

Equipo de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía



# Informe Encuestas Satisfacción Febrero 2023

## 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

## Presentación

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD, 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 **febrero 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

Objetivo .....	5
Insumos del informe .....	5
Normatividad. ....	6
Eventos del mes .....	7
Canales de atención a la ciudadanía .....	8
Pregunta No. 1 ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento? .....	9
Pregunta No. 2. ¿El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue? .....	10
Pregunta No. 3. La amabilidad del servidor público que lo atendió fue .....	11
Pregunta No. 4. ¿Cómo valora el servicio prestado? .....	12
Pregunta No. 6. ¿Su solicitud fue solucionada? .....	13
Conclusiones .....	14

# Índice de gráficas

Gráfica 1 Canal de Atención.....	8
Gráfica 2 Conocimiento del Servidor.....	10
Gráfica 3 Amabilidad del Servidor.....	11
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado.....	12

## Objetivo

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



## “Programa Distrital de Estímulos para la Cultura- PDE 2023”



Las inscripciones a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos 2023 continúan abiertas y en la búsqueda de agentes culturales, creativos, artísticos y patrimoniales de Bogotá que participen por los estímulos dispuestos para el desarrollo de sus ideas en cada territorio urbano y rural de la ciudad.

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte ofrece 26 convocatorias que fomentan la creación y el fortalecimiento de espacios, procesos, agentes y prácticas que hacen de la cultura el espacio propicio para la construcción de paz, la inclusión, la igualdad de oportunidades, el cuidado, la eliminación de todas las violencias y la preservación del medio ambiente, con la entrega de 285 estímulos y más de \$300 millones de pesos en recursos.

A esto se suma la convocatoria del Banco de Expertos que entregará 858 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados, responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias, y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos.

[Mas Información](#)



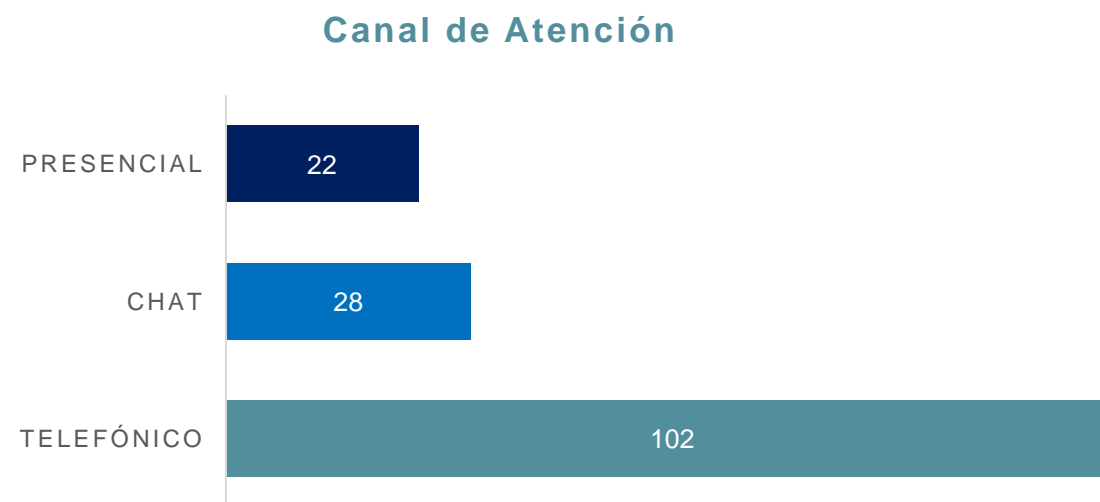
## Canales de atención a la ciudadanía

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](http://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 febrero de 2023 los canales de atención presentan el siguiente flujo de interacción:

Gráfica 1 Canal de Atención





## Aspectos Generales

Del total de interacciones gestionadas por los canales de atención y por el correo electrónico institucional, se lograron obtener 9 encuestas de satisfacción, en las cuales se pidieron evaluar los siguientes criterios:

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

Las 9 encuestas de satisfacción se obtuvieron a través de los siguientes canales, de acuerdo con la respuesta de los encuestados: 4 ciudadanos fueron atendidos por el **correo electrónico** institucional, 2 ciudadanos fueron atendidos de forma **presencial** y, 3 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](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)



En comparación con el mes anterior, se evidencia una disminución de las encuestas de satisfacción, pasando de un total de **24** en el mes de enero del 2023 a **9** ciudadanos encuestados en el mes de febrero de 2023, resultado que demuestra una necesidad de mejora que aumente la cantidad de usuarios encuestados después de recibir alguna atención.

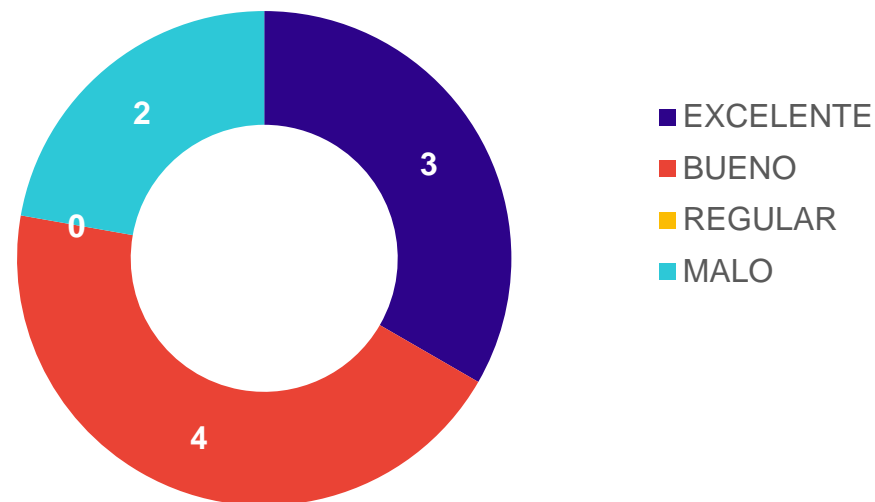
## El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

El conocimiento y dominio del personal del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía goza de buena aceptación, ya que durante el mes de febrero el 33% de los encuestados, correspondiente a 3 ciudadanos, calificaron como excelente este criterio, el 44%, correspondiente a 4 encuestados, lo calificaron como bueno, y el 22% restante, correspondientes a 2 ciudadanos, lo calificaron como malo.

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.

Gráfica 2

Conocimiento del Servidor



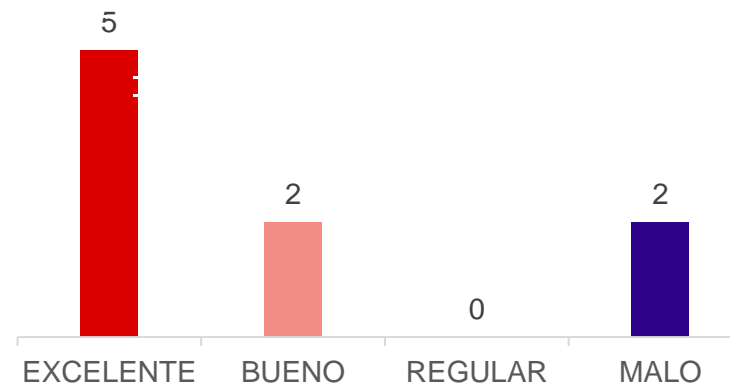
## La amabilidad del servidor público que lo atendió fue:



Para el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD 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 56% de los encuestados, que equivalen a 5 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió, el 22% de los encuestados, correspondiente a 2 ciudadanos, la calificaron como **buena**, y el 22% de los encuestados, que corresponde a 2 ciudadanos, la calificaron 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.

### Amabilidad del servidor



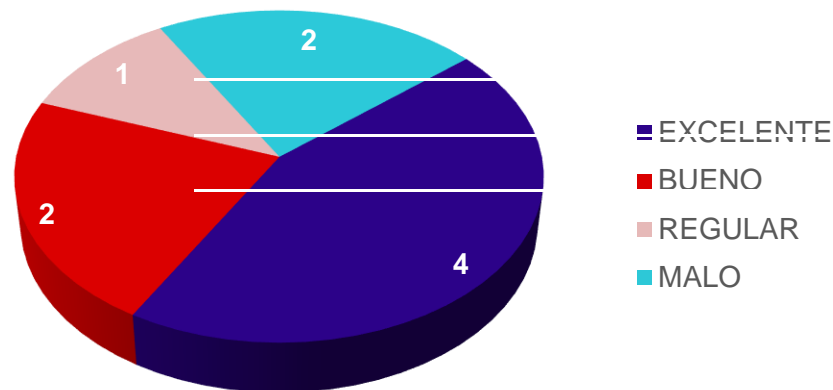
Gráfica 3 Amabilidad del servidor

## ¿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 44% de los encuestados, correspondiente a 4 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; el 22%, correspondiente a 2 ciudadanos, la consideran **buena**; el 11%, correspondiente a 1 ciudadano, la consideró **regular**; y el 22% restante, que corresponde a 2 ciudadanos, 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.

### Valoración del Servicio Prestado



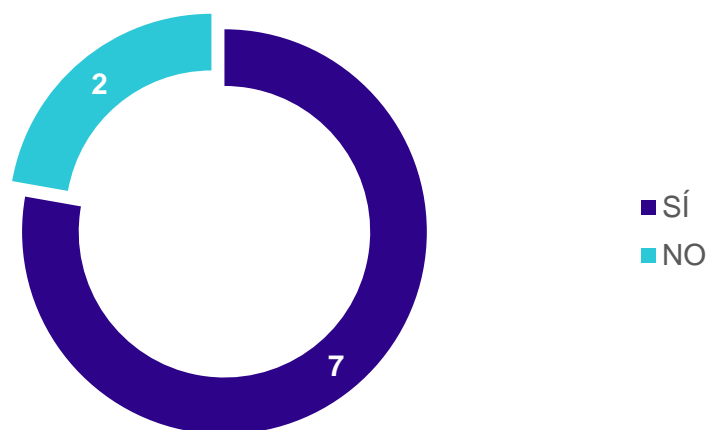
Gráfica 4 Valoración del Servicio Prestado

## ¿Su solicitud fue solucionada?

De los 9 ciudadanos encuestados en el mes de febrero, el 78% de los mismos, correspondiente a 7 ciudadanos, consideraron que su solicitud fue solucionada, y solo el 22%, equivalente a 2 personas, 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.



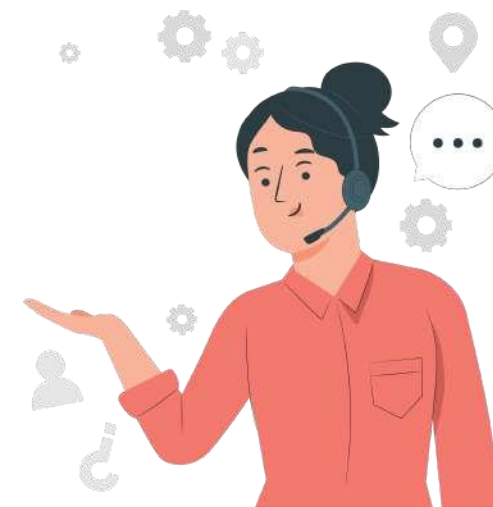
Solicitudes solucionadas



Gráfica 6 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 febrero se recibieron un total de 9 encuestas, 4 fueron diligenciadas a través del correo institucional, 2 de forma presencial y 3 diligenciaron la encuesta de satisfacción a través del chat.
2. Para el 33% de los ciudadanos los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; el 44% de los ciudadanos lo consideró como **regular**, y el 22% lo consideró como **malo**.
3. El 56% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; el 22% de los ciudadanos calificaron la amabilidad del servidor como **buena**, y el 22% la calificaron como **mala**.
4. Cuatro de los 9 ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue excelente.
5. En el mes de febrero, la Secretaría logró solucionar el 78% 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 y 714

**Revisó y Aprobó**

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

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**

