

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Informe Encuestas de Satisfacción Mayo 2024

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



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 **mayo 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.



Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

Informe de **encuestas de satisfacción**

Eventos del mes

“Ciencia, tecnología e innovación en el Primer Festival Geek” - Planetario de Bogotá”



Este 25 y 26 de mayo se celebró por primera vez el Festival Geek, un evento para experimentar la ciencia ficción y la fantasía, por medio de la unión entre el arte, la ciencia y la tecnología, en el Planetario de Bogotá. Este encuentro se realizó a propósito del Día Geek, que se celebra en mayo en conmemoración a la fecha de estreno, en 1977, en Estados Unidos, de Star Wars: Episodio IV - Una Nueva Esperanza.

Este Festival, que fusiona el arte, la tecnología y la imaginación, y atrajo a mentes curiosas y apasionadas por literatura, manga, cine, cómic, videojuegos y mucho más, ofreció un espacio para la experimentación, la colaboración y la celebración de la cultura Geek en todas sus formas. Más allá de las exhibiciones y las demostraciones tecnológicas, el Festival Geek es un espacio para esta comunidad en todas sus formas y expresiones. Desde fanáticos de los cómics y los videojuegos hasta entusiastas de la ciencia y la tecnología, en este espacio se celebra la diversidad y la inclusión, ofreciendo un lugar donde todos son bienvenidos a compartir su pasión por la creatividad y la innovación.

[Más información](#)

3

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 abril y mayo del 2024	7
Cuadro No. 1 Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en mayo 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.

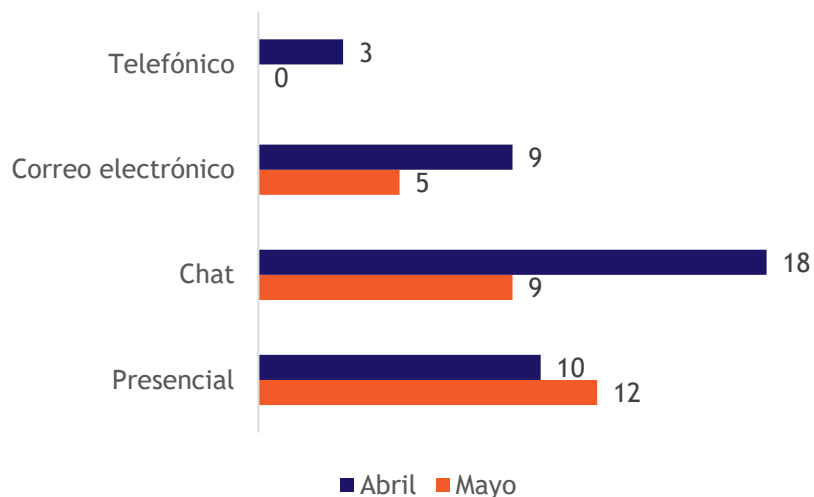
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados. La SCRД se esfuerza por garantizar 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 **mayo de 2024**, se llevaron a cabo 26 encuestas de satisfacción utilizando diversos canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, abril de 2024, la cantidad de encuestados disminuyó un **35%**, pasando de 40 a 26 encuestados.

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



En **mayo 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, abril de 2024.

Se observa una disminución del **50%** en las encuestas realizadas a través del **chat**, del **44%** en las encuestas realizadas por **correo electrónico**, y del **100%** en las encuestas aplicadas por el **teléfono**. Por otro lado, se obtuvo un aumento del **20%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal **presencial**.

¿Qué dependencia atendió su solicitud?

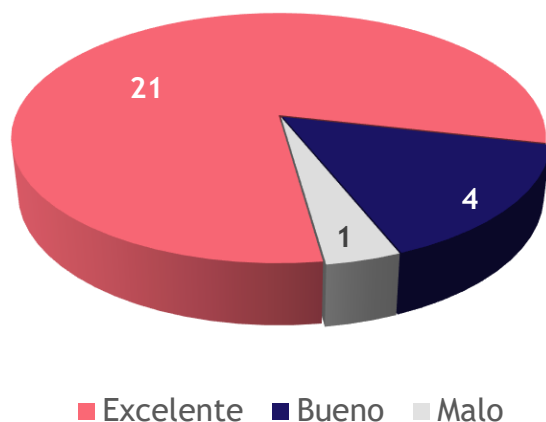
Cuadro No. 1
Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en mayo del 2024

Dependencia	Cantidad de atenciones
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	9
No sabe	7
Dirección de Fomento	2
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	2
Dirección de Lectura y Bibliotecas	2
Oficina de Control Interno	1
Dirección de Asuntos Locales y Participación	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	1
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	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 **35%** del total de encuestas. Se destaca que el **27%** 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 **96%** de las personas encuestadas, equivalente a **25** participantes, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **4%**, representado por **1** participante, percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue mala.

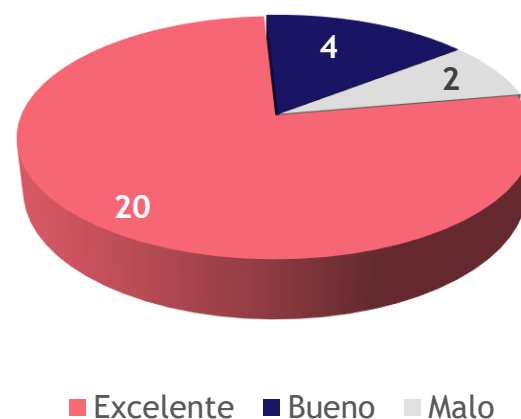
Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

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

El **92%** de las personas encuestadas, equivalente a **24** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **8%**, representado por **2** participantes, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción.

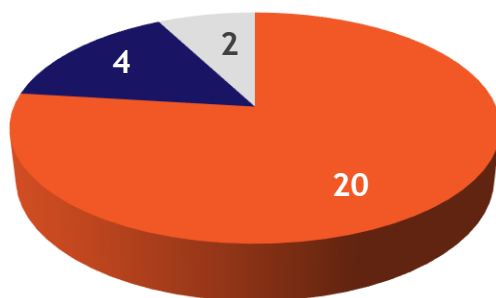
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que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

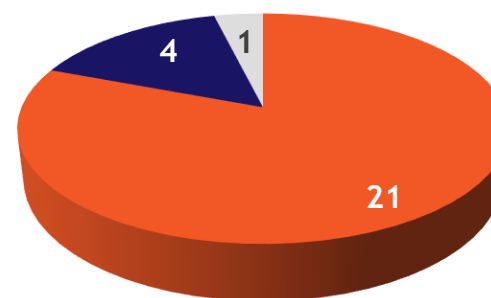


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular

El **92%** de los encuestados, correspondiente a **24** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **8%**, representado por **2** participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio

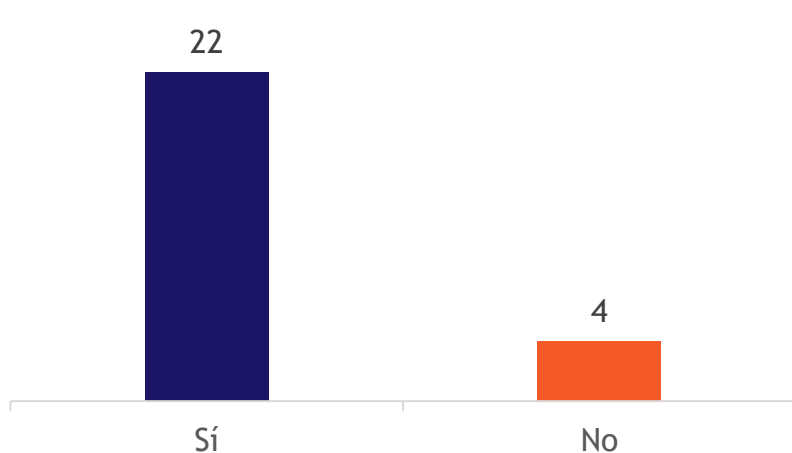


■ Excelente ■ Bueno ■ Malo

Un destacado **96%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **25** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **4%**, representado por **1** participante, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

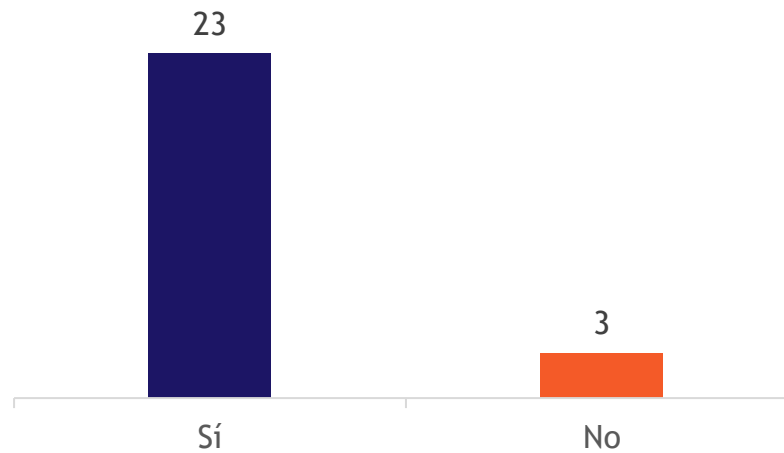
Gráfica No. 6
Su inquietud fue solucionada



El **85%** de los encuestados, equivalente a **22** participantes, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, solo el **15%**, compuesto por **4** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿La información suministrada le fue útil?

Gráfica No. 7
Información suministrada útil



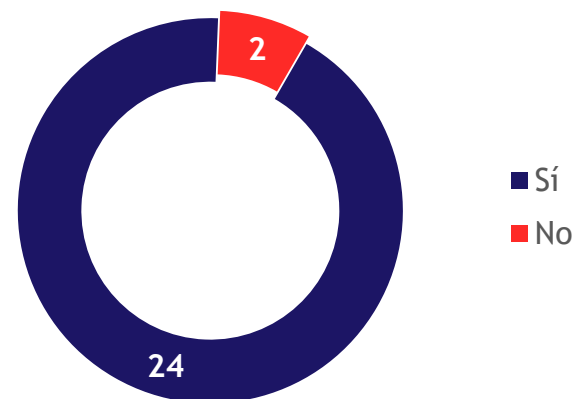
Un destacado **88%** de los encuestados, representado por **23** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Solo el **12%**, representado por **3** participantes, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

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

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 **92%** de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. En contraste, solo el **8%** de los encuestados no recomendaría el servicio prestado por la Secretaría.

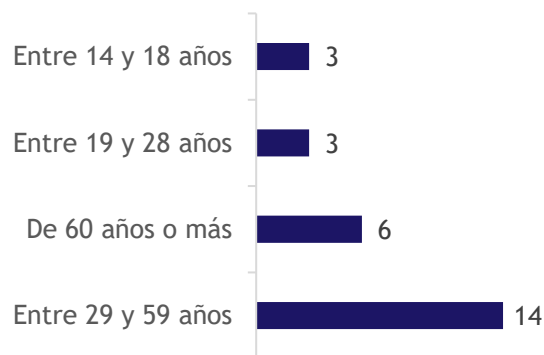
Este dato revela de manera contundente el alto nivel de satisfacción que ha sido logrado en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Gráfica No. 8
Recomendar el servicio a otra persona



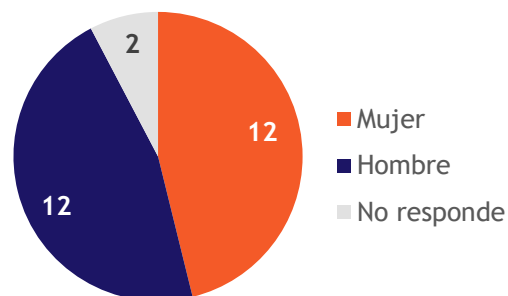
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9
Edad



El **54%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **23%** se encuentra en el rango de **60 años o más**; el **12%** entre **19 y 28 años**; y el **12%** restante entre **14 y 18 años**.

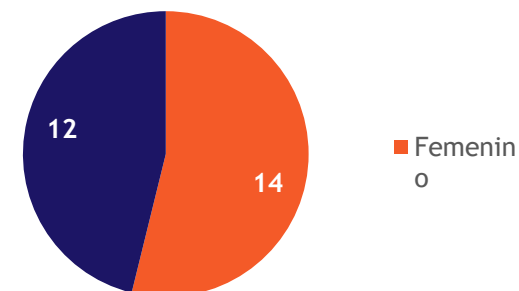
Gráfica No. 10
Sexo



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

Dos personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

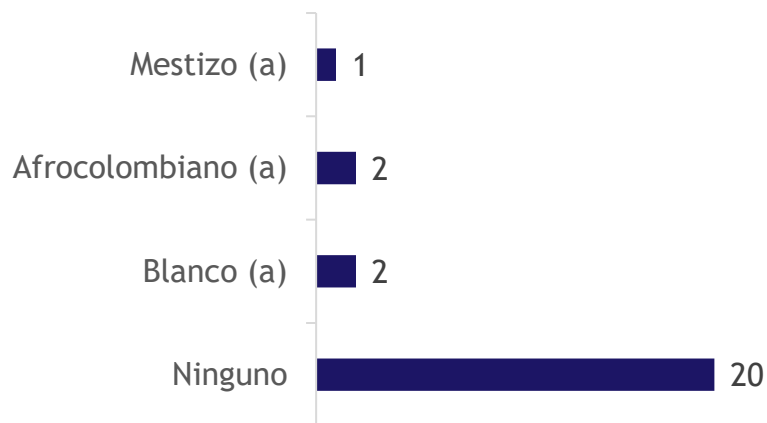
Gráfica No. 11
Género



El **46%** de las personas encuestadas se identifican con el género **masculino** y el **54%** se identifican con el género **femenino**.

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

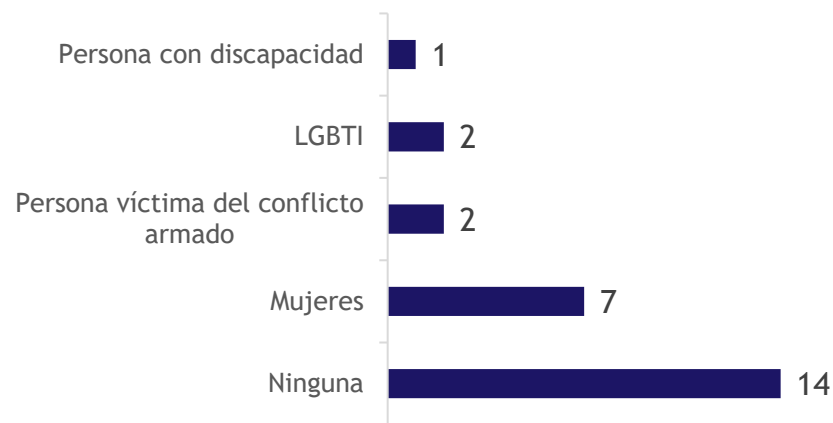
Gráfica No. 12
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **77%** 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 **8%** como **Afrocolombiano (a)**, y el **4%** restante se identificó como **Mestizo (a)**.

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 **54%** 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 **27%** como **mujeres**, el **8%** como personas **LGBTI**, el **8%** como **personas víctimas del conflicto armado**, y el **4%** restante como **personas con discapacidad**.

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

1. En **mayo 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, **abril de 2024**. Se observa una disminución del **50%** en las encuestas realizadas a través del **chat**, del **44%** en las encuestas realizadas por **correo electrónico**, y del **100%** en las encuestas aplicadas por el **teléfono**. Por otro lado, se obtuvo un aumento del **20%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal **presencial**.
2. 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 **35%** del total de encuestas. El **27%** 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 **85%** 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 eventos destacados del mes de mayo, resalta la celebración del primer Festival Geek, un evento para experimentar la ciencia ficción y la fantasía. Este encuentro se realizó a propósito del Día Geek, que se celebra en mayo en conmemoración a la fecha de estreno, en 1977, en Estados Unidos, de Star Wars: Episodio IV - Una Nueva Esperanza.

Recomendaciones

1. Dada la baja participación en las encuestas aplicadas a través de los canales telefónico, chay y correo electrónico, 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 SCRD.

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

**RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA**





Radicado: **20247000232763**

Fecha 17-06-2024 14:30

El Documento 20247000232763 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro (E)	Director de Gestión Corporativa (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79558456700, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-06-2024 16:17:48
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-06-2024 14:55:24
Juan Esteban Quintero Paez	CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-06-2024 14:30:47
 50232ddc79a67f7f3bca5d770529222171959e345e3134cd8078c12f71439ec2 Codigo de Verificación CV: b8c82	