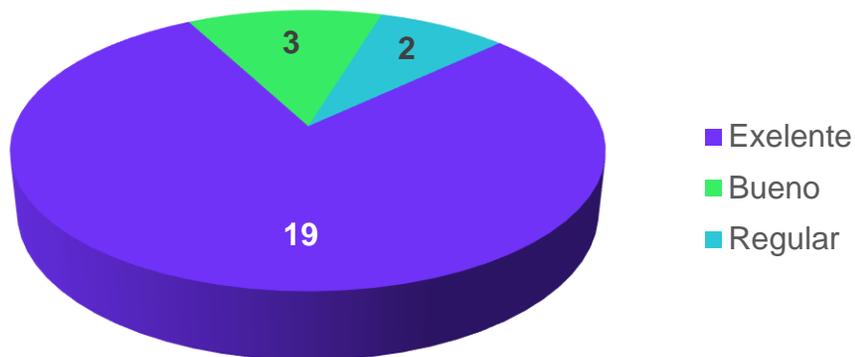


¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía es satisfactorio brindar el mejor servicio posible. Es por esto, que el **79%** de los encuestados, correspondiente a 19 ciudadanos, consideran **excelente** la prestación del servicio, el **13%**, correspondiente a 3 ciudadanos, la consideran **buena**, y el **8%**, que corresponde a 2 ciudadanos la consideran **regular**. Por lo cual el área 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.



Valoración del Servicio Prestado

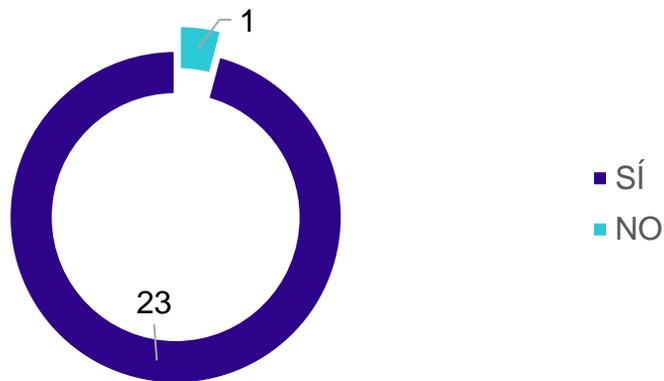


¿Su solicitud fue solucionada?

De los 24 ciudadanos encuestados en el mes de enero, el **96%** de los mismos, correspondiente a 23 ciudadanos, consideraron que su solicitud fue solucionada, y solo el **4%**, equivalente a **1** persona, consideró que su solicitud no fue solucionada de manera oportuna y eficaz por parte de los servidores públicos de la entidad; por lo que se deben integrar esfuerzos con las diferentes áreas para mejorar y obtener el **100%** de satisfacción a la solución de las peticiones.



Solicitudes solucionadas



Conclusiones:

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos por el canal presencial, telefónico y virtual en 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 enero, **16** ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción a través del correo institucional, **6** de los ciudadanos de forma presencial y solo **2** diligenciaron la encuesta de satisfacción a través del chat.
2. Para el **75%** de los ciudadanos los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; el **11%** de los ciudadanos lo consideró como **bueno**, y el **1%** lo consideró como malo.
3. El **79%** de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una excelente amabilidad; el **13%** de los ciudadanos calificaron la amabilidad del servidor como **bueno**, y el **8%** la calificaron como regular.
4. 19 de los 24 ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**.
5. En el mes de enero, la Secretaría logró solucionar el **96%** 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: 565

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext: 714

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

