



Informe de Encuesta aplicada en la Unidad de Cultura y Economía del Ministerio de Cultura y Juventud. 2023

En el Ministerio de Cultura y Juventud, en la Unidad de Cultura y Economía conocida por sus siglas como: **"UCE"** y en coordinación con la Contraloría de Servicios se aplicó la Encuesta del año 2023, sobre la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a la atención brindada por el Sistema de Información Cultural de Costa Rica (Sicultura) al momento de solicitar cuenta como persona editora, siendo el instrumento idóneo para medir la calidad de los servicios brindados, determinándose las fortalezas y las debilidades de los mismos.

Metodología:

La Señora Nayuribe Guadamuz Rosales, Ministra de Cultura y Economía escogió el lugar para realizar la presente Encuesta y con la colaboración de la Señora Mónica Salazar, Coordinadora de la Unidad de Cultura y Economía y su equipo de trabajo, decidieron el área específica y atención de mayor demanda de las personas Usuarías para aplicar este valioso instrumento de medición de los servicios brindados.

Para ello, se publicó en línea por la página del Sistema de Información Cultural de Costa Rica (Sicultura) y por redes sociales la Encuesta en forma anónima y con un cuestionario de 14 preguntas cortas, que abarcaron aspectos de la interacción con el sistema y equipo de soporte, permitiendo conocer la opinión sobre la atención que recibieron estos usuarios, cuando solicitaron su cuenta de persona editora de Fichas en el Directorio Cultural, se les remitió por correo electrónico a 89 personas usuarias que habían solicitado este servicio en el lapso de tiempo que va desde el mes de julio del año 2022 al mes de julio del año 2023.

La aplicación de la Encuesta se realizó en dos periodos:

El primer periodo de recolección de información comprendió desde el día 16 de agosto al 17 de setiembre del año en curso.

Arrojando un resultado de participación mínima de estos usuarios, ya que de 89 personas solo respondieron a la Encuesta aplicada 18, lo que significa que solo un 20,22% de las personas a las que se les generó una cuenta en el Sistema participaron.

Por lo anteriormente expuesto, se abrió un segundo periodo y se invitó de nuevo a las personas usuarias editoras a participar en el plazo del 18 al 30 de setiembre del año en curso, esperando así obtener una mayor afluencia de opiniones y retroalimentación sobre la atención recibida cuando solicitaron su servicio, no obstante, en este nuevo esfuerzo se mantuvo una baja participación que de conformidad con el Informe de la UCE remitido a esta Contraloría, podría atribuirse a diversas razones, como son:

- 1- Falta de interés generalizado entre los usuarios de los servicios encuestados de la unidad de Cultura y Economía.
- 2- Existe la posibilidad que la divulgación de la encuesta no haya sido suficientemente extensa y efectiva.
- 3- Otro factor podría ser la complejidad del proceso de participación.
- 4- Saturación de Encuestas en línea.
- 5- Miedo a las estafas electrónicas.

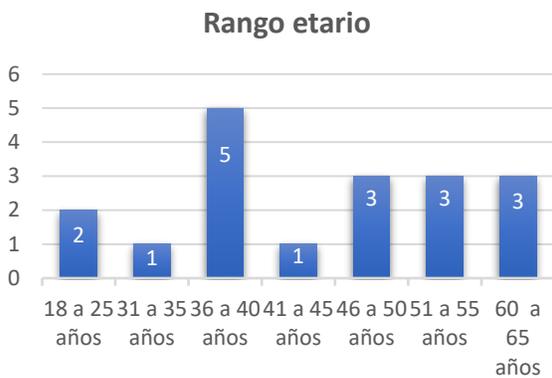
Resultados de la Encuesta:

Se respetan y transcriben los resultados de la Encuesta aplicada, así como sus conclusiones, de conformidad con el Informe de la Encuesta brindado por la Unidad de Cultura y Economía a la Contraloría de Servicios:

En una primera sección se muestran varios gráficos con datos absolutos sobre las características generales de las personas que contestaron la encuesta.

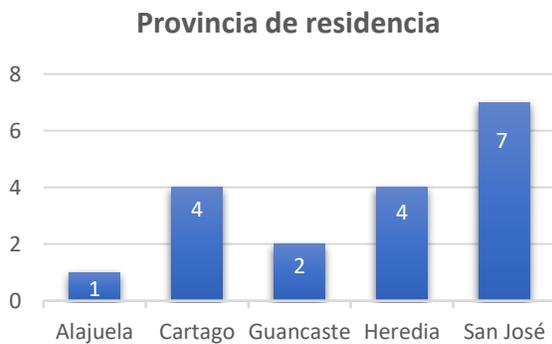


El 66,7% de las respuestas en la encuesta fueron brindadas por el género femenino y un 33,3% corresponde por el masculino.



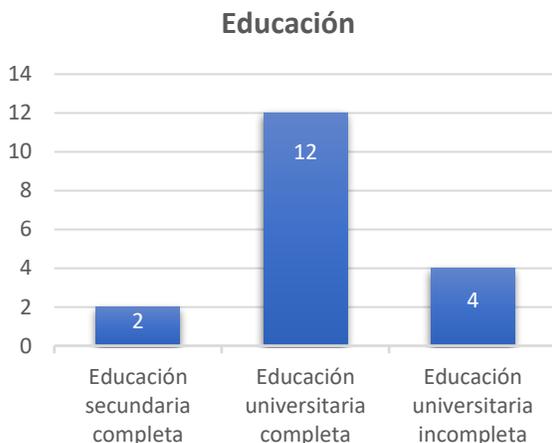
El 50% de las personas que respondieron tienen más de 45 años, teniendo 3 personas de más de 60 años y muestra una variedad de edades entre las personas que utilizan Sicultura, esto se puede explicar debido a la variedad de grupos a los que se les da capacitaciones desde Sicultura. Además, es importante mencionar que el 83,3% tienen más de 36 años evidenciando la baja participación de personas jóvenes en

la encuesta.



La mayoría de personas vive en cantones del Gran Área Metropolitana, representando el 66,7% siendo la provincia de San José la que tiene más representatividad. Esto se explica por varias razones, como lo es la alta densidad de población en el centro del país. Además, en esta región se concentra la mayor cantidad de instituciones que ofrecen formación artística y cultural. Sin olvidar la baja

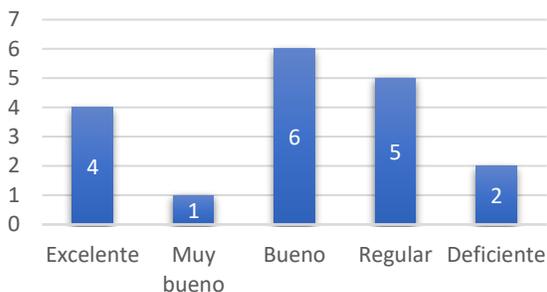
conectividad que existe en las áreas rurales.



Se debe remarcar que el 100% de las personas editoras que contestaron la encuesta tienen un grado académico mínimo de bachiller en educación, de las cuales el 66,7% poseen título universitario.

En esta sección se muestran varios gráficos con datos absolutos sobre la accesibilidad de la plataforma web del Sistema de Información Cultural de Costa Rica "si.cultura.cr", se verán respuestas tanto sobre la usabilidad del sitio, así como de características que posee el sistema para facilitar el uso a personas con discapacidad visual.

Considera que la plataforma Sicultura es fácil de navegar y usar



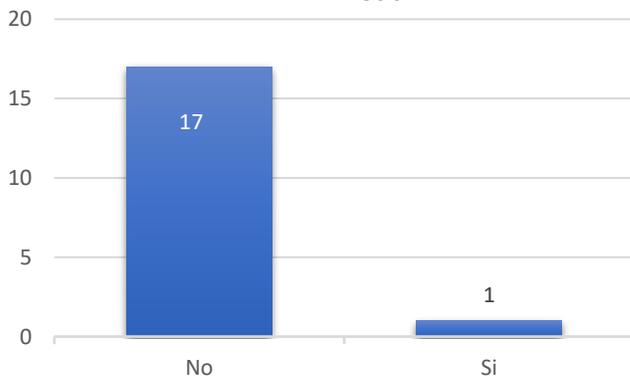
En términos generales, se considera que la plataforma es relativamente fácil de utilizar, teniendo que el 61,1% contestaron que es "Buena, Muy Buena o Excelente"

Qué tan intuitivo le resultó el proceso de crear fichas del Directorio Cultural



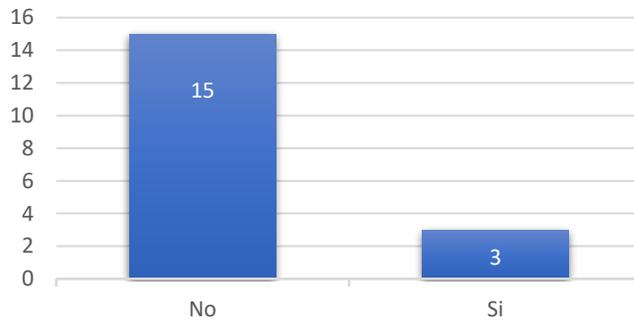
Un 66,6% respondieron afirmativamente (Bueno, muy bueno o excelente) cuando se les consultó sobre como es el proceso de generar Fichas en el Directorio Cultural, ya que es un proceso donde el mismo sistema lo va guiando pregunta por pregunta.

Posee algún grado de discapacidad visual



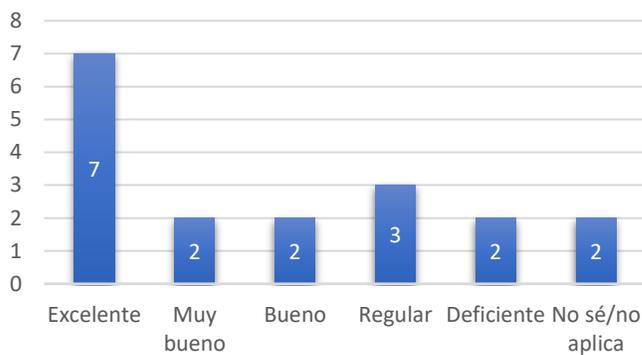
En cuanto a las preguntas sobre accesibilidad visual, no se tienen resultados significativos, ya que solo se tuvo una respuesta de una persona con discapacidad visual.

Sabía que Sicultura es compatible con software de lectura de pantallas



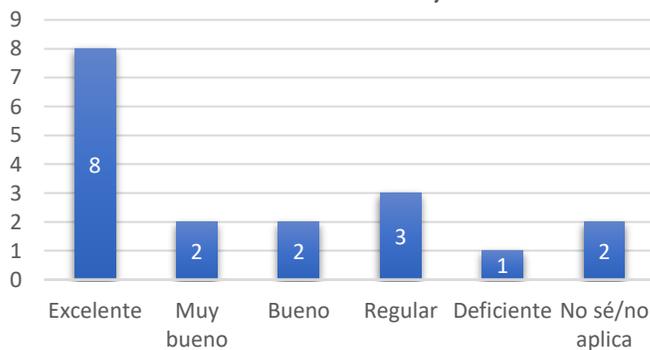
Sin embargo, es importante resaltar que otras personas a pesar de no tener alguna forma de discapacidad visual, si conocían la compatibilidad de sistema con programas de lectura de pantallas.

Accesibilidad telefónica (central telefónica y a las unidades de trabajo).



Además, es importante mencionar que la mayoría de personas encuestadas afirma que es Excelente la accesibilidad que brinda Sicultura para la atención de consultas vía remota (teléfono, página web, etc.)

Accesibilidad telemática (página web y trámites en línea).



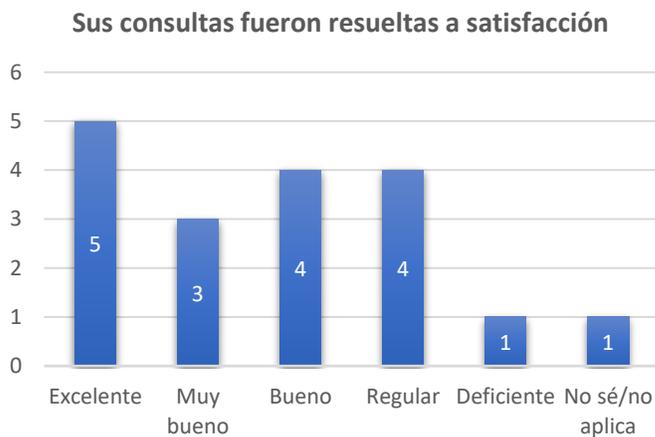
Y en términos generales un 61,1% de personas lo califica por encima de "Bueno" el servicio recibido por estos medios virtuales.

Esta sesión trata sobre la percepción del público sobre la atención recibida por parte de las personas encargadas del servicio en la plataforma Sicultura

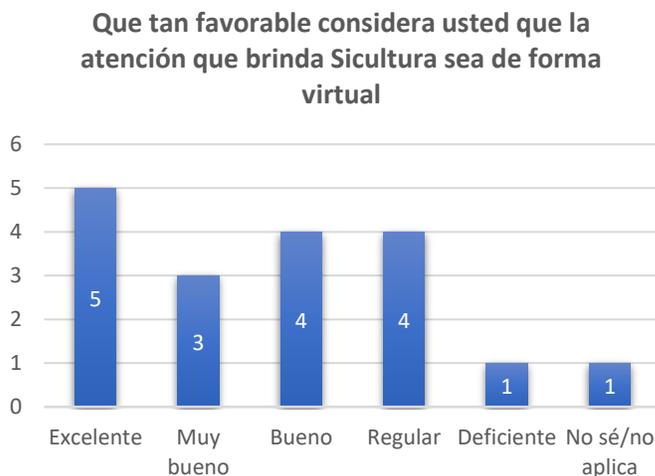


La mayoría de las personas usuarias tuvo una experiencia positiva al recibir instrucciones para solicitar su cuenta como editor en Sicultura, sin embargo, se debe tomar en cuenta que existe un pequeño número de participantes expresando percepciones menos favorables, las cuales deben ser tomadas en cuenta al generar procesos de mejora

en la plataforma.

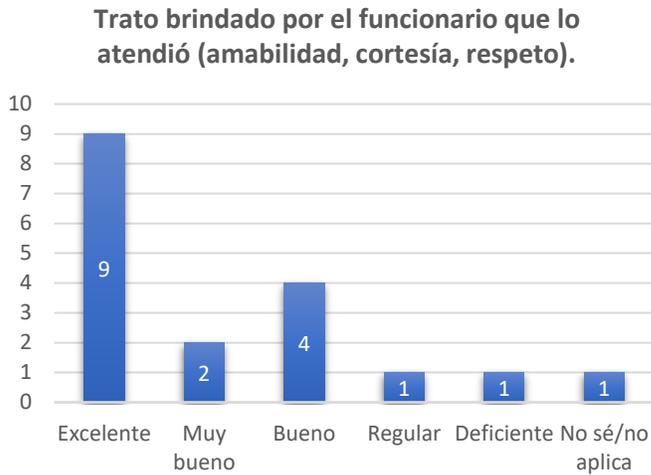


Un 66,6% respondieron afirmativamente (bueno, muy bueno o excelente) cuando se les consultó sobre la solución que se les brindó al momento de generar consultas sobre la funcionalidad del Sistema.



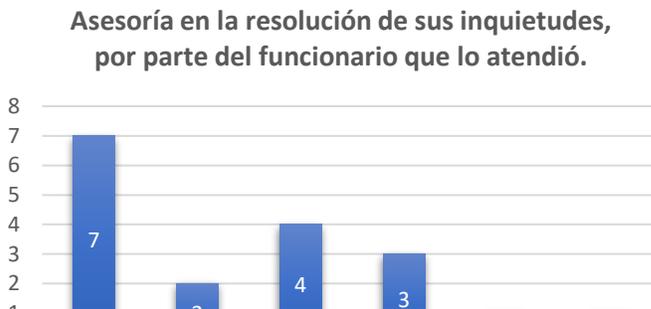
La mayoría de las personas calificaron positivamente la atención virtual brindada por Sicultura, con un 66% de respuestas situadas entre bueno, muy bueno y excelente. Esto sugiere que hay áreas de mejora identificadas, pero en general, el servicio parece ser bien valorado por la mayoría de las personas. Principalmente porque el

servicio puede ser accesible desde casi cualquier lugar del país sin la necesidad de invertir en gastos de traslados

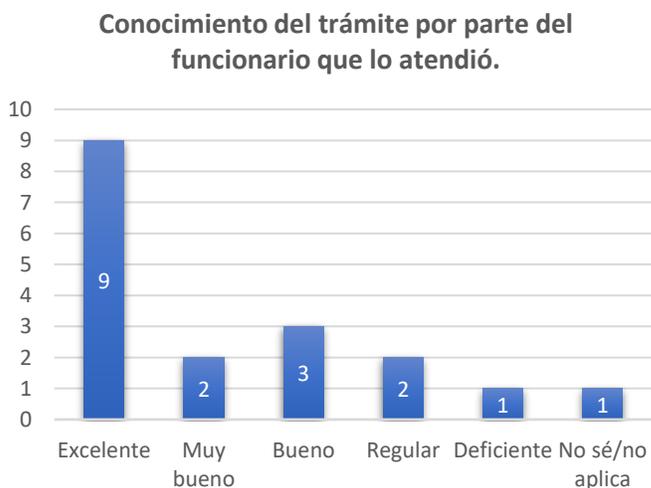


Se califica positivamente el trato brindado por el funcionario de Sicultura, destacando la calificación "Excelente". Sin embargo, también hubo algunas opiniones menos favorables y una persona que no pudo dar una opinión clara. Esto sugiere que hay áreas de mejora identificadas, pero en general, el trato brindado por el funcionario parece ser bien

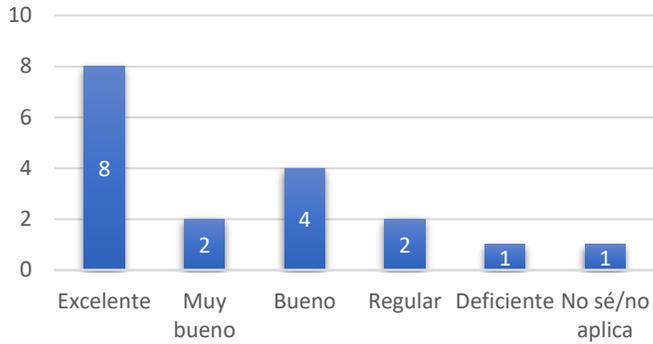
valorado (83% en bueno, muy bueno y excelente) por la mayoría de las personas.



En cuanto a la solución brindada por el funcionario a las consultas planteadas se tiene un 72,2% de respuestas situadas entre bueno, muy bueno y excelente. Por lo cual se dio una calificación positiva a la atención brindada por Sicultura.



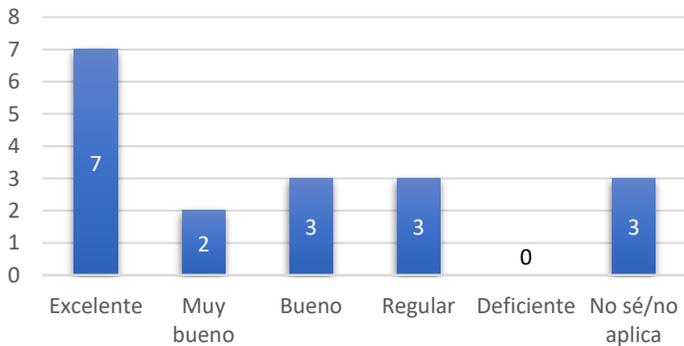
**Claridad y precisión de la información
suministrada por el funcionario que lo
atendió.**



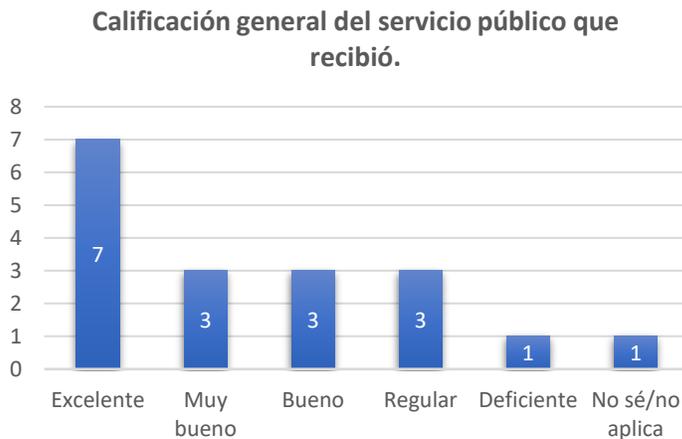
La misma tendencia se observa en las consultas que refieren al trato ofrecido por la persona funcionaria, donde en su mayoría muestra una perspectiva positiva cuando se les consulta sobre la claridad y precisión al momento de recibir indicaciones de la persona funcionaria sobre los temas tratados. Donde el 77,8% de las respuestas están entre bueno, muy bueno y excelente.

La mayoría de las personas calificaron positivamente el conocimiento del trámite por parte del funcionario de Sicultura, destacando la calificación "Excelente" con un 50% de las respuestas y un total de 77,8% de las respuestas están por encima de "Bueno".

**El servicio se brinda con honestidad, sin que
se le solicite dinero por acceder al mismo.**



En cuanto al servicio brindado por el funcionario de Sicultura la mayoría de personas respondieron "Excelente" cuando se les consultó sobre la honestidad percibida por las personas usuarias al momento de solicitar el servicio.



La mayoría de las personas participantes dicen estar muy satisfechas con la plataforma Sicultura, ya que la mayoría de las respuestas califican las diversas áreas de servicio como "Bueno" o "Excelente". En general, hay una tendencia positiva en la percepción de la facilidad de navegación, la atención virtual, el trato de los funcionarios y la utilidad de la plataforma.

Principales conclusiones de la encuesta realizada de la Unidad de Cultura y Economía

Diversidad de personas usuarias:

Hay una diversidad alta entre las personas usuarias del sitio web; en la edad, género, nivel educativo y provincia de residencia de los participantes. Lo que evidencia el uso variado que le dan las personas editoras a la plataforma de Sicultura, donde no hay distinción en el servicio ofrecido con la finalidad de llevar la herramienta a la mayor cantidad de usuarios.

Discapacidad visual:

Pocos participantes en la encuesta tienen algún grado de discapacidad visual, sin embargo, se destaca la importancia de la compatibilidad del sitio web con programas informáticos de lectura de pantallas.

Uso de Sicultura:

Algunos participantes destacan que Sicultura ha mejorado o enriquecido sus conocimientos sobre la cultura costarricense, lo que sugiere un impacto positivo de la información artística y cultural que se encuentra almacenada en el Directorio Cultural.

Problemas identificados:

Algunos participantes han experimentado problemas específicos, como dificultades con el buscador de la plataforma, las cuales son solventadas al momento de consultar mediante el correo de info@cultura.cr el cual es atendido por personas funcionarias del Sicultura.

Áreas de mejora:

Algunos participantes mencionan pocas deficiencias en la atención recibida, la claridad de la información proporcionada y la accesibilidad telefónica a las

personas con ficha en el directorio. Se destaca la necesidad de mejorar la difusión y la accesibilidad para la cultura popular en algunas áreas.

Sugerencias para mejoras de la Unidad de Cultura y Economía:

Se sugiere proporcionar manuales más detallados con pasos a paso para la edición y actualización de fichas, posiblemente en formato de video con audio. Algunos participantes expresan la necesidad de una mayor difusión.

Recomendaciones de la Contraloría de Servicios

Mediante el análisis de los resultados de la presente encuesta y teniendo como objetivo fundamental la búsqueda de la mejora continua e innovativa de los servicios ofrecidos por el Sistema de Información Cultural de Costa Rica (Sicultura) y que han sido objeto de valoración en este sondeo, es necesario indicar lo siguiente:

1. En la presente encuesta los servicios que fueron calificados por las personas usuarias del Sistema no obtuvieron notas de Deficiente y Regular, cuando esto sucede deben mejorar los servicios brindados sustancialmente buscando superar las debilidades encontradas, fortaleciéndose y teniendo como meta alcanzar la excelencia.
2. Todos los servicios que fueron calificados con bueno a muy bueno deben continuar trabajando para lograr superarse y llegar a obtener la excelencia.

Tal es el caso de los siguientes servicios:

- a. Del uso y navegación de la Plataforma de Sicultura.
 - b. El proceso de generar fichas en el Directorio Cultural.
 - c. Compatibilidad de Sicultura con programas de lectura de pantallas para la atención de las personas con discapacidad visual.
3. Todos los servicios que obtuvieron la máxima calificación de excelente deben mantenerse en ese nivel superior de calidad y cuidarlos para que la percepción de estos no descienda.
Es el caso de:
 - a. La accesibilidad telefónica (central telefónica y o las Unidades de Trabajo).
 - b. Accesibilidad telemática (Página Web y trámites en línea).
 - c. Instrucciones recibidas al solicitar su cuenta como persona editora.
 - d. Consultas que fueron resueltas satisfactoriamente.
 - e. La atención favorable que la persona usuaria recibió de Sicultura virtualmente.
 - f. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).

- g.** Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió.
 - h.** Claridad y precisión de la información suministrada por el funcionario que lo atendió.
 - i.** Conocimiento del Trámite por parte del funcionario que lo atendió.
 - j.** El servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo.
 - k.** Calificación general del servicio público que recibió.
4. En materia de Discapacidad es necesario, invertir en mayores recursos que fortalezcan la atención a las personas con discapacidad tanto a la población no vidente, como en las personas usuarias que presenten sordera o deficiencia auditiva y que haya una mayor difusión de los medios con que se cuenta para atenderlos.
5. Recomiendo incentivar a las personas usuarias de Sicultura para que tengan una mayor comunicación y retroalimentación de los servicios que se brindan y que mediante el uso de los medios existentes de comunicación, como son: el correo, el teléfono, el acceso en línea, las redes sociales, etc., puedan acceder y emitir sus opiniones, ya sea verbalmente o por escrito, o grabar un mensaje, indicando cómo les pareció el servicio recibido, o bien, qué aspectos consideran deben mejorarse, este ejercicio se puede practicar una o dos veces al año enriqueciendo mutuamente la experiencia y obteniendo con ello los insumos suficientes que deberán ser tomados en cuenta para mejorarlos.

Conclusión:

En la aplicación de la presente Encuesta en la Unidad de Cultura y Economía y no obstante toda la buena disposición, el esfuerzo de los Funcionarios de ésta, los medios y el tiempo en que se aplicó la misma a las personas usuarias que han solicitado su cuenta como persona editora a Sicultura, no fue posible alcanzar una muestra mayor y contundente de participación de los usuarios de este servicio, la respuesta obtenida aunque es pequeña nos ha permitido detectar los servicios que mediante las recomendaciones expuestas deben fortalecerse y mejorar buscando siempre optimizar sus resultados y con ello la excelencia de los mismos.

Agradecimiento:

Agradezco a la Señora Nayuribe Guadamuz, Ministra de Cultura y Juventud, a la Señora Mónica Salazar, Coordinadora de la Unidad de Cultura y Economía y a todos los funcionarios de este importante lugar, la escogencia del lugar en que este año se iba a aplicar la Encuesta, la gran disposición para llevarla a cabo, el gran sentido de responsabilidad y colaboración mostrado, que hicieron posible este importante esfuerzo en coordinación con la Contraloría de Servicios de este Ministerio.

Adjunto:

- 1.** Cuestionario publicado de la Encuesta.
- 2.** Excel con los resultados obtenidos

¡Siempre para servirles con la mejor disposición!

Cordialmente,

Lcda. Gina Elizabeth Chaverri Tapia.

Responsable de este documento.