

Dirección de Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano

# Informe Encuestas de satisfacción Marzo 2024



## Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte (SCRD)

Carrera 8 No. 9 - 83, Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 opción 2

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, encuestamos a la ciudadanía durante el mes de **marzo de 2024**, 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.

## “Nidos y el Planetario de Bogotá exploran el universo con los más pequeños”



El Idartes enriquece el desarrollo de la primera infancia con el arte y la ciencia.

El pasado domingo 17 de marzo se realizó la primera jornada de Travesía entre las estrellas: la vida contada para niños y niñas en las instalaciones del Planetario de Bogotá en compañía del Programa Nidos, con una programación divertida e innovadora que fue desde las 10:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. El acceso a esta jornada fue de entrada libre.

Durante la jornada se desarrolló experiencias dedicadas a reconocer el valor de la vida y las relaciones que se construyen con el universo, los elementos que lo componen y la naturaleza. Los niños y niñas fueron exploradores de historias, sensaciones, cuentos y fantasías del cosmos.

La programación tuvo varias sesiones de Astrobebés; en la tarde se desarrolló la experiencia artística de Nidos Pica, Pao, Pum. También hubo otras actividades llamadas ¿Quién mató a los dinosaurios? y Tesoros de la naturaleza.

Sin embargo, es necesario resaltar que este día el Planetario dispuso de otra programación con pago, llamada Primer paseo espacial: un viaje sobre la vida. La idea de esta Ruta infantil y de experiencias para la primera infancia, es replicarla cada tercer domingo del mes con el fin de garantizar el acceso de la primera infancia al arte, la cultura y la ciencia en la ciudad.

[Más información](#)



## Índice

Presentación.....	2
Índice .....	4
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
Conclusiones.....	16
Recomendaciones.....	18

## Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa cantidad de encuestas por canal en febrero 2024 y marzo 2024 .....	7
Cuadro No. 1 Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en marzo del 2024.....	8
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.

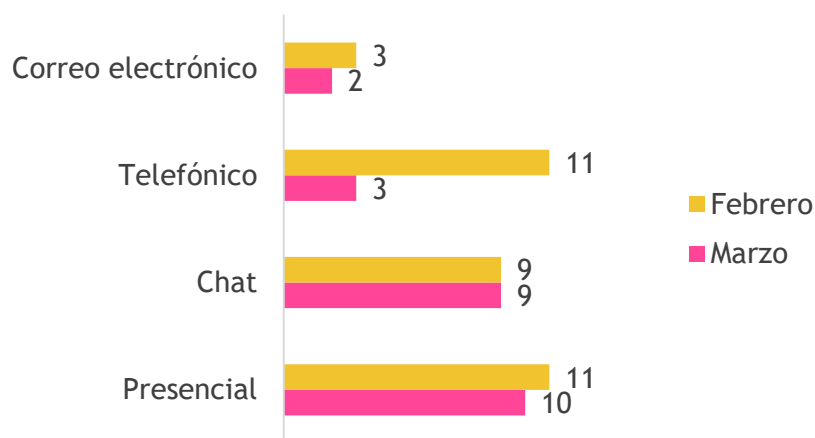
Esta normativa se enmarca en el contexto legal que incluye la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010, y el Decreto 542 de 2023 por medio del cual, se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, 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 SCRД 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 **marzo de 2024**, se llevaron a cabo 24 encuestas de satisfacción utilizando diversos canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, febrero de 2024, la cantidad de encuestados disminuyó un **29%**, pasando de 34 a 24 encuestados.

Gráfica No. 1  
Comparativa cantidad de encuestas por canal en febrero  
2024 y marzo 2024



En **marzo de 2024**, se destaca una variación en la cantidad de encuestas aplicadas a través de diferentes canales de atención en comparación con el mes anterior, febrero de 2024. Se observa una disminución del **72%** en las encuestas realizadas en el canal **telefónico**, una disminución del **33%** en el **correo electrónico** y una disminución del **9%** en el canal **presencial**. Por otro lado, se mantuvo la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal virtual, **chat**.

## ¿Qué dependencia atendió su solicitud?

Cuadro No. 1  
Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en marzo del 2024

Dependencia	Cantidad de atenciones
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	8
No sabe	6
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	3
Otro	2
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	1
Oficina Jurídica	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Dirección de Fomento	1
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	1

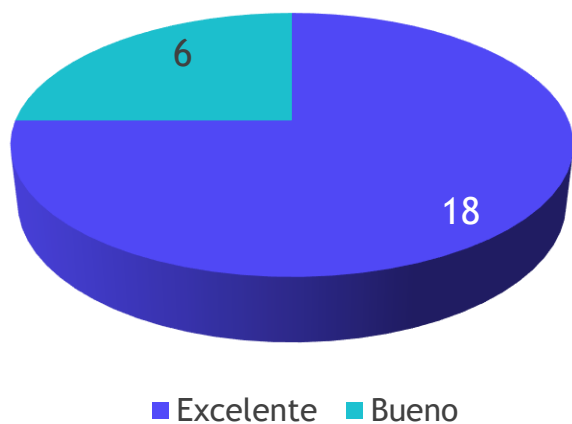
La mayor cantidad de encuestas se aplicaron durante la atención brindada por la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, ya que esta subdirección atiende de manera presencial uno de los temas más frecuentes de consulta en la entidad, relacionado con los Bienes de Interés Cultural del ámbito Distrital (BIC). En particular, la subdirección aplicó el 33% del total de encuestas; seguido de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, que aplicó el 12% de las encuestas. La Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Fomento y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, aplicaron, respectivamente,



el 21% de las encuestas de satisfacción. Se destaca que el 33% de los encuestados manifestó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.

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

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



Nos enorgullece presentar que el **100%** de las personas encuestadas, equivalente a **24** participantes, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió.

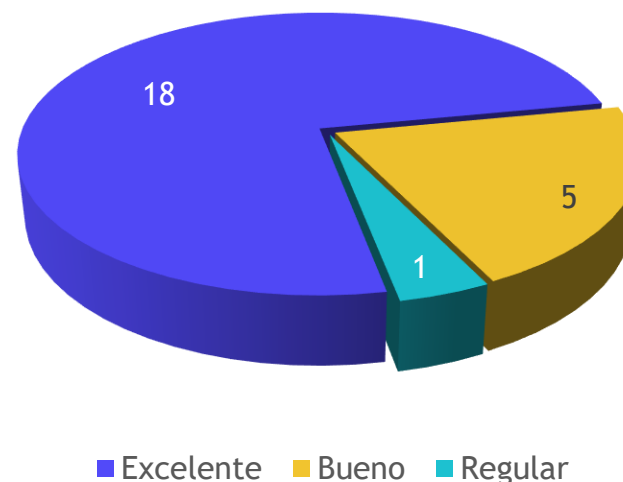
Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

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

El **96%** de las personas encuestadas, equivalente a **23** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **4%**, representado por **1** participante, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento pleno del tema consultado durante la interacción.

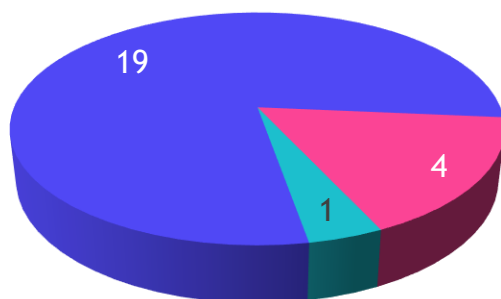
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que 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

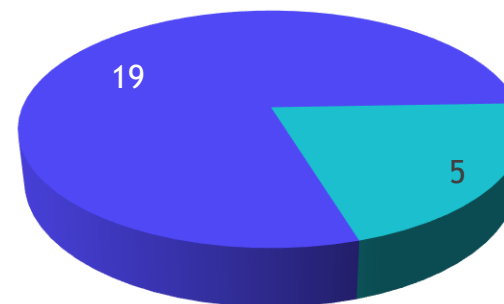


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular

El **96%** de los encuestados, correspondiente a **23** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **4%**, representado por **1** participante, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

## Facilidad de acceso al servicio solicitado

Gráfica No. 5  
Facilidad de acceso al servicio

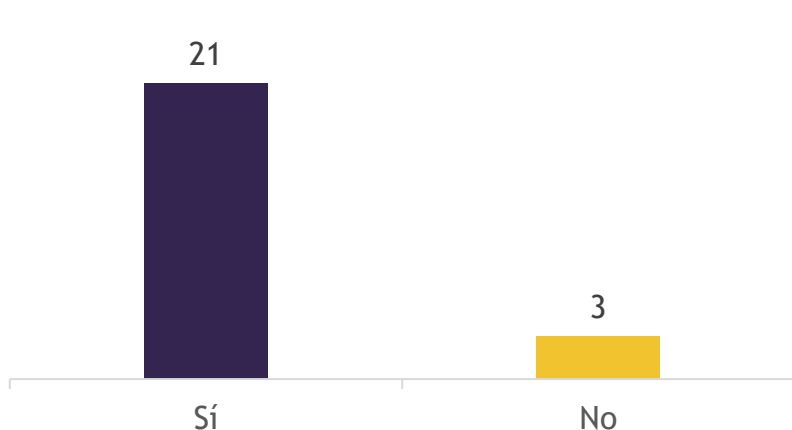


■ Excelente ■ Bueno

Un destacado **100%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **24** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones.

## ¿Su inquietud o petición fue solucionada?

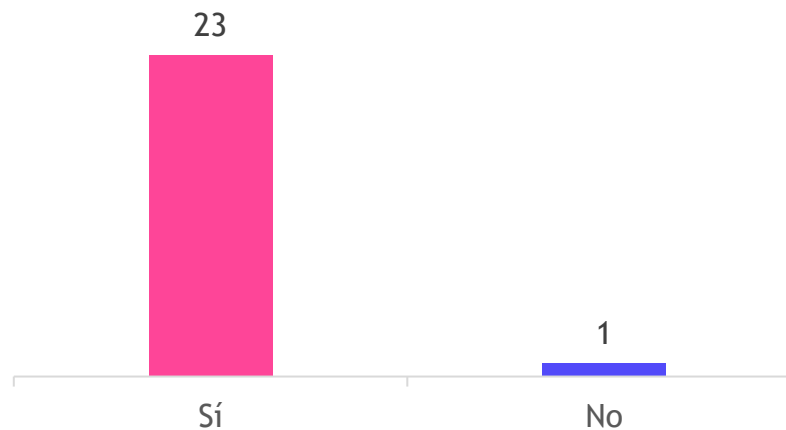
Gráfica No. 6  
Tiempo en recibir respuesta



El **88%** de los encuestados, equivalente a **21** participantes, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, solo el **12%**, compuesto por **3** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

## ¿La información suministrada le fue útil?

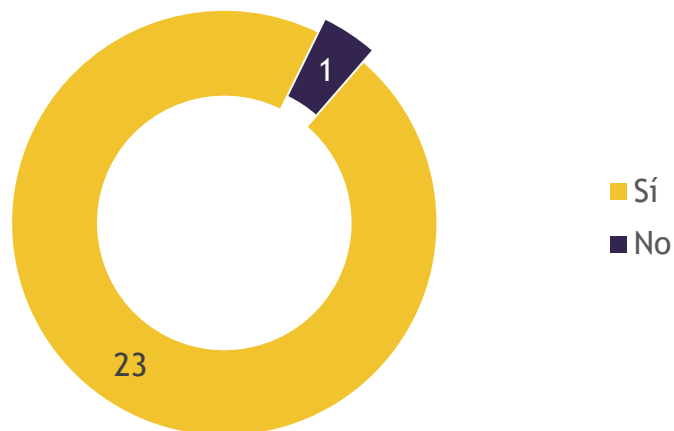
Gráfica No. 7  
Información suministrada útil



Un destacado **96%** de los encuestados, representado por **23** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Solo el **4%**, representado por **1** participante, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

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

Gráfica No. 8  
Recomendar el servicio a otra persona



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 el **96%** de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. En contraste, solo el **4%** de los encuestados no recomendaría el servicio prestado por la Secretaría.

Este dato revela de manera contundente el alto nivel de satisfacción que ha sido logrado en la prestación de servicios a la ciudadanía.

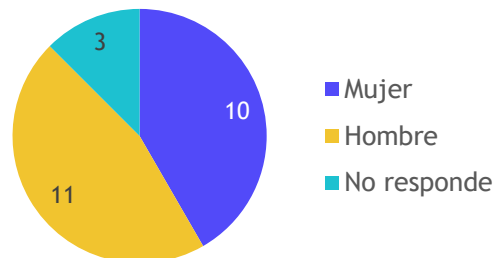
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9  
Edad



El **58%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre 29 y 59 años; el **33%** se encuentra en el rango de 60 años o más; el **4%** entre 19 y 28 años; y el **4%** restante entre 14 y 18 años.

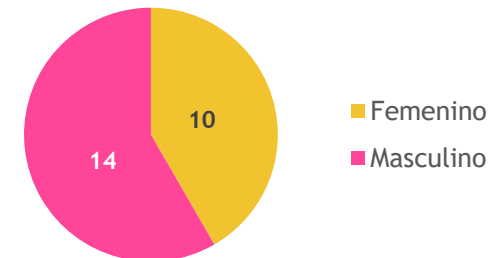
Gráfica No. 10  
Sexo



El **42%** de las personas encuestadas son mujeres; el **46%** son hombres.

Tres personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

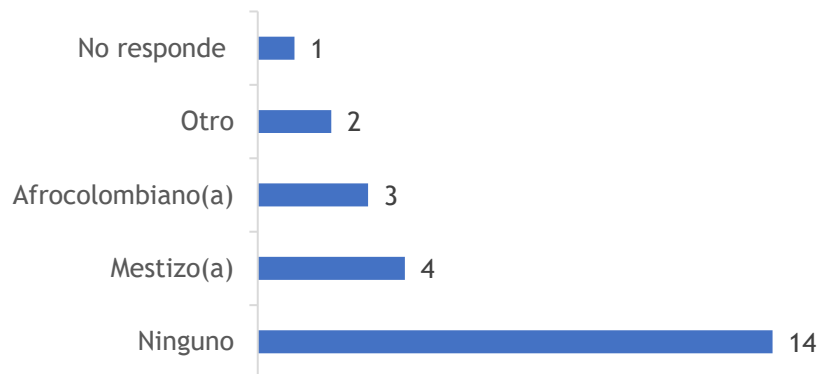
Gráfica No. 11  
Género



El **42%** de las personas encuestadas se identifican con el género **femenino**; y el **58%** se identifican con el género **masculino**.

## 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 **58%** de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **17%** de los encuestados se identificó como Mestizo(a), el **13%** como Afrocolombiano(a), y el **8%** restante se identificó con otro grupo.

Se destaca que una de las personas encuestadas no respondió esta pregunta.

Gráfica No. 13  
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **67%** de las personas encuestadas expresaron no identificarse con alguna población. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican en otros grupos: el **17%** como mujeres, el **4%** como personas LGBTI, el **4%** como personas con discapacidad, el **4%** como comunidades rurales y campesinas, y el **4%** restante como personas víctimas 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 marzo de 2024, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **marzo de 2024**, se destaca una variación en la cantidad de encuestas aplicadas a través de diferentes canales de atención en comparación con el mes anterior, febrero de 2024. Se observa una disminución del **72%** en las encuestas realizadas en el canal **telefónico**, una disminución del **33%** en el **correo electrónico** y una disminución del **9%** en el canal **presencial**. Por otro lado, se mantuvo la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal virtual, **chat**.
2. La **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural** lideró la aplicación del **33%** del total de encuestas de satisfacción, ya que esta subdirección atiende de manera presencial uno de los temas más frecuentes de consulta en la entidad relacionado con los Bienes de Interés Cultural del ámbito Distrital (BIC). La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, aplicó el **12%** de las encuestas. La Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, la Oficina Jurídica, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Fomento y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, aplicaron, respectivamente, el **21%** de las encuestas de satisfacción. Y el **33%** de los encuestados manifestó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.



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 **88%** de los encuestados evaluaron de manera positiva estos criterios, destacando la satisfacción general con la calidad del servicio proporcionado por la entidad.
4. El **96%** 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 eventos destacados del mes de marzo, resalta la primera jornada de **Travesía entre las estrellas: la vida contada para niños y niñas** en las instalaciones del Planetario de Bogotá. Durante la jornada se desarrolló experiencias dedicadas a reconocer el valor de la vida y las relaciones que se construyen con el universo, los elementos que lo componen y la naturaleza. Los niños y niñas fueron exploradores de historias, sensaciones, cuentos y fantasías del cosmos.

## Recomendaciones

1. Dado el notable descenso en las encuestas aplicadas a través del canal telefónico, correo electrónico y presencial, se sugiere revisar las estrategias de promoción de la encuesta de satisfacción en estos canales. Podrían explorarse nuevas formas de incentivar la participación, como el acompañamiento del servidor que está atendiendo para que las personas realicen la encuesta de satisfacción.
2. La alta proporción de encuestados que manifestaron no estar seguros sobre la dependencia que los atendió resalta la necesidad de una comunicación más clara y transparente sobre las funciones de cada dependencia dentro de la entidad. Esto podría lograrse mediante una mejor identificación de los servicios ofrecidos por cada dependencia dando a conocer el portafolio de trámites y servicios a la ciudadanía.
3. La calificación positiva obtenida en los criterios de amabilidad, conocimiento, oportunidad, facilidad de acceso al servicio, solución del requerimiento y utilidad de la información indica que la entidad está en el camino correcto en términos de calidad de servicio. Es importante seguir promoviendo estas buenas prácticas entre los servidores que atienden a la ciudadanía y mantener un enfoque continuo en la mejora de la experiencia del ciudadano.
4. El alto porcentaje de encuestados dispuestos a recomendar los servicios de la Secretaría es un indicador clave de satisfacción y confianza por parte de la ciudadanía. Para capitalizar este éxito, se debe motivar a la ciudadanía para que refieran nuevos usuarios a la entidad, lo que podría ayudar a que la ciudadanía conozca más sobre la misionalidad de la SCRD.

# RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró  
Juan Esteban Quintero  
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano  
Juan.quintero@scrd.gov.co  
601 3274850 Ext. 714

Revisó  
Viviana Ortiz Bernal  
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano  
viviana.ortiz@scrd.gov.co  
601 3274850 Ext. 778



Radicado: **20247000143133**

Fecha 22-04-2024 11:47

<b>El Documento 20247000143133 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Jenny Fabiola Páez Vargas</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52855169, fabiola.paez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-04-2024 16:27:40
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-04-2024 16:20:12
<b>Juan Esteban Quintero Paez</b>	<b>CONTRATISTA,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 22-04-2024 14:47:45
 c156773e1173e8fd6ee702d6105ee3703b75f2e46a22a343cfa0579c932e78aa Codigo de Verificación CV: a2c9d	