



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



# Informe Encuestas de Satisfacción Abril 2023



## Secretaría Distrital 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 **abril 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.

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Índice de gráficas .....   | 4  |
| Objetivo .....   | 5  |
| Alcance 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

|  |    |
|--|----|
| <i>Gráfica 1. Cantidad por canales de atención</i> ..... | 7  |
| <i>Gráfica 2. Conocimiento del servidor</i> .....        | 8  |
| <i>Gráfica 3. Amabilidad del servidor</i> .....          | 9  |
| <i>Gráfica 4. Valoración del servicio prestado</i> ..... | 10 |

## Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de abril 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 **abril 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 abril 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.

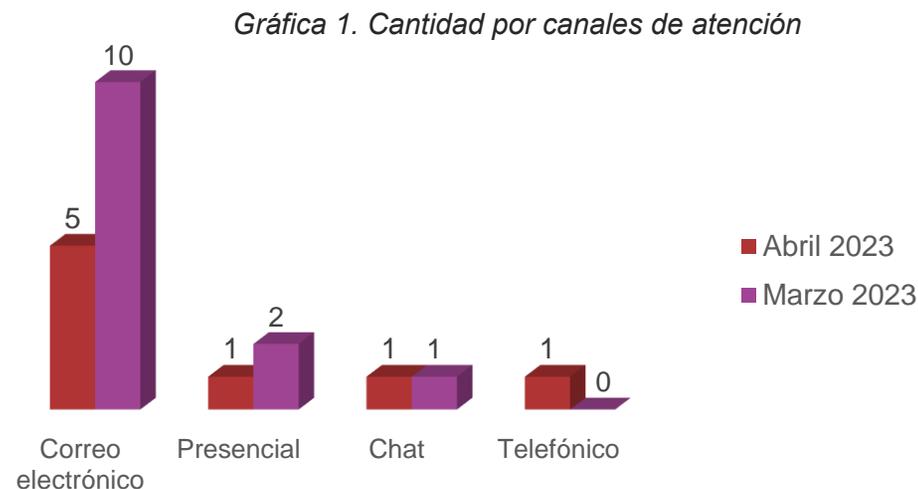
## Aspectos Generales

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 8 encuestas.

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

De las 8 encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de abril de 2023, 5 fueron registradas a través del **correo electrónico**, representando el 62,5% de los encuestados; 1 fue registrada de forma **presencial**, representando el 12,5% de los encuestados; 1 fue registrada por la **línea telefónica**, representando el 12,5% de los encuestados, y 1 fue registrada a través del **chat institucional**, representando el 12,5% restante de los encuestados.

La cantidad de encuestados para el mes de análisis disminuyó un 38% en comparación con marzo de 2023, pasando de un total de 13 a 8 encuestados. El correo electrónico fue el canal con más diferencia en la cantidad de encuestados, disminuyendo el 50% en comparación con el mes anterior, como se muestra a continuación:

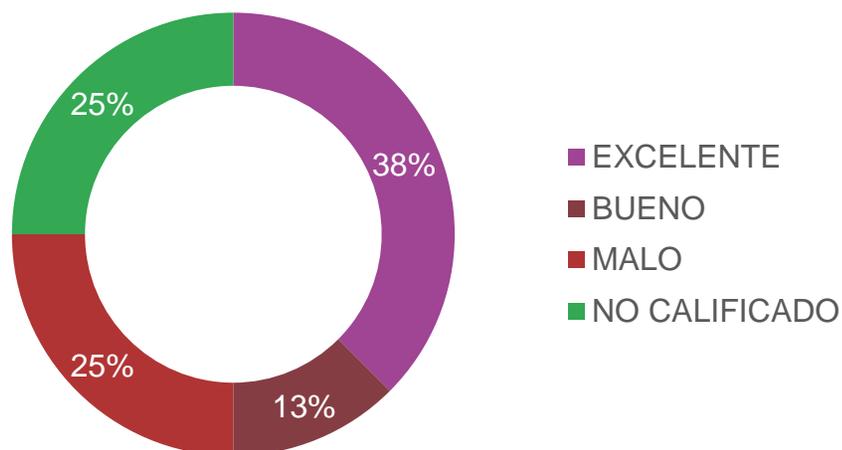


## ¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

En abril, el 37,5% de los registros, equivalente a 3 de los encuestados, consideró que el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; el 12,5% de los encuestados, equivalente a 1 registro, consideró que fue **bueno**; el 25% de los encuestados, equivalente a 2 registros, consideró que fue **malo**, y el 25% de los encuestados restantes, equivalente a 2 registros, no calificó esta pregunta.

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 2. Conocimiento del servidor

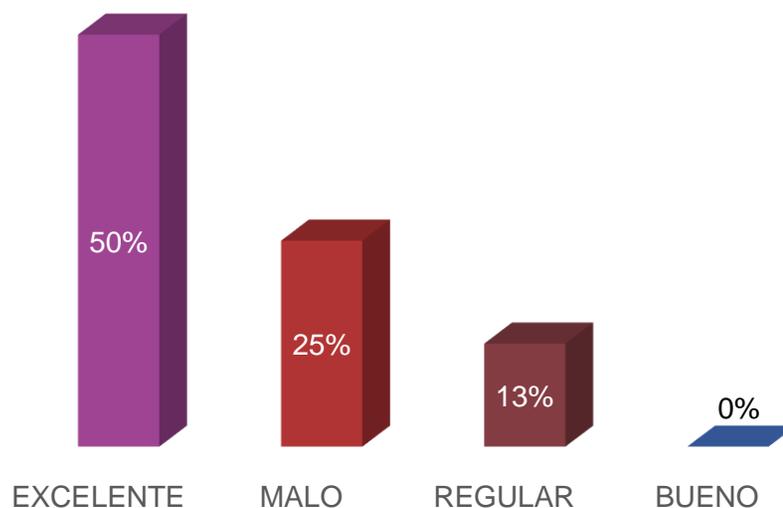


## ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

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 50% de los encuestados, que equivalen a 4 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió; el 12,5% de los encuestados, correspondiente a 1 ciudadano, la calificó como **regular**; el 25% de los encuestados, que corresponde 2 ciudadanos, la calificaron como **mala**, y el 12.5% de los encuestados restantes, que corresponde a 1 ciudadano, no calificó esta pregunta.

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.

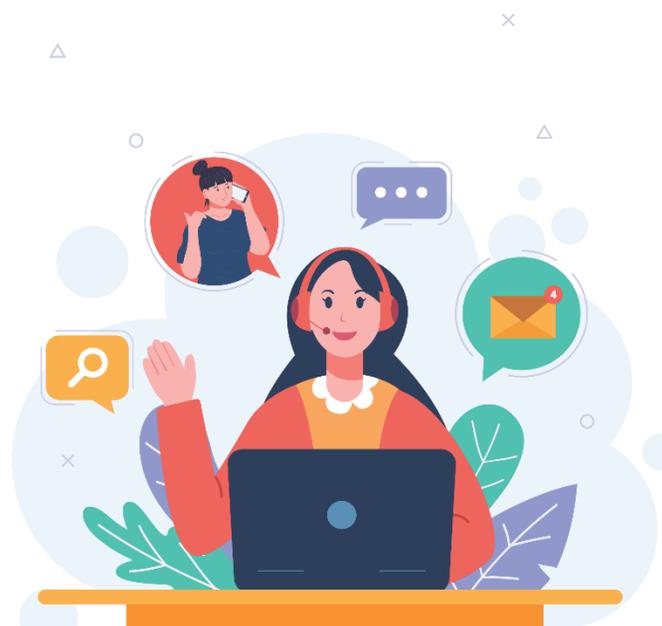
Gráfica 3. Amabilidad del servidor



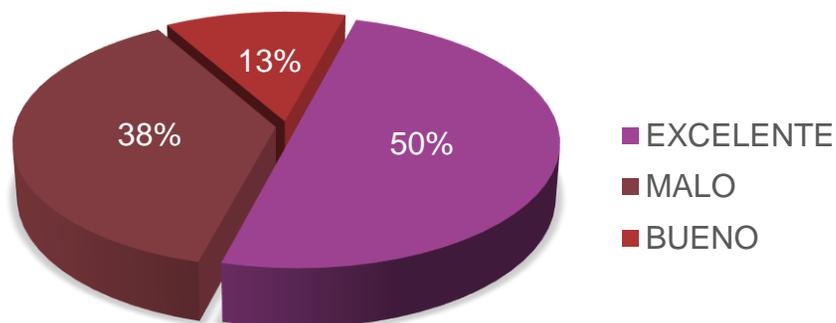
## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el 50% de los encuestados, correspondiente a 4 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; el 12,5%, correspondiente a 1 ciudadano, la consideran **buena**; y el 37,5% restante, que corresponde a 3 ciudadanos, la consideran **mala**.

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 **abril 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 marzo se recibieron un total de 8 encuestas, de las cuales, 5 fueron diligenciadas a través del **correo institucional**, 1 de forma **presencial**, 1 a través del **chat** y 1 diligenciada por la **línea telefónica**.
2. Para el 37,5% de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; el 12,5% de los ciudadanos lo consideró **bueno**; el 25% lo consideró **malo**, y el 25% de los encuestados restantes no calificó esta pregunta.
3. El 50% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; el 12,5% de los ciudadanos calificaron la amabilidad del servidor como **regular**; el 25% la calificaron como **mala**, y el 12,5% de los encuestados restantes no calificaron esta pregunta.
4. Cuatro de los 8 ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; uno consideró que el servicio fue **bueno**; y tres de ellos consideraron que el servicio fue **malo**.

**Elaboró**

Juan Esteban Quintero Páez  
[juan.quintero@scrd.gov.co](mailto:juan.quintero@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 714 y 565

**Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 714 y 565

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

