

Informe Encuestas de Satisfacción 3er Trimestre 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 SCRCD, 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 de Bogotá como creadores y agentes de cambio, la SCRCD asume un compromiso 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 realizó una encuesta de satisfacción durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, con el fin de evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida. Esta encuesta, distribuida a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, es una herramienta clave

para comprender la experiencia de la ciudadanía y ajustar nuestra gestión, con el objetivo de 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.



“Festival jazz al Parque- 2024”

Bogotá tuvo la oportunidad de experimentar y celebrar la diversidad cultural y musical del jazz. Esto promueve la inclusión y el intercambio cultural, enriqueciendo el tejido social de la ciudad. Festivales como este transforman los espacios públicos de Bogotá en lugares de encuentro y convivencia, fomentando la interacción social y el sentido de comunidad entre los asistentes”. afirmó María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

A lo largo del fin de semana, los asistentes disfrutaron de un espectáculo diverso, que fue transmitido a través de Canal Capital, canal oficial de los festivales Al Parque. El festival contó con la participación de destacados artistas como la cantante india Varijashree Venugopal, quien sorprendió a los asistentes con su voz virtuosa y su interpretación e improvisación de estructuras melódicas complejas que combinaron el canto carnático de la India con el jazz.

A pesar del frío y la lluvia que se presentaron durante los dos días del festival, nada impidió que miles de bogotanos se congregaran para disfrutar del evento. Esta edición demostró una vez más la relevancia de Jazz al Parque como una plataforma cultural que promueve la diversidad musical y el encuentro de sonidos del mundo con la riqueza rítmica de Colombia.

[Más Información](#)



Índice

Presentación	2
Índice	4
Canal de atención mediante el cual se brindó la atención.....	7
¿La inquietud o petición fue solucionada?	8
¿Recomendaría a otra persona, solicitar orientación e información a la SCRD?	8
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género	9
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura, y población	10
Amabilidad y conocimiento del (la) funcionario (a) que atendió el canal	12
Tiempo en recibir respuesta y facilidad de acceso al servicio.....	13
¿Qué lo motivó a relacionarse con la entidad?	15
La claridad de la información suministrada para resolver su solicitud fue:	16
Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:	17
¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?	18
En general, ¿cómo califica su experiencia con la entidad?.....	19
Conclusiones	20
Recomendaciones	21

Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa sobre la cantidad de encuestas por canal en el segundo y tercer trimestre del 2024.....	7
Gráfica No. 2 Su inquietud fue solucionada	8
Gráfica No. 3 Recomendaría la atención a otra persona	8
Gráfica No. 4 Edad	9
Gráfica No. 5 Sexo	9
Gráfica No. 6 Género	9
Gráfica No. 7 Grupo étnico, racial y/o cultural.....	10
Gráfica No. 8 Población	10
Gráfica No. 9 Amabilidad de quien atendió la solicitud	12
Gráfica No. 10 Conocimiento de quién atendió la solicitud.....	12
Gráfica No. 11 Tiempo en recibir respuesta	13
Gráfica No. 12 Facilidad de acceso al servicio	13
Cuadro No. 1 Motivos de contacto con la entidad	15
Gráfica No. 13 Claridad de la información suministrada	16
Gráfica No. 14 Calidad de la atención	17
Gráfica No. 15 Facilidad de la interacción con la entidad	18
Gráfica No. 16 Calificación general de la experiencia	19

Normatividad



La SCRCD 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.

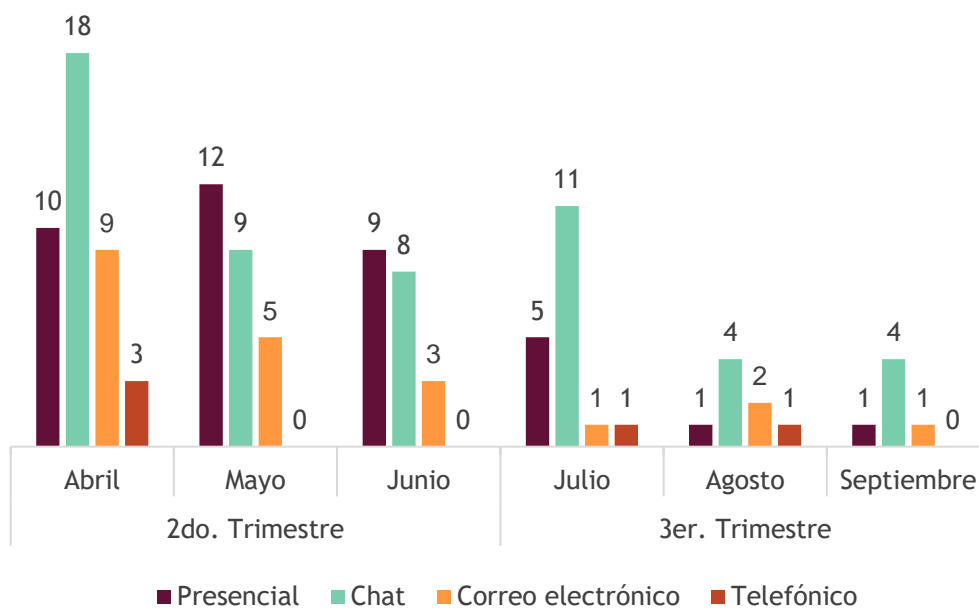
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la

evaluación de los servicios brindados. La SCRCD se esfuerza por garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad establecidos.

Canal de atención mediante el cual se brindó la atención

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2024, se llevaron a cabo 32 encuestas de satisfacción utilizando los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el trimestre anterior (abril, mayo y junio de 2024), la cantidad de encuestados disminuyó un 63%, pasando de 86 a 32 personas encuestadas.

Gráfica No. 1
Comparativa sobre la cantidad de encuestas por canal en el segundo y tercer trimestre del 2024



Se observa una reducción significativa en el número de encuestas realizadas por canal entre el segundo y el tercer trimestre de 2024:

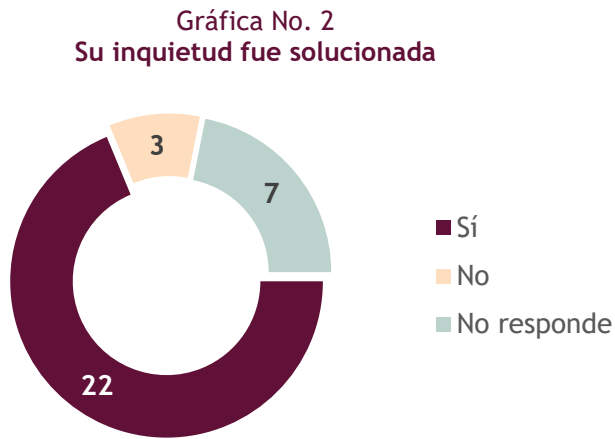
Canal Presencial: Las encuestas presenciales disminuyeron un 77%, pasando de 31 en el segundo trimestre a solo 7 en el tercer trimestre.

Canal Chat: Aunque el chat sigue siendo el canal más utilizado, el número de encuestas en este medio se redujo un 46% en el tercer trimestre en comparación con el segundo.

Correo Electrónico: Este canal presentó una disminución del 71%, lo que indica un uso muy bajo en el tercer trimestre.

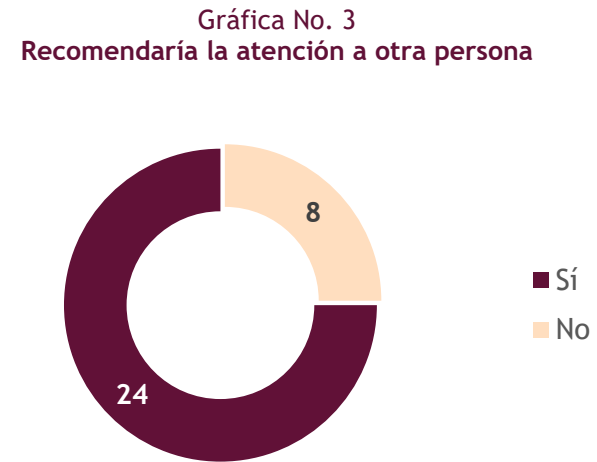
Atención Telefónica: El uso de este canal es bajo y estable, sin una reducción pronunciada entre ambos trimestres.

¿La inquietud o petición fue solucionada?



En el tercer trimestre del 2024 el 75% de los encuestados, equivalente a 24 participantes, informó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el 25%, compuesto por 8 participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿Recomendaría a otra persona, solicitar orientación e 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 69% de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. En contraste, solo el 9% de los encuestados no recomendaría el servicio prestado por la Secretaría. Se destaca que 7 de los participantes decidieron no responder a esta pregunta.

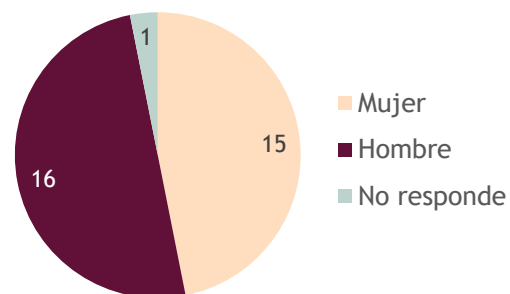
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 4
Edad



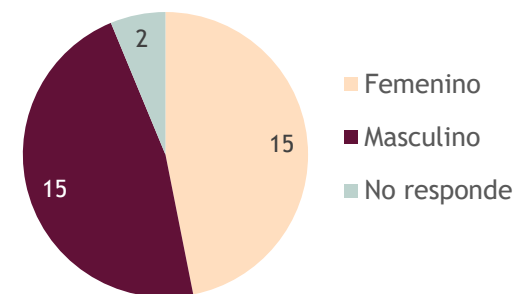
El 53% de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre 29 y 59 años; el 19% se encuentra en el rango de 60 años o más; el 16% entre 19 y 28 años; el 6% entre 14 y 18 años; y el 6% restante son menores de 13 años.

Gráfica No. 5
Sexo



El 50% de las personas encuestadas son hombres; el 47% son mujeres. Una persona de las encuestadas no indicó su sexo.

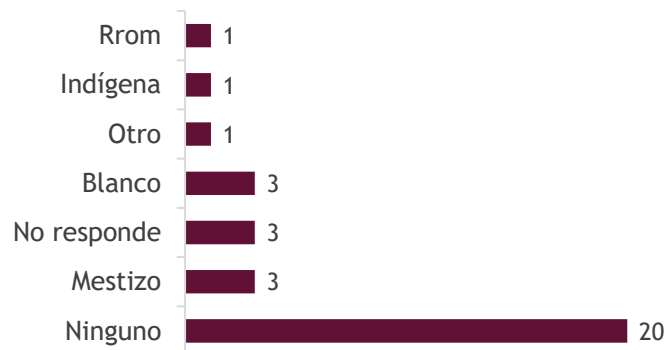
Gráfica No. 6
Género



El 47% de las personas encuestadas se identifican con el género masculino y el 47% se identifican con el género femenino. Dos personas de las encuestadas no indicaron su género.

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

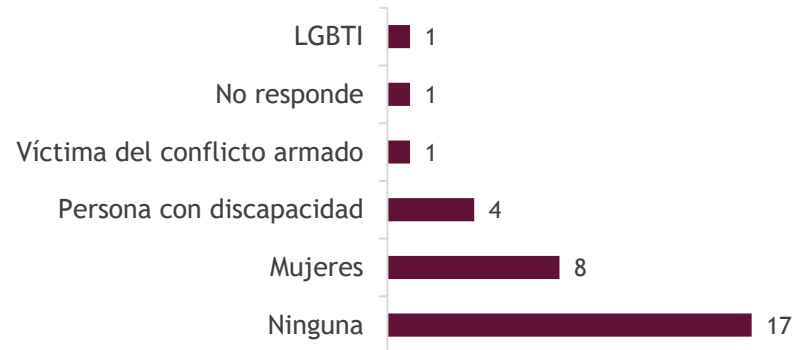
Gráfica No. 7
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el 63% de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el 9% de los encuestados se identificó como Mestizo, el 9% como Blanco, el 3% como indígena, el 3% como Rrom y el 3% restante se identificó con otro grupo.

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

Gráfica No. 8
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el 53% 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 25% como mujeres, el 13% como personas con discapacidad, el 3% como víctima del conflicto armado y el 3% restante se identificó como LGBTI.

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

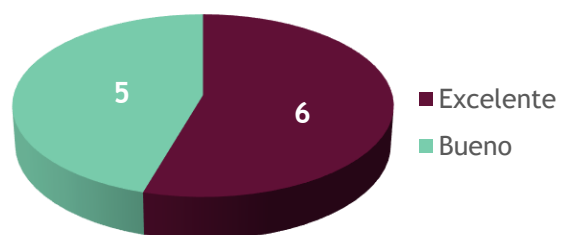


Atención: Es importante informar que los criterios analizados en las diapositivas 12 y 13 se evaluaron con base en un total de 11 encuestados. Esto se debe a que la encuesta de satisfacción fue actualizada en el mes de agosto, y los criterios mencionados solo se preguntaron hasta el mes de julio.

Amabilidad y conocimiento del (la) funcionario (a) que atendió el canal

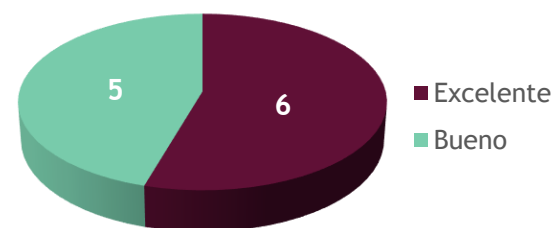
Importante: En agosto de 2024 actualizamos la encuesta de satisfacción, por lo que el criterio de amabilidad y conocimiento fue medido hasta el mes de julio.

Gráfica No. 9
Amabilidad de quien atendió la solicitud



La ciudadanía valoró positivamente la amabilidad en la atención recibida, calificándola como excelente o buena en el 100% de las encuestas de satisfacción. Esto refleja la percepción de una actitud y disposición destacables por parte de los servidores que atendieron a los usuarios.

Gráfica No. 10
Conocimiento de quién atendió la solicitud

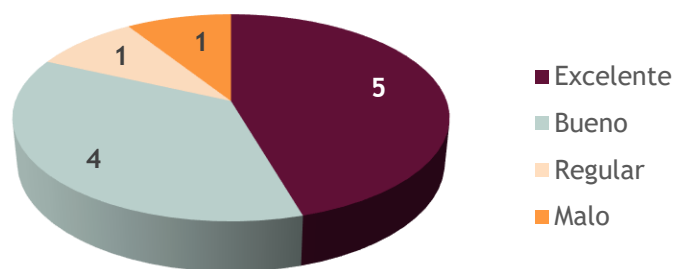


El 100% de las personas encuestadas, equivalente a 11 participantes, consideró que el servidor o servidora que les atendió demostró conocimiento sobre su solicitud. Estos resultados reflejan el compromiso de ofrecer un servicio de calidad y subrayan la importancia de capacitar a los servidores en atención ciudadana a través de los canales establecidos.

Tiempo en recibir respuesta y facilidad de acceso al servicio

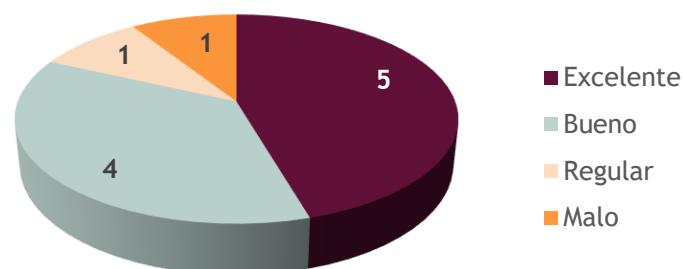
Importante: En agosto de 2024 actualizamos la encuesta de satisfacción, por lo que el criterio de amabilidad y conocimiento fue medido hasta el mes de julio.

Gráfica No. 11
Tiempo en recibir respuesta



El 82% de los encuestados, correspondiente a 9 participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el 18%, representado por 2 participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Gráfica No. 12
Facilidad de acceso al servicio



Un destacado 82% de los participantes en la encuesta, equivalentes a 9 personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el 18%, representado por 2 participantes, experimentó dificultades en el acceso.



Atención: Es importante informar que los criterios analizados en las diapositivas 15, 16, 17, 18 y 19 fueron evaluados con base en un total de 21 encuestados. Esto se debe a que la encuesta de satisfacción fue actualizada en el mes de agosto, y los criterios mencionados solo comenzaron a preguntarse a partir de los meses de agosto y septiembre.

¿Qué lo motivó a relacionarse con la entidad?

Importante: Este criterio se calificó a partir de agosto de 2024. Esto se debe a que, a partir de este mes, se actualizó la encuesta de calificación del servicio, que es la herramienta utilizada para medir la satisfacción.

Cuadro No. 1
Motivos de contacto con la entidad

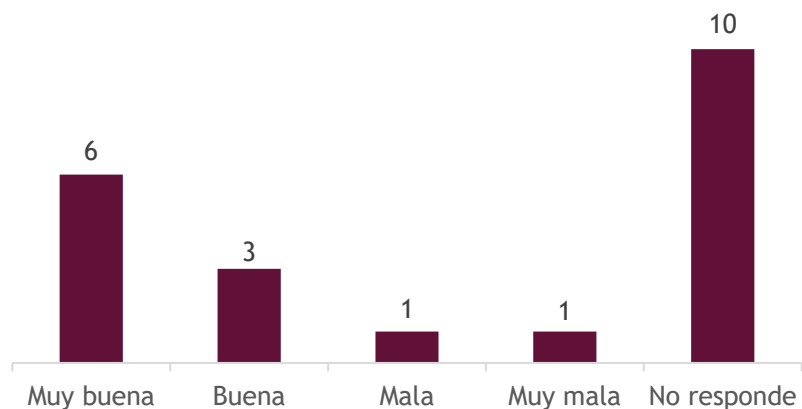
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	9	43%
Adelantar trámites o servicios	8	38%
Participar y colaborar	4	19%

De los encuestados, un 43%, se comunicó con la entidad con el objetivo de acceder a información pública. Un 38% de los participantes buscó contactar a la entidad para realizar trámites o acceder a servicios, mientras que un 19% lo hizo para participar o colaborar con la entidad.

La claridad de la información suministrada para resolver su solicitud fue:

Importante: Este criterio se calificó a partir de agosto de 2024. Esto se debe a que, a partir de este mes, se actualizó la encuesta de calificación del servicio, que es la herramienta utilizada para medir la satisfacción.

Gráfica No. 13
Claridad de la información suministrada

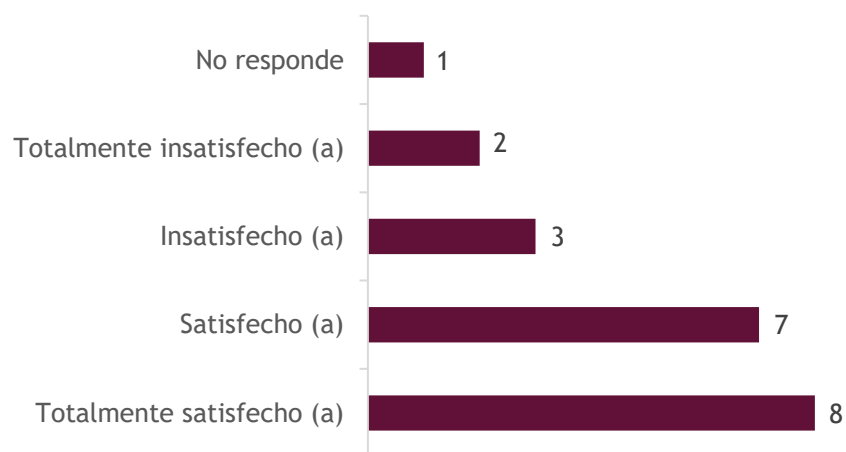


Según la calificación de la ciudadanía, la información suministrada por los servidores de la entidad se percibe como clara. Un 43% de los encuestados evaluó este criterio como "muy bueno" o "bueno", lo que refleja una opinión positiva mayoritaria. En contraste, solo el 9% de los participantes, correspondiente a dos personas, indicó que la información proporcionada no fue clara, calificándola como "mala" o "muy mala". Es importante señalar que 10 personas optaron por no responder a esta pregunta.

Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:

Importante: Este criterio se calificó a partir de agosto de 2024. Esto se debe a que, a partir de este mes, se actualizó la encuesta de calificación del servicio, que es la herramienta utilizada para medir la satisfacción.

Gráfica No. 14
Calidad de la atención

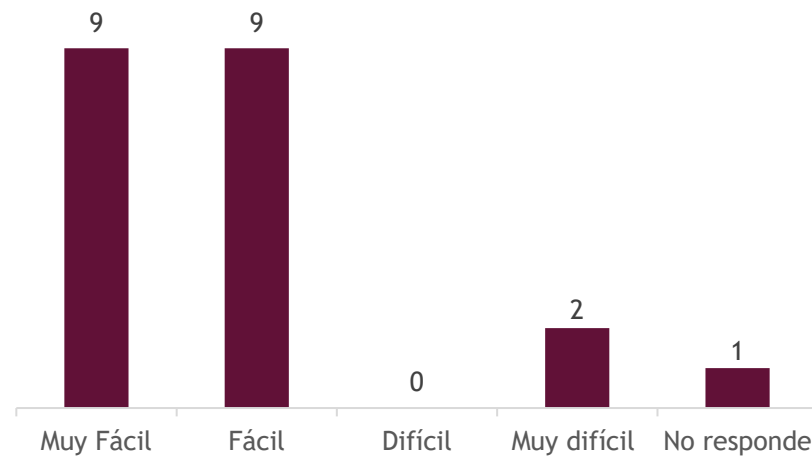


El 71% de los ciudadanos percibió una buena calidad en la atención recibida, lo cual se refleja en su calificación de "satisfecho" o "totalmente satisfecho". En contraste, el 24% de los encuestados consideró que la atención no fue de calidad, calificándola como "insatisfecho" o "totalmente insatisfecho". Cabe destacar que una persona optó por no responder a esta pregunta.

¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?

Importante: Este criterio se calificó a partir de agosto de 2024. Esto se debe a que, a partir de este mes, se actualizó la encuesta de calificación del servicio, que es la herramienta utilizada para medir la satisfacción.

Gráfica No. 15
Facilidad de la interacción con la entidad



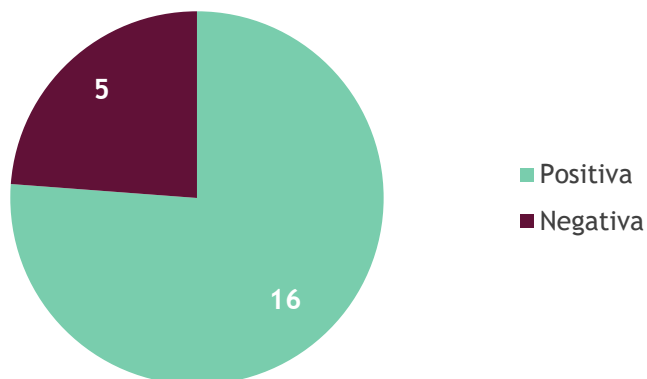
La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el 75% de los encuestados (18 personas) consideró que la interacción fue "muy fácil" o "fácil". Ninguno calificó la experiencia como "difícil", mientras que el 8% (2 personas) la percibió como "muy difícil". Una persona optó por no responder a esta pregunta.

Estos resultados sugieren que, en general, la entidad ofrece una experiencia accesible, aunque aún existen oportunidades de mejora para atender las dificultades que algunos usuarios pueden enfrentar.

En general, ¿cómo califica su experiencia con la entidad?

Importante: Este criterio se calificó a partir de agosto de 2024. Esto se debe a que, a partir de este mes, se actualizó la encuesta de calificación del servicio, que es la herramienta utilizada para medir la satisfacción.

Gráfica No. 16
Calificación general de la experiencia



En general, la experiencia de los ciudadanos con la entidad fue positiva. El 76% de los encuestados (16 personas) calificó su experiencia como "positiva", mientras que el 24% (5 personas) la consideró "negativa". Estos resultados reflejan una percepción favorable general hacia la entidad, aunque también indican áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de quienes expresaron una valoración negativa.

Conclusiones

1. La significativa disminución en el número de encuestas entre en el tercer trimestre de 2024 (pasado de 86 a 32 encuestas,) podría indicar la necesidad de revisar y fortalecer las estrategias de recolección de información. El descenso en la participación, particularmente en los canales presencial, chat y correo electrónico, sugiere una menor interacción de los usuarios para responder, lo que podría afectar la comprensión de la satisfacción ciudadana.
2. La amabilidad del equipo y su conocimiento fueron altamente valorados, con un 100% de calificaciones positivas en ambos aspectos. Este resultado subraya el compromiso de la entidad en capacitar a su personal para una atención ciudadana de calidad, lo cual es un activo clave para fortalecer la percepción y la confianza de la ciudadanía.
3. Aunque la mayoría de los encuestados (82%) manifestó satisfacción con el tiempo de respuesta y el acceso al servicio, el 18% que reportó insatisfacción señala un área de oportunidad. Mejorar los tiempos y facilitar aún más el acceso pueden ser objetivos a futuro para optimizar la experiencia de la ciudadanía.
4. La mayoría de los usuarios (75%) informó que sus necesidades fueron resueltas satisfactoriamente, y un alto porcentaje (69%) expresó que recomendaría el servicio a otras personas. Estos datos son alentadores y reflejan una percepción positiva general.
5. La interacción con la entidad fue percibida como "muy fácil" o "fácil" por el 75% de los encuestados, y el 71% calificó la calidad de la atención recibida como "satisfecho" o "totalmente satisfecho". Esto indica una experiencia accesible y bien valorada en términos de calidad, aunque el 24% de insatisfacción en calidad sugiere que todavía hay margen para mejorar la experiencia de un sector de los usuarios.
6. El 43% de los encuestados se contactó con la entidad para acceder a información pública, mientras que el 38% lo hizo para realizar trámites o acceder a servicios. Estos datos reflejan los principales motivos de contacto y pueden orientar el diseño de estrategias de atención más personalizadas y eficaces.

7. La mayoría de los encuestados tiene entre 29 y 59 años, y hay una representación equilibrada de género entre hombres y mujeres. Estos perfiles indican que las estrategias de comunicación y atención podrían enfocarse en adaptarse a las necesidades específicas de esta franja de edad y considerar un enfoque inclusivo en género.
8. La mayoría de los encuestados no se identificó con un grupo étnico o racial específico, ni con poblaciones particulares, aunque hubo representación de algunos grupos minoritarios. Esto destaca la necesidad de mantener una oferta de atención inclusiva y sensible a la diversidad de identidades, a fin de responder mejor a las necesidades de todas las comunidades.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, se pueden identificar varias áreas clave para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía. En primer lugar, la disminución en la cantidad de encuestas entre el segundo y tercer trimestre de 2024 (una baja del 63%) señala la necesidad de revisar y fortalecer las estrategias de aplicación de las encuestas de satisfacción. La baja participación en los canales presencial, chat y correo electrónico indica una menor interacción de los usuarios, lo que podría afectar la comprensión completa de la satisfacción ciudadana.

Por otro lado, la alta valoración de la amabilidad y el conocimiento del equipo, con un 100% de calificaciones positivas, resalta el compromiso con la formación continua del personal. Esto es un activo clave que debe mantenerse, asegurando que el personal siga capacitado y motivado para brindar una atención de calidad. En conclusión, aunque los resultados generales son positivos, se identifican varias áreas de oportunidad, particularmente en la recolección de datos, la mejora de tiempos de respuesta y el perfeccionamiento de la calidad de la atención. Implementando estas mejoras, se podría seguir fortaleciendo la percepción positiva y la confianza de los ciudadanos en los servicios proporcionados.

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

Elaboró
Viviana Ortiz Bernal
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 623



Radicado: **20247000453603**

Fecha 14-11-2024 11:51

El Documento 20247000453603 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-11-2024 09:41:07
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-11-2024 11:55:34
Juan Esteban Quintero Paez	CONTRATISTA, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-11-2024 11:52:44
 7731adbc1597ddf3965c8aaa994f510c072aff392676c0fe74b167ff5c7e9c80 Codigo de Verificación CV: 9c97f	