

# Informe 4to Trimestre Encuestas de Satisfacción 2024

Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte (SCRD)

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 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](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

## Presentación



La SCRД, 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 SCRД 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 [octubre, noviembre y diciembre 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.

Eventos del mes - Navidad es cultura

EN BOGOTÁ, MI CIUDAD, MI CASA. LA  
**NAVIDAD**  
\* ES CULTURA \*



oferta cultural será amplia en los lugares emblemáticos de la ciudad y en las localidades del 7 al 23 de diciembre de 2024.

En 'Bogotá, mi Ciudad, mi Casa' disfrutamos la Navidad 2024 con cultura y arte. Los artistas locales serán los protagonistas de la Navidad en Bogotá 2024. Del 7 al 23 de diciembre de 2024, los ciudadanos bogotanos y turistas disfrutarán de la magia y el espíritu decembrino, con tres grandes producciones artísticas, comparsas, carpa de baile y actividades gratuitas para toda la familia, especialmente, para las niñas y niños de la ciudad.

En 'Bogotá, mi Ciudad, mi Casa' celebraremos la Navidad 2024 basada en la sostenibilidad y el ahorro. Para este fin de año, la Alcaldía de Bogotá definió un alumbrado navideño público consciente de la situación en la ciudad y la región en materia energética y de agua. Por ello, habrá una reducción del 63 % del consumo energético respecto al año pasado, marcando un hito como la primera Administración en lograr un ahorro significativo y optimizar el gasto público. Sin embargo, la

## Índice

Presentación .....	2
Índice de gráficas .....	5
Normatividad .....	6
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 SCR D? .....	8
¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?.....	9
Frente a la calidad de la atención que recibió se siente:.....	9
¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?.....	10
Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue: .....	10
En general, ¿cómo califica su experiencia con la entidad? .....	11
Acceso a información pública: .....	12
¿Usted solicitó acceso a información pública? .....	12
¿La ruta indicada para el acceso a la información fue clara?.....	12
¿Contó con los medios necesarios para acceder a la misma? .....	12
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género .....	13
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura, y población .....	14
Conclusiones .....	15
Recomendaciones .....	16

## Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa sobre la cantidad de encuestas por canal en el tercer y cuarto trimestre del 2024 .....	7
Gráfica No. 2 Su inquietud fue solucionada .....	8
Gráfica No. 3 Recomendaría la atención a otra persona .....	8
Cuadro No. 1 Motivos de contacto con la entidad.....	9
Gráfica No. 4 Calidad de la atención.....	9
Gráfica No. 5 Facilidad de la interacción con la entidad .....	10
Gráfica No. 6 Tiempo de atención.....	10
Gráfica No. 7 Calificación general de la experiencia .....	11
Gráfica No. 8 Solicitud de acceso a información pública .....	12
Gráfica No. 9 Claridad de la ruta para acceder a la información .....	12
Gráfica No. 10 Recursos necesarios para acceder a la información .....	12
Gráfica No. 11 Edad.....	13
Gráfica No. 12 Sexo.....	13
Gráfica No. 13 Género.....	13
Gráfica No. 14 Grupo étnico, racial y/o cultural.....	14
Gráfica No. 15 Población.....	14

## Normatividad

La 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.

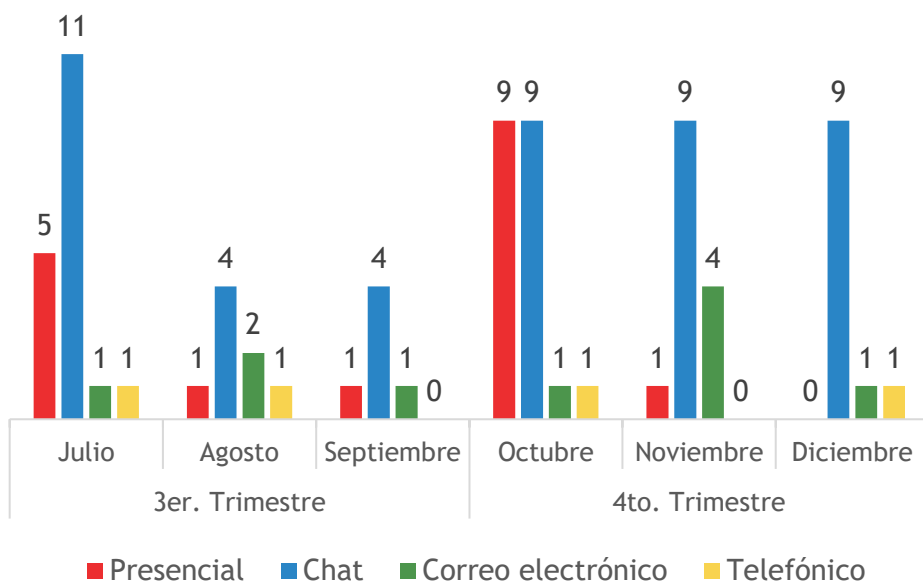
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados. La SCRD se esfuerza por garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad establecidos.



## Canal de atención mediante el cual se brindó la atención

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2024, se llevaron a cabo 45 encuestas de satisfacción utilizando los canales de atención presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el trimestre anterior (julio, agosto y septiembre de 2024), la cantidad de encuestados aumentó un 41%, pasando de 32 a 45 personas encuestadas.

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



Se observa un aumento significativo en la cantidad de encuestas realizadas por canal entre el tercer y el cuarto trimestre de 2024:

**Canal Presencial:** Durante el cuarto trimestre de 2024, las encuestas presenciales experimentaron un aumento del 43% en comparación con el trimestre anterior.

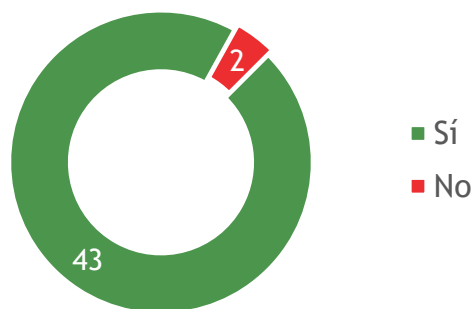
**Canal Chat:** El número de encuestas en este medio se aumentó un 42% en el cuarto trimestre. El chat sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía.

**Correo Electrónico:** Este canal presentó un aumento del 50% en la cantidad de encuestas aplicadas para el cuarto 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?

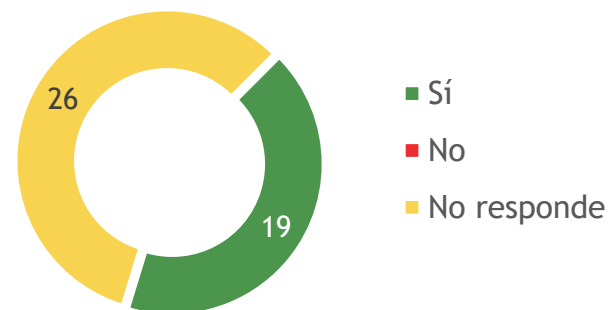
Gráfica No. 2  
Su inquietud fue solucionada



En el cuarto trimestre del 2024 el 96% de los encuestados, equivalente a 43 participantes, informó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el 4%, compuesto por 2 participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

## ¿Recomendaría a otra persona, solicitar orientación e información a la SCR D?

Gráfica No. 3  
Recomendaría la atención a otra persona



El 42% de los encuestados manifestó estar dispuesto a recomendar la atención brindada por la Secretaría a otras personas, lo que evidencia la confianza y satisfacción de una parte significativa de los usuarios. Sin embargo, se observa que el 58% de los encuestados optaron por no responder a esta pregunta, lo que sugiere una oportunidad para profundizar en las razones de esta omisión y fomentar una mayor participación en futuras encuestas.



## ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

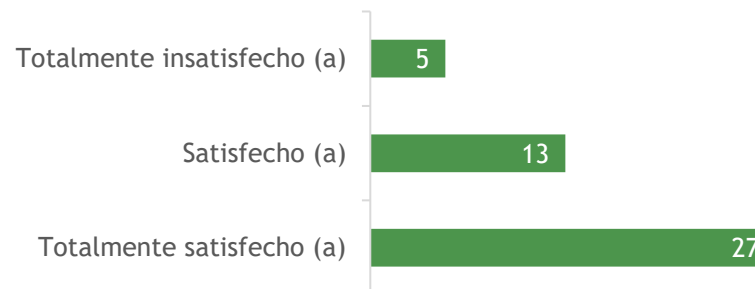
Cuadro No. 1  
Motivos de contacto con la entidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	21	47%
Adelantar trámites o servicios	13	29%
Participar y colaborar	10	22%
Hacer control y exigir cuentas	1	2%

El 47% de las personas encuestadas, se comunicó con la finalidad de acceder a información pública. El 29% de los participantes para adelantar trámites o acceder a servicios, el 22% para participar o colaborar con la entidad, mientras que el 2% restante lo hizo para hacer control y exigir cuentas a la entidad.

## Frente a la calidad de la atención que recibió se siente:

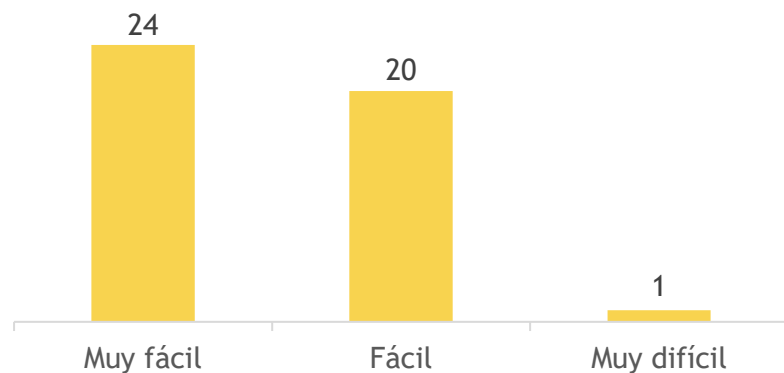
Gráfica No. 4  
Calidad de la atención



El 89% 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 11% de los encuestados consideró que la atención no fue de calidad, calificándola como "totalmente insatisfecho".

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

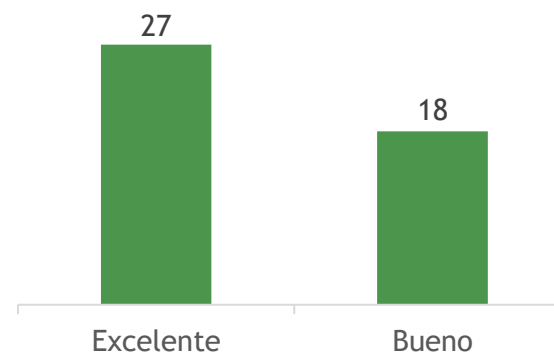
Gráfica No. 5  
Facilidad de la interacción con la entidad



La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el 98% de los encuestados (44 personas) consideró que la interacción fue "muy fácil" o "fácil". Mientras que el 2% (1 persona) la percibió como "muy difícil".

## Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:

Gráfica No. 6  
Tiempo de atención

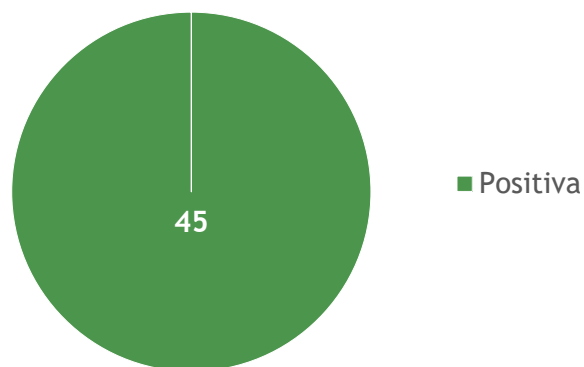


El 100% de las personas encuestadas percibió que el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue "excelente" o "bueno".

Este resultado refleja el compromiso y trabajo de la entidad para atender los requerimientos de la ciudadanía en el menor tiempo posible, lo que genera satisfacción en la ciudadanía y buena calificación para este criterio.

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

Gráfica No. 7  
Calificación general de la experiencia



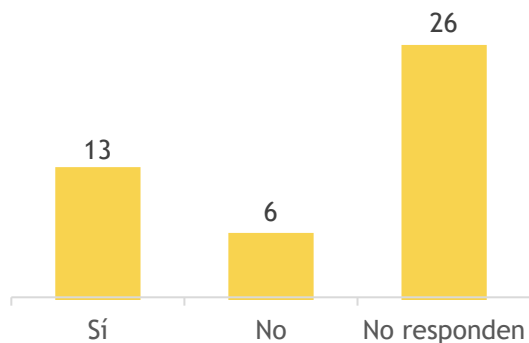
La experiencia de los ciudadanos con la entidad es altamente positiva. El 100% de las personas encuestadas (45) calificaron favorablemente su interacción con la entidad en las encuestas de satisfacción.

Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la entidad con la prestación de un servicio de calidad, lo que ha contribuido a generar esta percepción positiva entre los ciudadanos.

## Acceso a información pública:

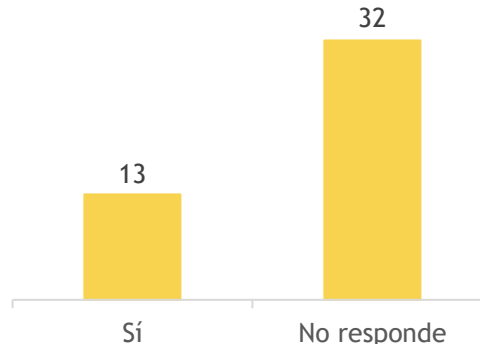
¿Usted solicitó acceso a información pública?

Gráfica No. 8  
Solicitud de acceso a información pública



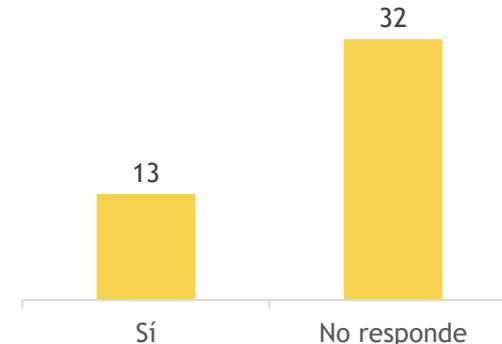
¿La ruta indicada para el acceso a la información fue clara?

Gráfica No. 9  
Claridad de la ruta para acceder a la información



¿Contó con los medios necesarios para acceder a la misma?

Gráfica No. 10  
Recursos necesarios para acceder a la información



De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción, 13 de las 45 personas encuestadas solicitaron acceso a información pública. Todas las personas que hicieron esta consulta consideraron que la ruta indicada por el servidor que le atendió, para acceder a la información pública, fue clara. Además, contaron con los recursos necesarios para acceder a la información.

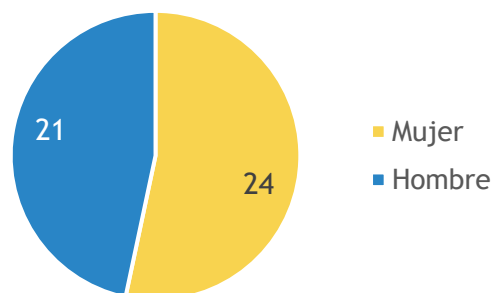
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 11  
Edad



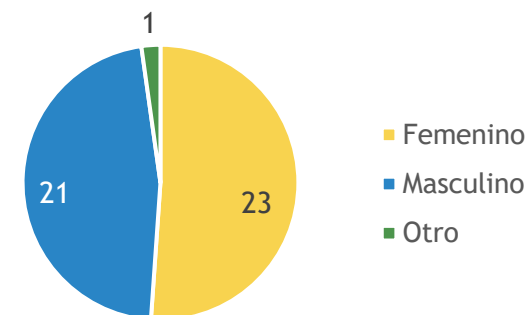
El 60% de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre 29 y 59 años; el 25% se encuentra en el rango de 60 años o más; el 13% entre 19 y 28 años; y el 2% restante son menores de 13 años.

Gráfica No. 12  
Sexo



El 53% de las personas encuestadas son mujeres; el 47% son hombres.

Gráfica No. 13  
Género

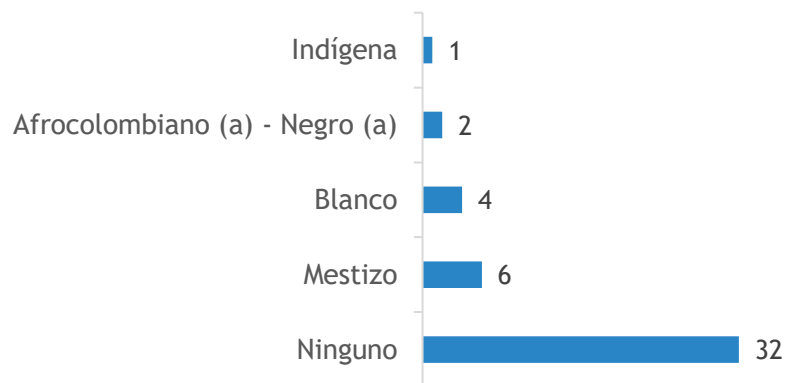


El 51% de las personas encuestadas se identifican con el género femenino y el 47% se identifican con el género masculino.

Una de las personas encuestadas se identificó con otro género.

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

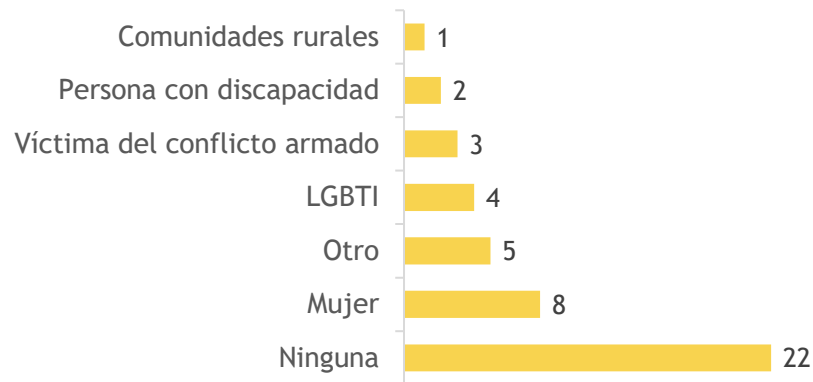
Gráfica No. 14  
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el 71% de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico.

Por otro lado, el 13% de los encuestados se identificó como Mestizo, el 9% como Blanco, el 5% como Afrocolombiano (a) - Negro (a) y el 2% restante se identificó como indígena.

Gráfica No. 15  
Población



El 49% 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 18% como mujeres, el 11% con otra población, el 9% como LGBTI, el 7% como víctima del conflicto armado, el 4% como persona con discapacidad y el 2% restante se identificó como comunidades rurales.

## Conclusiones

En este informe se presentaron los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a través de los canales de atención de la SCRD: presencial, telefónico, virtual y correo electrónico. De la información obtenida en el **cuarto trimestre** de 2024 (octubre, noviembre y diciembre), se puede concluir lo siguiente:

1. Se observa un aumento significativo en la cantidad de encuestas realizadas por canal entre el tercer y el cuarto trimestre de 2024: el canal presencial aumentó el **43%**, el chat el **42%**, el correo electrónico el **50%** y en el canal telefónico se mantuvo la cantidad de interacciones en comparación con el trimestre anterior (julio, agosto y septiembre).
2. El **42%** de los encuestados manifestó estar dispuesto a recomendar la atención brindada por la Secretaría a otras personas, lo que evidencia la confianza y satisfacción de una parte significativa de los usuarios. Sin embargo, el **58%** de los encuestados no respondieron esta pregunta, lo que sugiere una oportunidad para profundizar en las razones de esta omisión y fomentar una mayor participación en futuras encuestas.
3. En general, la experiencia de la ciudadanía con la entidad es altamente positiva. El **100%** de las personas encuestadas calificaron favorablemente su interacción con la entidad en las encuestas de satisfacción. Estos resultados reflejan el compromiso continuo de la entidad con la prestación de un servicio de calidad, lo que ha contribuido a generar esta percepción positiva entre los ciudadanos.

## Recomendaciones

1. Revisar el diseño y la claridad de las preguntas contenidas en la encuesta de satisfacción para identificar posibles barreras que dificulten la participación o la respuesta completa de la ciudadanía.
2. Investigar las razones detrás del aumento significativo en la cantidad de encuestas realizadas en los canales presencial, chat y correo electrónico. Esto permitirá identificar buenas prácticas o factores específicos que podrían replicarse o potenciarse. Además, evaluar la estabilidad en el canal telefónico para determinar si requiere ajustes o innovaciones para aumentar la participación de la ciudadanía.
3. Continuar monitoreando la experiencia de la ciudadanía mediante encuestas periódicas y análisis cualitativos, asegurando que la calidad del servicio se mantenga alta y consistente.
4. Capacitar continuamente a los colaboradores encargados de atender los diferentes canales de atención para fortalecer habilidades clave como la empatía y la comunicación asertiva con la ciudadanía.





**Elaboró:**

Juan Esteban Quintero Páez  
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. 623





Radicado: **20257000010803**

Fecha 16-01-2025 15:24

<b>El Documento 20257000010803 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y de Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 23-01-2025 12:45:27
<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: 16-01-2025 15:30:46
<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: 16-01-2025 15:25:52
 86968a230484d6825caf5d2770d9ea3b073f0edc0c02783005c117615be16b63 Codigo de Verificación CV: 712d3	