

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano

Informe Encuestas de Satisfacción Abril 2024



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



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 **abril 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.

“Celebración 53 años Cinemateca de Bogotá”



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales - Cinemateca de Bogotá, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes cumple cincuenta y tres años haciendo vibrar el corazón del público a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades. La Cinemateca de Bogotá fue fundada en 1971, ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales.

A lo largo de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, para responder a una misionalidad comprometida con todo aquello que el cine y las artes audiovisuales puede representar para una sociedad. Es por esto que el 10 de abril de 2024, la Cinemateca de Bogotá celebró sus cincuenta y tres años con una muestra de películas que han sido ganadoras de las becas que la Cinemateca empezó a entregar hace 30 años para fomentar la realización, la divulgación y el disfrute del cine colombiano.

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	17

Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa cantidad de encuestas por canal en marzo 2024 y abril 2024	7
Cuadro No. 1 Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en abril 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 Su inquietud fue solucionada	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.

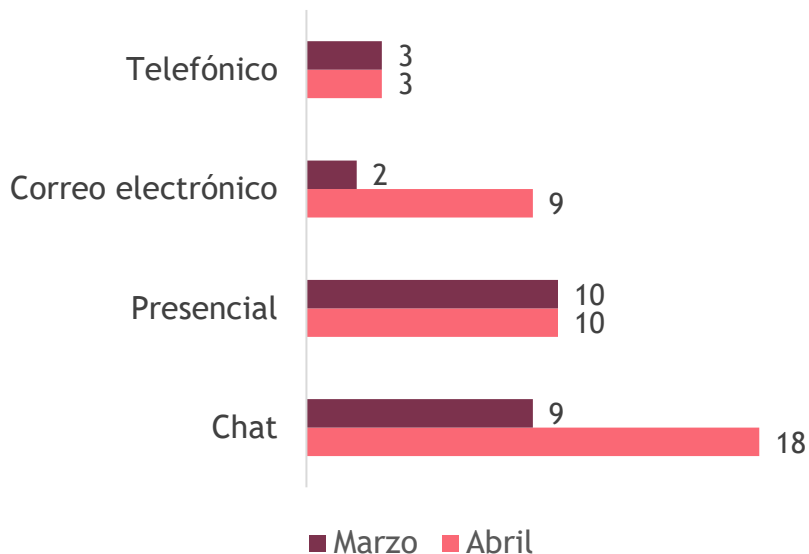
Esta normativa se enmarca en el contexto legal que incluye la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital.

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 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 **abril de 2024**, se llevaron a cabo 40 encuestas de satisfacción utilizando diversos canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, marzo de 2024, la cantidad de encuestados aumentó un **67%**, pasando de 24 a 40 encuestados.

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



En **abril 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, marzo de 2024. Se observa un aumento del **100%** en las encuestas realizadas a través del chat y del **350%** en las encuestas realizadas a través del correo electrónico. Por otro lado, se mantuvo la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal telefónico y de manera presencial.

¿Qué dependencia atendió su solicitud?

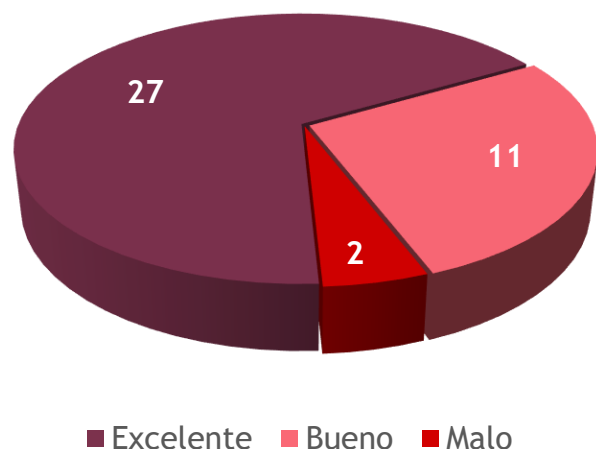
Cuadro No. 1
Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en abril del 2024

Dependencia	Cantidad de atenciones
No sabe	13
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	8
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	6
Dirección de Lectura y Bibliotecas	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Dirección de Fomento	2
Dirección de Transformaciones Culturales	2
Oficina Jurídica	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	1
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	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 20% del total de encuestas; seguido de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, que aplicó el 15% de las encuestas. 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



El **95%** de las personas encuestadas, equivalente a **33** participantes, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **5%**, representado por **2** participantes, percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue mala.

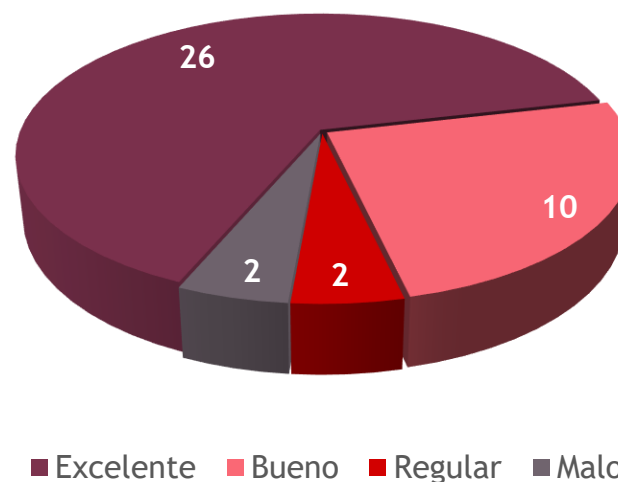
Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

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

El **90%** de las personas encuestadas, equivalente a **36** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **10%**, representado por **4** participantes, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción.

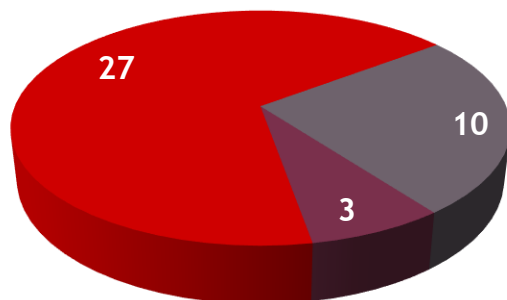
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que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

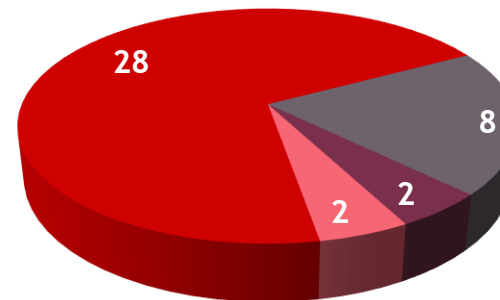


■ Excelente ■ Bueno ■ Malo

El **93%** de los encuestados, correspondiente a **37** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **7%**, representado por **3** participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio

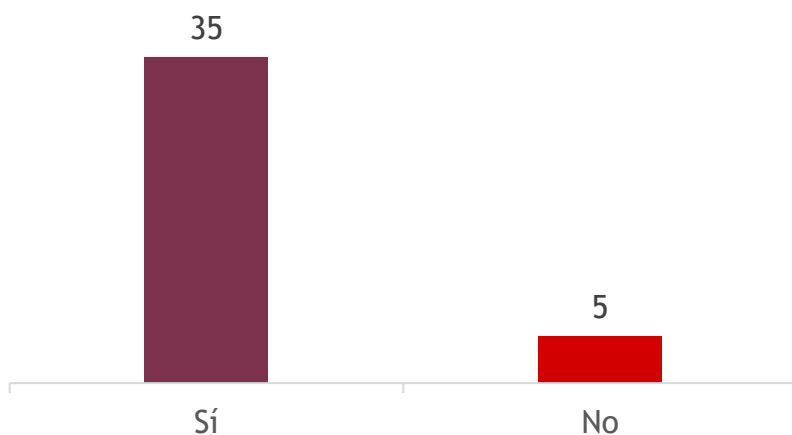


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

Un destacado **90%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **36** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **10%**, representado por **4** participantes, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

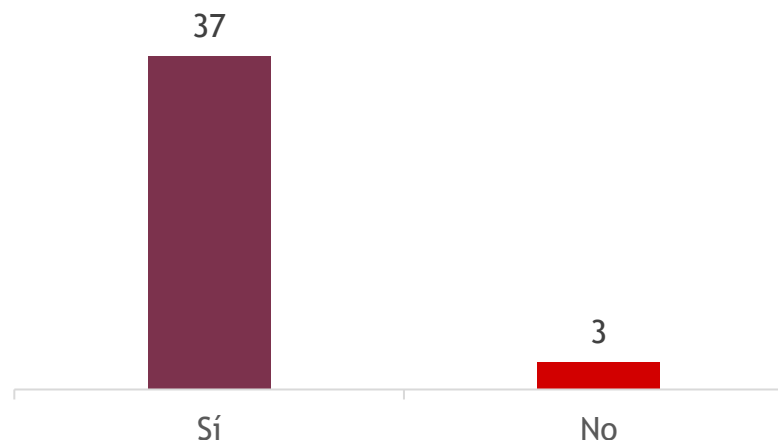
Gráfica No. 6
Su inquietud fue solucionada



El **88%** de los encuestados, equivalente a **35** participantes, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, solo el **12%**, compuesto por **5** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿La información suministrada le fue útil?

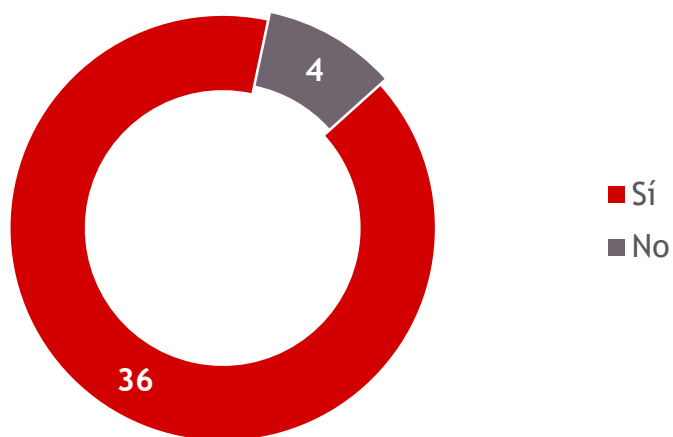
Gráfica No. 7
Información suministrada útil



Un destacado **93%** de los encuestados, representado por **37** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Solo el **7%**, representado por **3** participantes, 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 **90%** de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. En contraste, solo el **10%** 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.

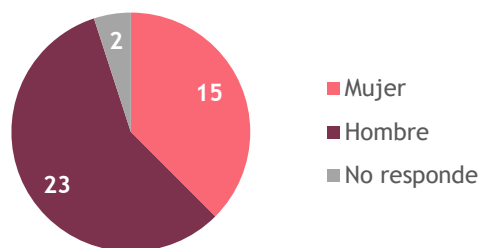
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9
Edad



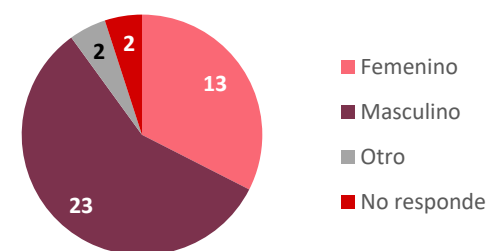
El **68%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **20%** se encuentra en el rango de **60 años o más**; el **10%** entre **19 y 28 años**; y el **2%** restante no respondió esta pregunta.

Gráfica No. 10
Sexo



El **58%** de las personas encuestadas son hombres; el **38%** son mujeres. Dos personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

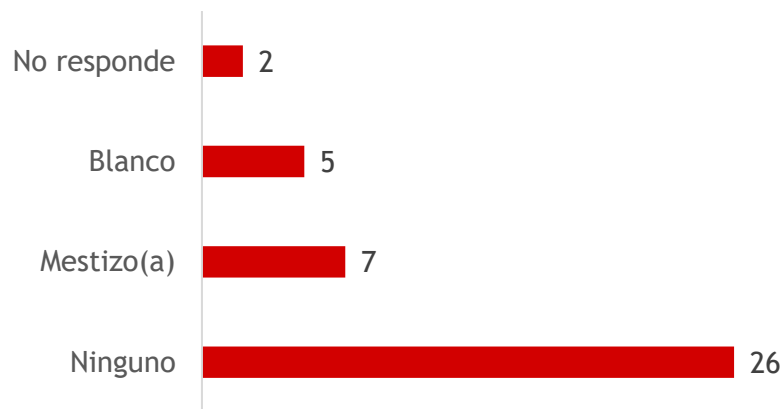
Gráfica No. 11
Género



El **58%** de las personas encuestadas se identifican con el género **masculino**; el **33%** se identifican con el género **femenino**; el **5%** se identifica con otro género, y el **5%** restante no respondió esta pregunta.

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

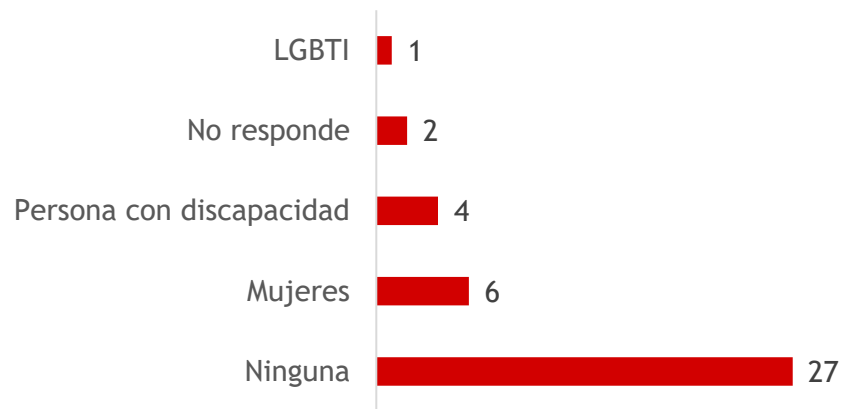
Gráfica No. 12
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **65%** de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **18%** de los encuestados se identificó como **Mestizo(a)**, y el **13%** restante se identificó como **Blanco(a)**.

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

Gráfica No. 13
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **68%** 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 **15%** como **mujeres**, el **10%** como **personas con discapacidad**, y el **2%** restante como personas **LGBTI**. Dos personas decidieron no responder esta pregunta.

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 **abril de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **abril 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, marzo de 2024. Se observa un aumento del **100%** en las encuestas realizadas a través del chat y del **350%** en las encuestas realizadas a través del correo electrónico. Por otro lado, se mantuvo la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal telefónico y de manera presencial.
2. La Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural lideró la aplicación del **20%** del total de encuestas de satisfacción, ya que ésta atiende de manera presencialmente un día a la semana, 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 **15%** de las encuestas. 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 **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 **90%** 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 abril, resalta la “**Celebración 53 años Cinemateca de Bogotá**”. La Cinemateca de Bogotá fue fundada en 1971, ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales.

Recomendaciones

1. Dada la baja participación en las encuestas aplicadas a través de los canales telefónico y presencial, se recomienda revisar y mejorar las estrategias de promoción de la encuesta de satisfacción en estos medios. Se sugiere explorar nuevas formas de incentivar la participación, como el acompañamiento del personal de atención para que los usuarios completen la encuesta de satisfacción de manera inmediata.
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 SCR.D.



Elaboró:

Juan Esteban Quintero Páez, Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
juan.quintero@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2.

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal, Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2.



Radicado: **20247000200933**

Fecha 23-05-2024 08:32

El Documento 20247000200933 fue firmado electrónicamente por:	
Jenny Fabiola Páez Vargas	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52855169, fabiola.paez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-05-2024 14:54:28
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 23-05-2024 09:37:39
Juan Esteban Quintero Paez	CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 23-05-2024 08:32:59
 c626677c84f54fcfb275b7bfa056714add3de42ef8c4994b4799aef31ddb6cef Codigo de Verificación CV: a5faf	