



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Encuestas de Satisfacción Diciembre 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

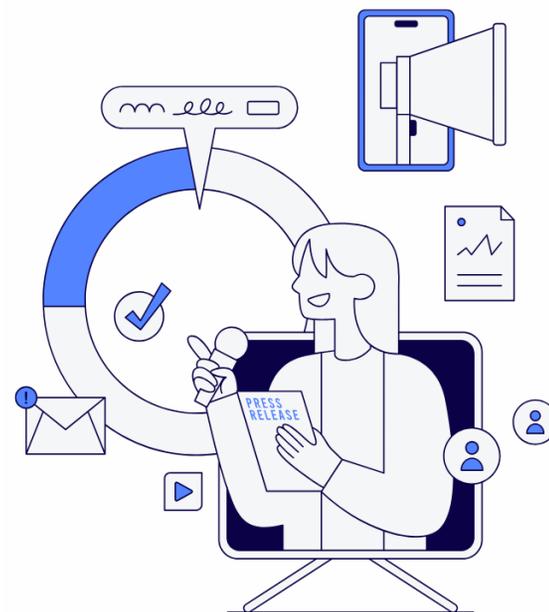
correspondencia.externa@scrd.gov.co

Presentación

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad líder en la formulación e implementación de políticas públicas en Bogotá, se centra en impulsar la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad. Reconociendo a los habitantes como creadores y agentes de cambio, la Secretaría asume un compromiso profundo con la ciudadanía, adoptando una política de servicio a la ciudadanía que busca fomentar la empatía a través de un diálogo constante con la comunidad.

En este contexto, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción en **diciembre de 2023**, con el objetivo de evaluar la percepción ciudadana sobre la atención recibida. Esta encuesta, como mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, constituye una herramienta fundamental para apreciar la experiencia de la ciudadanía y ajustar nuestra gestión, con miras a mejorar continuamente la calidad del servicio.

El propósito de este informe es proporcionar una visión integral de la percepción ciudadana sobre la calidad, eficiencia y satisfacción general con los servicios brindados por la Secretaría. Destacamos la participación activa de la ciudadanía en esta encuesta, fundamental para comprender expectativas, identificar áreas de mejora y fortalecer prácticas bien recibidas. El informe se enfoca no solo en resaltar logros, sino también en identificar oportunidades para optimizar la gestión y asegurar una experiencia aún más positiva para la ciudadanía.



Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe de encuestas

Eventos del mes

“Constelaciones - 2023”



La luz de la Estrella de Belén guio a los tres reyes magos al lugar de nacimiento del niño Dios. Nosotros como bogotanas y bogotanos también podemos encender nuestra propia luz, nuestra propia estrella de Navidad, para reconocer y resaltar la labor de quienes nos cuidan diariamente en Bogotá.

¡Es muy fácil lograrlo! Tan solo debemos unirnos con las y los demás para hacer del cuidado la constelación más grande en las fiestas decembrinas, debido a la importancia de esta labor colectiva en la ciudad. Nuestra conexión permitirá el encuentro y el intercambio de historias y de puntos de vista, posibilitando el entendimiento mutuo.

Ese es uno de los propósitos principales del espectáculo navideño “Constelaciones: Bogotá, 10 millones de estrellas”, que se presentará **del 15 al 23 de diciembre** en la Plaza de Bolívar. Será una obra musical emocionante en donde algunos de los animales tutelares de Bogotá serán constelaciones que simbólicamente nos permitirán reflexionar sobre los “Sistemas del Cuidado”, el legado que la Alcaldía le deja a Bogotá y que se refleja en programas, infraestructuras y reflexiones. Consulta la programación con tiempo y prográmate.

[Más información](#)



Índice

Presentación.....	2
Índice	3
Índice de gráficas.....	5
Normatividad.....	6
Canal de atención mediante el cual recibió la atención	7
¿Qué dependencia atendió su solicitud?	8
Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió	9
Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a)	10
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	11
Facilidad de acceso al servicio solicitado	11
¿Su inquietud o petición fue solucionada?.....	12
¿La información suministrada le fue útil?.....	12
¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCRD?.....	13
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género.....	14
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura y población.....	15

Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa cantidad de encuestas por canal en noviembre y diciembre del 2023	7
Gráfica No. 2 Amabilidad de la persona que atendió la solicitud	9
Gráfica No. 3 Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud	10
Gráfica No. 4 Tiempo en recibir respuesta	11
Gráfica No. 5 Facilidad de acceso al servicio	11
Gráfica No. 6 Tiempo en recibir respuesta	12
Gráfica No. 7 Información suministrada útil	12
Gráfica No. 8 Recomendar el servicio a otra persona	13
Gráfica No. 9 Edad	14
Gráfica No. 10 Sexo	14
Gráfica No. 11 Género	14
Gráfica No. 12 Grupo étnico, racial y/o cultural	15
Gráfica No. 13 Población	15

Normatividad



La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) de Bogotá, D.C., se rige por los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual tiene como objetivo preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Esta normativa se enmarca en el contexto legal que incluye la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital.

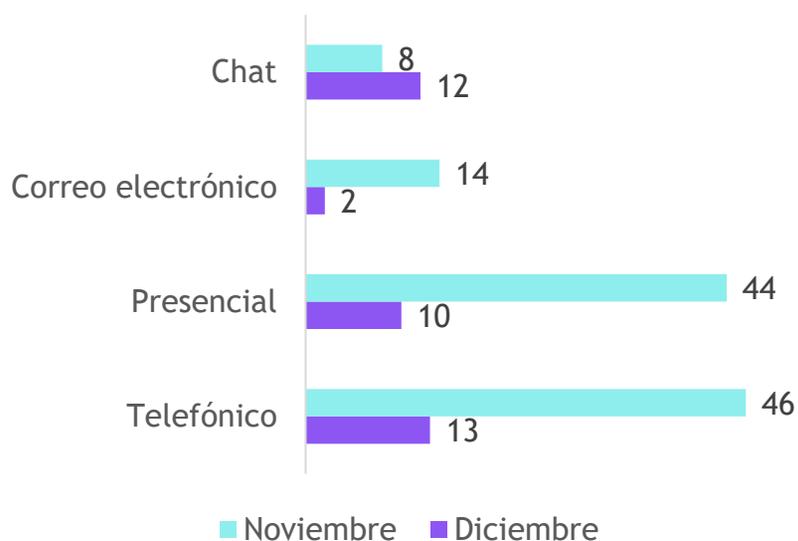
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora

continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados. La SCRD se esfuerza por garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad establecidos.

Canal de atención mediante el cual recibió la atención

Durante el mes de **diciembre de 2023** se aplicaron **37** encuestas de satisfacción a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, (noviembre de 2023), la cantidad de encuestados disminuyó un **66%**, pasando de 112 a 37 encuestados.

Gráfica No. 1
Comparativa cantidad de encuestas por canal en noviembre y diciembre del 2023



En el mes de **diciembre**, se destaca una variación significativa en la cantidad de encuestas aplicadas a través de diferentes canales de atención en comparación con el mes anterior, (noviembre de 2023). Se observa una disminución del **77%** en las encuestas realizadas en el canal **presencial**, una disminución del **71%** en el canal **telefónico**, y una disminución del **85%** en el **correo electrónico**. Por otro lado, se obtuvo un aumento del **50%** en la cantidad de encuestas de satisfacción realizadas a través del canal de **chat**.

Esta reducción en el número de encuestados puede atribuirse a la finalización de la vigencia del año 2023, lo que genera una disminución de las interacciones y, por ende, la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas.

¿Qué dependencia atendió su solicitud?

Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	20
No sabe	9
Dirección de Lectura y Bibliotecas	4
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2
Dirección de Asuntos Locales y Participación	1
Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1

La mayor cantidad de encuestas se aplicaron durante la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ya que esta dirección lidera el servicio de atención a la ciudadanía a través de los canales establecidos por la entidad. En particular, dicha dirección aplicó el 54% del total de encuestas. Sin embargo, se destaca que el 24% de los encuestados indicó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.

Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió

El **97%** de las personas encuestadas, equivalente a **36 participantes**, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **3%**, representado por **1 participante**, percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue regular.

Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

Gráfica No. 2
Amabilidad de la persona que atendió la solicitud

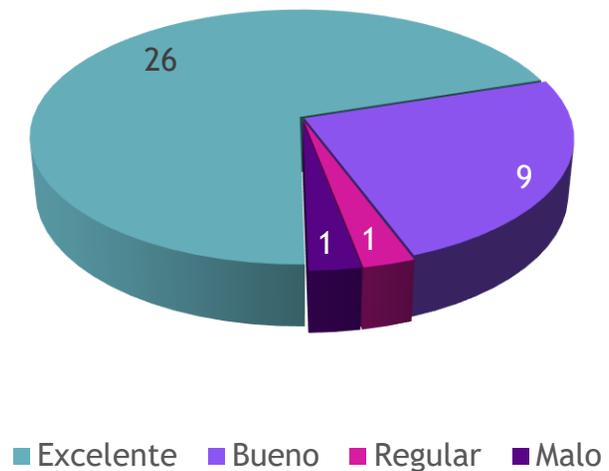


Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a)

El **95%** de las personas encuestadas, equivalente a **35 participantes**, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **5%**, representado por **2 participantes**, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción.

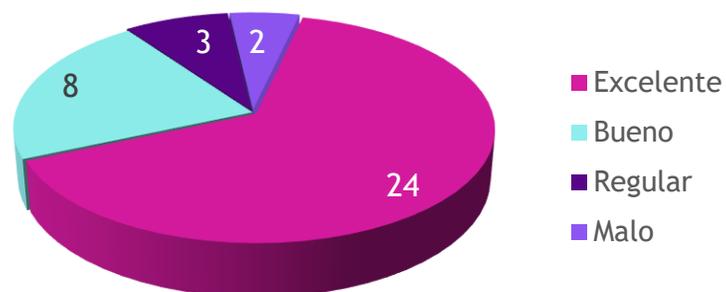
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que los funcionarios estén debidamente preparados y puedan abordar de manera efectiva las solicitudes de los ciudadanos.

Gráfica No. 3
Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud



Tiempo en recibir respuesta a su solicitud

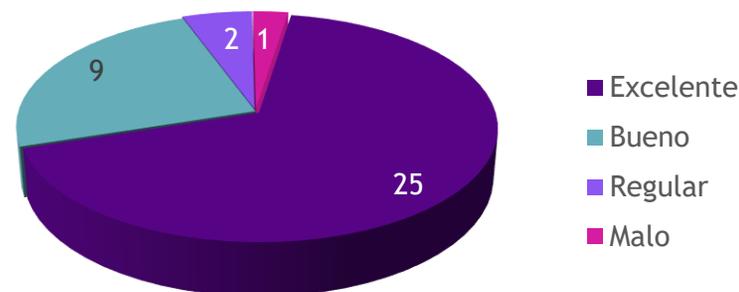
Gráfica No. 4
Tiempo en recibir respuesta



El **86%** de los encuestados, correspondiente a **32 participantes**, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **14%**, representado por **5 participantes**, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

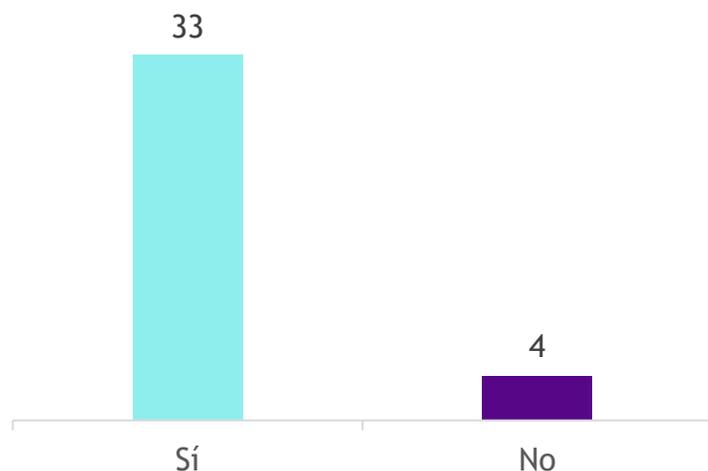
Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio



Un destacado **92%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **34 personas**, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **8%**, representado por **3 participantes**, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

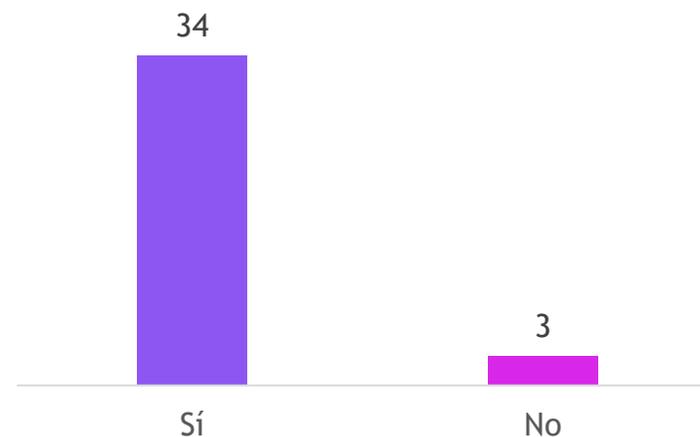
Gráfica No. 6
Tiempo en recibir respuesta



El **89%** de los encuestados, equivalente a **33 participantes**, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, el **11%**, compuesto por **4 participantes**, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿La información suministrada le fue útil?

Gráfica No. 7
Información suministrada útil



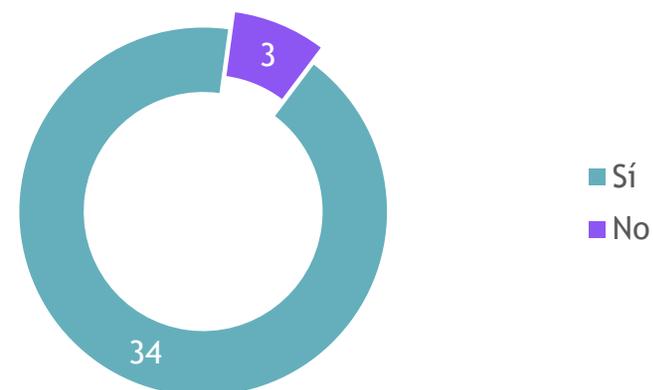
Un destacado **92%** de los encuestados, representado por **34 participantes**, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Por otro lado, el **8%**, conformado por **3 participantes**, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCR D?

En el compromiso continuo de la Secretaría por proporcionar un servicio de calidad a la ciudadanía, los resultados de la encuesta son altamente alentadores. Se destaca que un notable 92% de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. Este dato revela de manera contundente el alto nivel de satisfacción que ha sido logrado en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Es significativo destacar que solo un reducido 8% de los participantes no experimentó plena conformidad con el servicio recibido. En consecuencia, este grupo no estaría dispuesto a recomendar la atención proporcionada por la Secretaría a otras personas.

Gráfica No. 8
Recomendar el servicio a otra persona



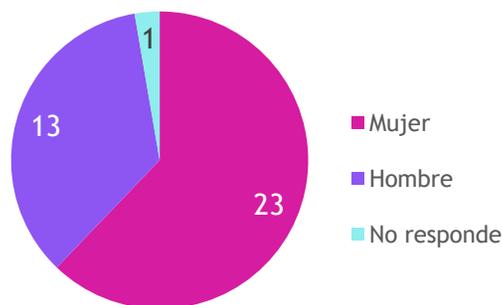
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9
Edad



El 46% de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre 29 y 59 años; el 24% tiene 60 años o más; el 16% se encuentra en el rango de 19 a 28 años; el 8% tiene entre 14 y 18 años; y el 5% restante es menor de 13 años.

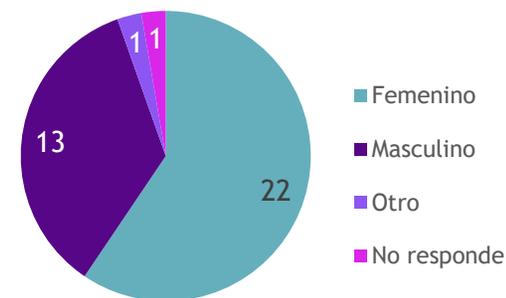
Gráfica No. 10
Sexo



El 62% de las personas encuestadas son mujeres; el 35% son hombres.

Una persona de las encuestadas no indicó su sexo.

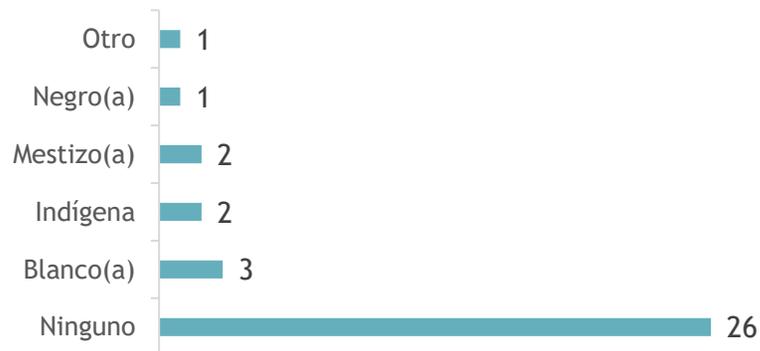
Gráfica No. 11
Género



El 59% de las personas encuestadas se identifican con el género femenino; el 35% se identifican con el género masculino; el 3% se identifican en otro género; y el 3% restante no respondió esta pregunta.

Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura y población

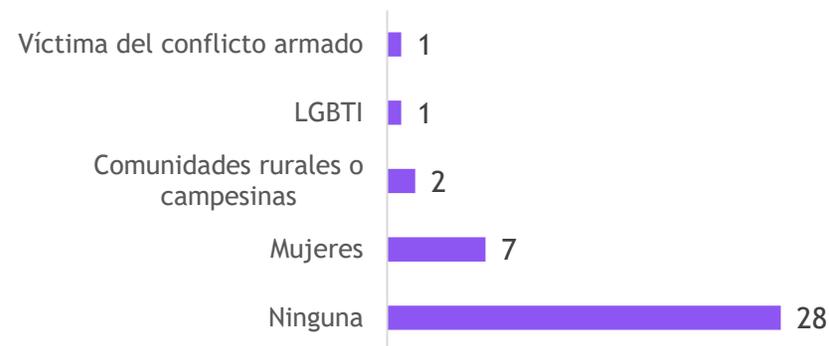
Gráfica No. 12
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **70%** de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **8%** de los encuestados se identificó como **Blanco(a)**, el **5%** como **Indígena**, el **5%** como **Mestizo(a)**, el **3%** como **negro(a)**, y el restante **3%** manifestó pertenecer a otro grupo étnico, racial y/o cultural.

Se destaca que 2 de las personas encuestadas no respondieron esta pregunta.

Gráfica No. 13
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **72%** de las personas encuestadas expresaron no identificarse con ninguna población específica. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican con distintos grupos: el **18%** como **mujeres**, el **5%** como **comunidades rurales o campesinas**, el **3%** como personas **LGBTI**, y el **2%** restante se identificó como persona **víctima del conflicto armado**.

Conclusiones

En este informe se presentaron los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción a través de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte: presencial, telefónico, virtual y correo electrónico.

De los registros obtenidos durante el mes de diciembre de 2023, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de **diciembre de 2023**, se experimentó una notable disminución del **66%** en el número de encuestas realizadas. Esta reducción en el número de encuestados puede atribuirse a la finalización de la vigencia del año 2023, lo que genera una disminución de las interacciones y, por ende, la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas
2. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano lideró la aplicación del **54%** de las encuestas de satisfacción. Este número refleja el compromiso del equipo de Relación con el Ciudadano, encargado de la atención primaria a través de los diversos canales de la entidad. Sin embargo, identificamos una oportunidad de mejora en la identificación precisa de las dependencias responsables de la atención, debido a que el **24%** de los encuestados no conocían qué dependencia le estaba atendiendo. Es crucial perfeccionar este aspecto para proporcionar claridad a los ciudadanos sobre quién está a cargo de su servicio.
3. Los criterios de amabilidad, conocimiento, oportunidad (tiempo de respuesta), facilidad de acceso al servicio, solución del requerimiento y utilidad de la información proporcionada por los encargados de atender en la Secretaría han obtenido una calificación general positiva. **Más del 90%** de los encuestados evaluaron de manera

positiva estos criterios, destacando la satisfacción general con la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

4. El 92% de los encuestados expresó su disposición a recomendar los servicios de la Secretaría, un resultado que nos llena de orgullo y evidencia el éxito de una gestión efectiva que fortalece la conexión entre la entidad y la ciudadanía.
5. Entre los destacados eventos del mes de diciembre, resalta la celebración denominada “**Constelaciones: Bogotá, 10 millones de estrellas**”. La ciudad se sumó a esta festividad que inundó la capital de alegría durante la temporada decembrina, ofreciendo una representación auténtica de lo que significa Bogotá como escenario de eventos y expresiones culturales.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró

Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2.

Revisó y Aprobó

Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2.

El Documento 2024700007203 fue firmado electrónicamente por:

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez (E)

Director de Gestión Corporativa (E),

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 79788044700,

carlos.gaitan@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 10-01-2024 09:18:45

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



7f145a79effcb80a175dc769470948dc28ec67c8180619a2c2bd2f61ec346ffc

Código de Verificación CV: ef5e2