

Informe encuestas de satisfacción

Agosto

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, 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.

De acuerdo con lo anterior, adopta una política pública de atención a la ciudadanía como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, creando un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades; es así como se establece la necesidad de realizar un informe de encuesta de satisfacción, que permite conocer la percepción ciudadana, producto de la atención brindada en el mes de **agosto del año 2023**.

La encuesta de satisfacción, como mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, pretende apreciar la experiencia de la ciudadana con 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.

“Festival Internacional Aretes Eróticas 2023”



Es una opinión popularizada pensar que en América Latina nos llega todo más tarde: la moda, las noticias, la tecnología y hasta las pandemias. Sin embargo, alrededor del sexo y la tecnología se han dado apuestas innovadoras desde las comunidades locales, las luchas sociales y las corrientes críticas que han irrumpido para permitirnos imaginar nuevamente el amor, las formas en que nos relacionamos y los medios que utilizamos para ello.

Por esta razón, en AEFEST pensamos el SexTech desde una ética relacional, encontrarás en nuestra programación conferencias y actividades que abordan las interrelaciones entre trabajo sexual, tecnología, creación de contenido y dispositivos del placer. Buscamos abordar estas temáticas desde la multidisciplinariedad que estas demandan, para seguir trabajando y explorando permanentemente los tránsitos entre el género, el territorio, el cuerpo y la espiritualidad.

¡Bienvenidxs a un festival pensado para romper tabúes, medir prejuicios y resignificar lo que somxs!

FESTIVAL INTERNACIONAL DE ARTES ERÓTICAS 2023: SEXO Y TECNOLOGÍA.

Después de su primera edición en el año 2016 en la ciudad de Medellín, el Festival de Artes Eróticas AEFEST se ha convertido, para los cercanos del circuito cultural erótico, en el festival de sexualidad más grande de América Latina.

Más información



Índice

<i>Presentación</i>	2
<i>Índice</i>	3
<i>Índice de gráficas</i>	4
<i>Objetivo</i>	5
<i>Alcance del Informe</i>	5
<i>Normatividad</i>	6
<i>Aspectos Generales</i>	7
<i>¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?</i>	7
<i>¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?</i>	8
<i>¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?</i>	9
<i>¿Cómo valora el servicio prestado?</i>	10
<i>Conclusiones</i>	11

Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativo -Cantidad por canales de atención	7
Gráfica 2. Conocimiento del servidor.....	8
Gráfica 3. Amabilidad del servidor.....	9
Gráfica 4. Valoración del servicio prestado	10

Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de **agosto 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.



Alcance del Informe

En el informe se presenta la información obtenida de la encuesta de satisfacción enviada a los ciudadanos durante el mes de **agosto de 2023** para que calificaran la atención recibida por parte de los servidores de la Secretaría una vez se finalizó 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, se presenta el siguiente de resultado de encuestas de satisfacción del mes de mayo 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD.

Aspectos Generales

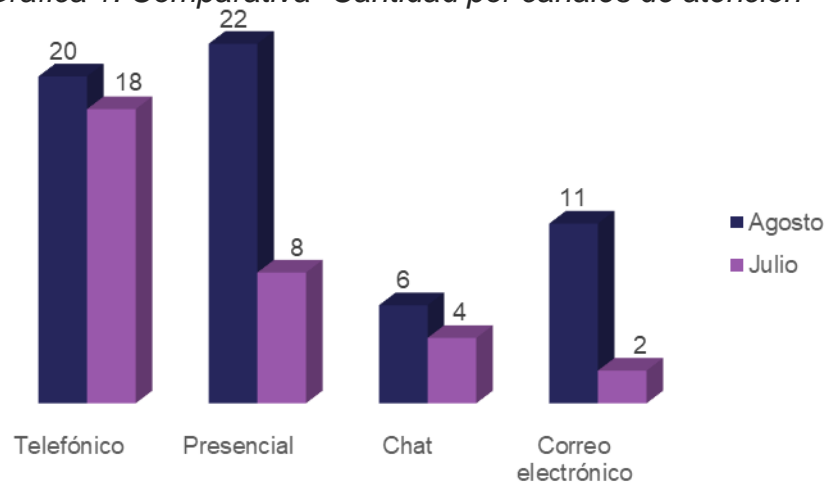
A continuación, presentamos el informe de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico, presencial y correo electrónico, con un total de 59 encuestas.

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

De las 59 encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de agosto de 2023, 20 fueron obtenidas de a través de la línea telefónica, equivalente al 34%; 22 fueron registradas de manera presencial, representando el 37% de los encuestados; 6 fueron registradas a través del chat, equivalente al 10%; y 11 fueron registradas a través del correo electrónico, representando el 19% restante de los encuestados.

La cantidad de encuestados para agosto aumentó un 45.7% en comparación con julio de 2023, pasando de un total de 32 a 59 encuestados. El canal telefónico fue el que represento más aumento, toda vez que se fortaleció la aplicación de la encuesta por este canal, como se muestra a continuación:

Gráfica 1. Comparativa- Cantidad por canales de atención

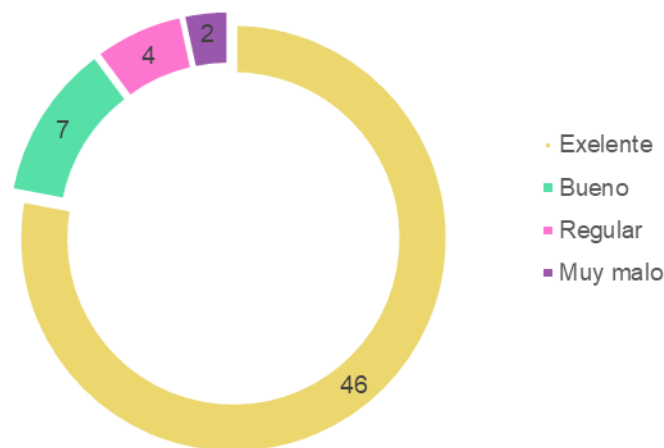


¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

En agosto el 78% de los registros, equivalente a 46 de los encuestados, consideró que el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; el 12% de los encuestados, equivalente a 7 registros, lo calificó como **bueno**; el 7% de los encuestados, equivalente a 4 registros, lo calificó como **regular**; y solo el 3% de los encuestados, equivalente a 2 registros, lo calificó como **malo**.

Con relación a los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de establecer estrategias de mejora para lograr una comunicación asertiva con los encuestados que les permita obtener respuestas oportunas, rápidas y eficientes, y así aumentar la cantidad de encuestados.

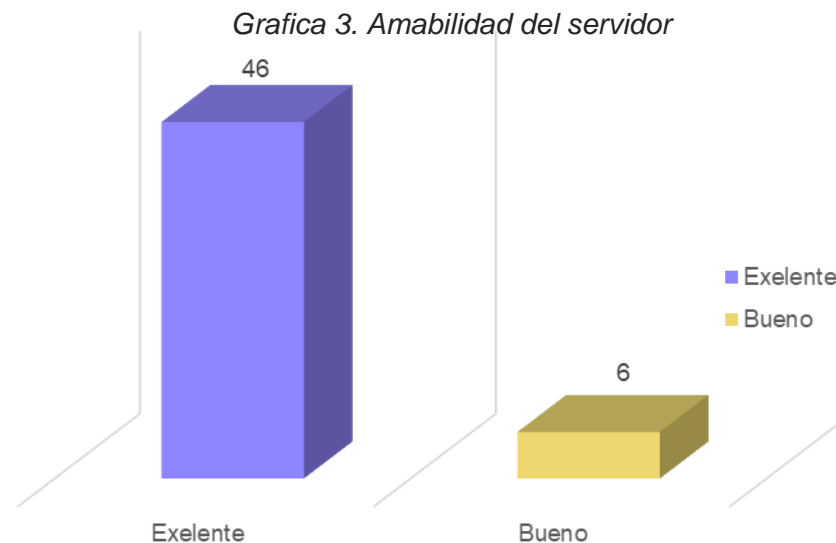
Gráfica 2. Conocimiento del servidor



¿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 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 88% de los encuestados, que equivalen a 46 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió; y el 12% de los encuestados restantes, que corresponde 6 ciudadanos, la calificaron como **bueno**.

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.



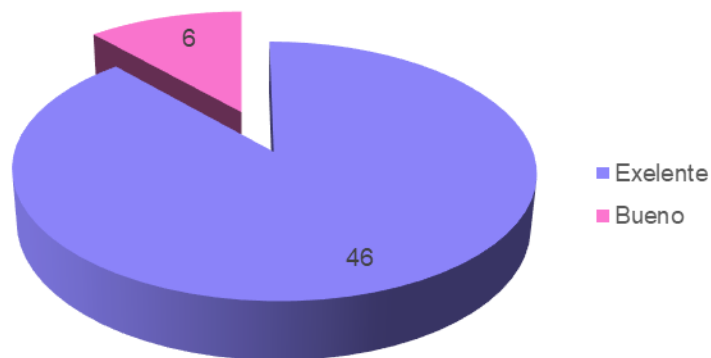
¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de Relación con la Ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el 88% de los encuestados, correspondiente a 4 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; y el 12% de los encuestados restantes, que corresponde a 6 ciudadanos, lo consideran **bueno**.

El equipo de relacionamiento con la ciudadanía seguirá implementando acciones de mejora para que la percepción del servicio por parte de los ciudadanos sea del 100%, posicionando a la Secretaría entre las mejores entidades distritales.



Gráfica 4. 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 el mes de **agosto de 2023** y de acuerdo con la valoración de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de agosto se recibieron un total de 59 encuestas; aumentando la cantidad de encuestados en comparación con julio (7). De las 59 encuestas, 20 fueron diligenciadas de forma **telefónica**, 22 fueron diligenciadas de forma **presencial**, 6 a través del **chat virtual** y 11 a través del **correo institucional**.
2. Para el 78% de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; y el 12% de los ciudadanos restantes lo consideró **bueno**.
3. El 88% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; y el 12% de los ciudadanos restantes, calificó como **bueno** la amabilidad del servidor.
4. Cuarenta y seis de los cincuenta y nueve ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; y seis de ellos consideraron que el servicio fue **bueno**.

Elaboró

Erika Johanna
Espinosa Mora

erika.espinosa@scrd.gov.co

601 3274850 Ext. 565

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co

601 3274850 Ext.778

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA





Radicado: **20237000371273**

Fecha **07-09-2023 16:17**

Documento firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 07-09-2023 16:17:19

Revisó: Adriana María Cruz Rivera - Directora de Gestión Corporativa - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Adriana María Cruz Rivera - Directora de Gestión Corporativa - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Proyectó: Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



7b79b8b914ce34d46d7b5dccb096734348d2bef35f29999b2278e6d567ed729

