



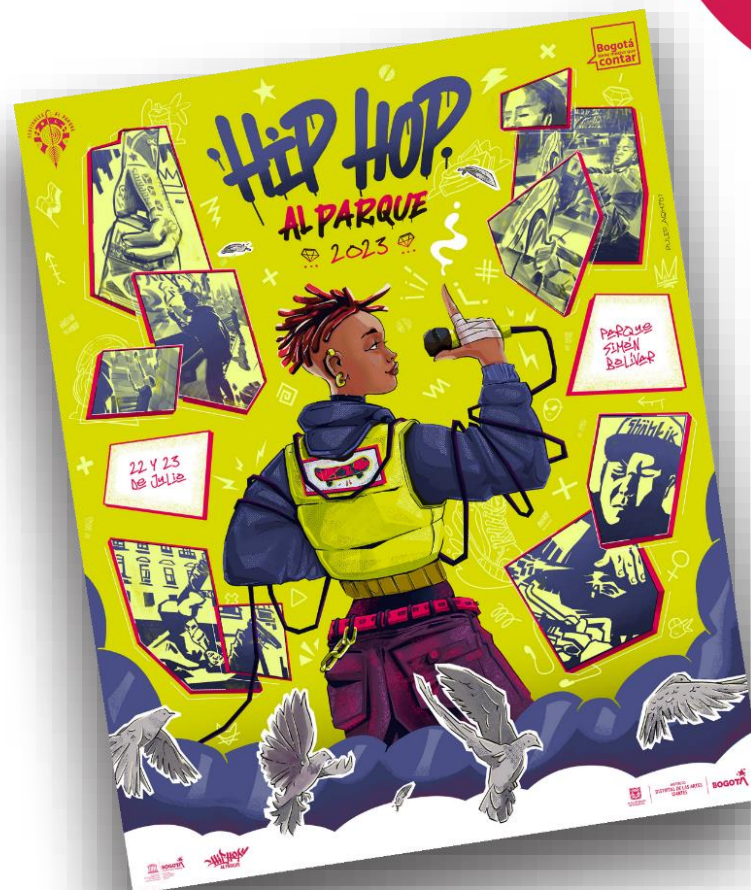
SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe Encuestas de Percepción del Servicio

## Julio

# 2023



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

## Presentación



La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad; garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

De acuerdo con lo anterior, adopta una política pública de atención a la ciudadanía como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, creando un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades; es así como se establece la necesidad de realizar un informe de encuesta de satisfacción, que permite conocer la percepción ciudadana, producto de la atención brindada en el mes de **julio del año 2023**.

La encuesta de satisfacción, como mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, pretende apreciar la experiencia de la ciudadana con la atención recibida por parte de la Entidad. El resultado nos permite ajustar permanentemente nuestros protocolos de atención con el objetivo de mejorar y así prestar un servicio de calidad.

## Índice

<i>Presentación</i> .....	2
<i>Índice</i> .....	3
<i>Índice de gráficas</i> .....	4
<i>Objetivo</i> .....	5
<i>Alcance del Informe</i> .....	5
<i>Normatividad</i> .....	6
<i>Aspectos Generales</i> .....	7
<i>¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?</i> .....	7
<i>¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?</i> .....	8
<i>¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?</i> .....	9
<i>¿Cómo valora el servicio prestado?</i> .....	10
<i>Conclusiones</i> .....	11

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Cantidad de encuestas realizadas comparativo junio vs julio .....	7
Gráfica 2. Conocimiento del servidor.....	8
Gráfica 3. Amabilidad del servidor.....	9
Gráfica 4. Valoración del servicio prestado .....	10

## Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de **julio** del 2023 con el fin de hacer un seguimiento de los factores favorables y desfavorables, implementando acciones de mejora que conduzcan a brindar una experiencia satisfactoria del servicio brindado por la Secretaría a la ciudadanía.

## Alcance del Informe

En el informe se presenta la información obtenida de la encuesta de satisfacción enviada a los ciudadanos durante el mes de **julio de 2023** para que calificaran la atención recibida por parte de los servidores de la Secretaría una vez se finalizó la interacción a través de los canales de atención.



## Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.



Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente de resultado de encuestas de satisfacción del mes de mayo 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD.

## Aspectos Generales

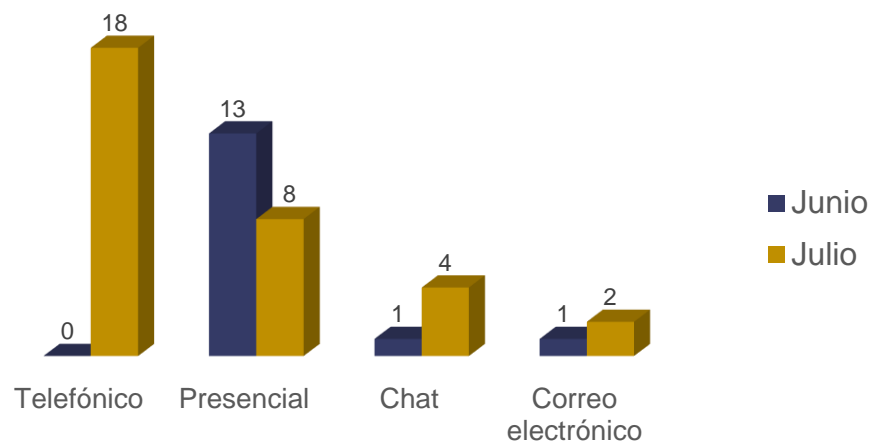
A continuación, presentamos el informe de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico, presencial y correo electrónico, con un total de 32 encuestas.

### ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

De las 32 encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de **julio de 2023**, 18 fueron obtenidas de a través de la línea telefónica, representando el 56% de los encuestados; 8 fueron registradas de manera presencial, representando el 25% de los encuestados; 4 fueron registradas a través del chat, representando el 12,5 de los encuestados; y 2 fueron registradas a través del correo electrónico, representando el 6,5% restante de los encuestados.

La cantidad de encuestas para el mes de julio aumentó en un 113% en comparación con el mes anterior, pasando de 15 encuestas en junio a 32 en julio. El canal telefónico fue el que representó mayor aumento, toda vez que se fortaleció la aplicación de la encuesta por este canal, a continuación se grafican los resultados:

Gráfica 1. Cantidad de encuestas realizadas comparativo junio vs julio

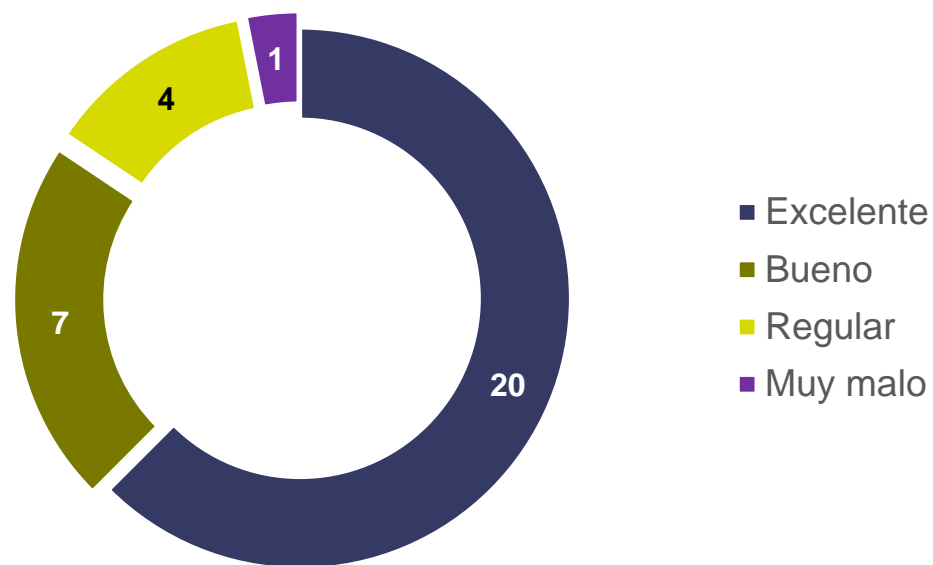


## ¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

En julio el 63% de los registros equivalente a 20 de los encuestados, consideró que el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; el 22% equivalente a 7 registros, lo calificó como **bueno**; el 13% de los encuestados, equivalente a 4 registros, lo calificó como **regular**; y solo el 3% de los encuestados, equivalente a 1 registro, lo calificó como **muy malo**.

Con relación a los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de establecer estrategias de mejora para lograr una comunicación asertiva con los encuestados que les permita obtener respuestas oportunas, rápidas y eficientes, y así aumentar la cantidad de encuestados.

Gráfica 2. Conocimiento del servidor



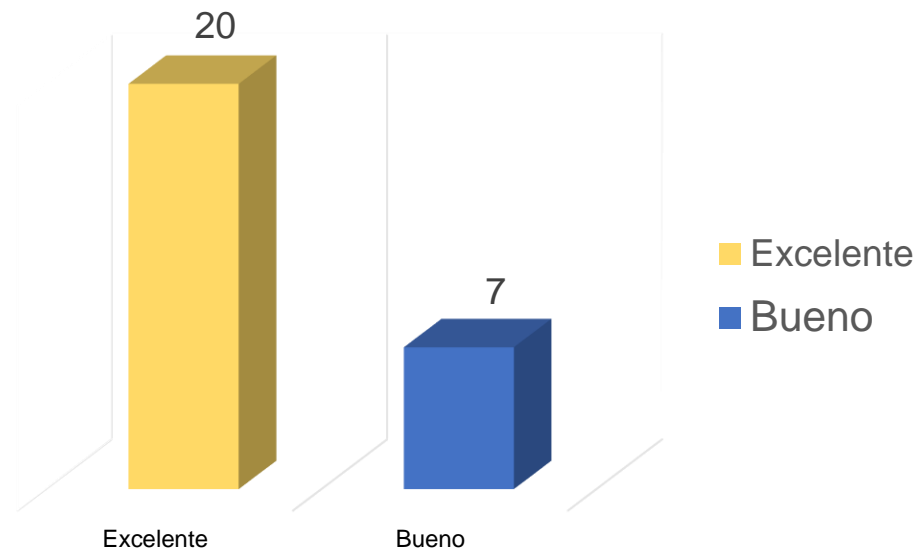


## ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

Para el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte la empatía y calidez son un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía; un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el 63% de los encuestados, equivalente a 20 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió; y el 22% restante, equivalente a 7 ciudadanos, la calificaron como **bueno**.

Estos resultados dejan en evidencia el compromiso por parte del equipo al brindar un excelente servicio. Es importante continuar fomentando una actitud positiva por parte de los servidores que brindan el servicio, gestionando procesos de mejora continua y haciendo seguimiento de los protocolos para la prestación del servicio.

Grafica 3. Amabilidad del servidor



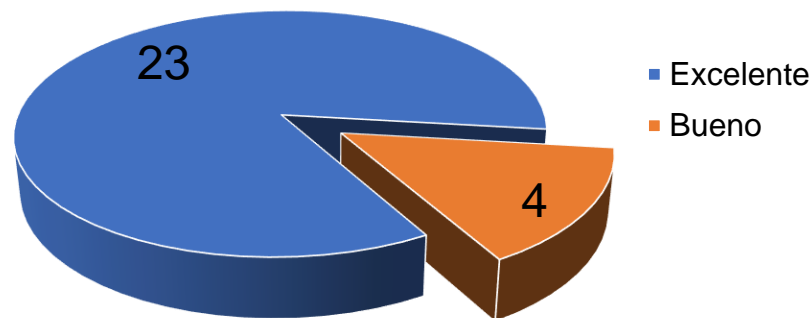
## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el 72% de los encuestados, correspondiente a 23 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; y el 13% de los encuestados restantes, que corresponde a 4 ciudadanos, lo consideran **bueno**.

El equipo de relacionamiento con la ciudadanía seguirá implementando acciones de mejora para que la percepción del servicio por parte de los ciudadanos sea del 100%, posicionando a la Secretaría entre las mejores entidades distritales.



Gráfica 4. Valoración del servicio prestado



## Conclusiones



En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos a través del canal presencial, telefónico y virtual por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los resultados obtenidos durante el mes de **julio de 2023** y de acuerdo con la valoración de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de julio se recibieron un total de 32 encuestas; aumentando la cantidad de encuestados en comparación con junio. De las 32 encuestas, 18 fueron diligenciadas de forma **telefónica**, 8 fueron diligenciadas de forma **presencial**, 4 a través del **chat virtual** y 2 a través del **correo institucional**.
2. Para el 67% de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; y el 22% de los ciudadanos restantes lo consideró **bueno**.
3. El 67% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; y el 22% de los ciudadanos restantes, calificó como **bueno** la amabilidad del servidor.
4. 23 de los 32 ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; y cuatro de ellos consideraron que el servicio fue **bueno**.

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**



Elaboró  
Erika Johanna Espinosa Mora  
[erika.espinosa@scrd.gov.co](mailto:erika.espinosa@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 565

Revisó y Aprobó  
Viviana Ortiz Bernal  
[Viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:Viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext.778