



Informe Anual

Encuestas de satisfacción

2023



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 del sector cultura, recreación y deporte 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, durante el año **2023**, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción 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.

Índice

Presentación	2
Índice	3
Índice de gráficas	4
Normatividad.....	5
Canal de atención mediante el cual recibió la atención.....	6
¿Qué dependencia atendió su solicitud?	7
Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió	8
Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a)	9
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud.....	10
Facilidad de acceso al servicio solicitado	10
¿Cómo valora el servicio prestado?	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

Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Cantidad de encuestas por canal durante el 2023	6
Gráfica No. 2 Amabilidad de la persona que atendió la solicitud	8
Gráfica No. 3 Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud ...	9
Gráfica No. 4 Tiempo en recibir respuesta	10
Gráfica No. 5 Facilidad de acceso al servicio.....	10
Gráfica No. 6 Valoración del servicio	11
Gráfica No. 7 Solución del requerimiento.....	12
Gráfica No. 8 Información suministrada útil	12
Gráfica No. 9 Recomendación del servicio	13
Gráfica No. 10 Edad.....	14
Gráfica No. 11 Sexo	14
Gráfica No. 12 Género.....	14
Gráfica No. 12 Grupo étnico, racial y/o cultural	15
Gráfica No. 13 Poblaciones	15

Normatividad

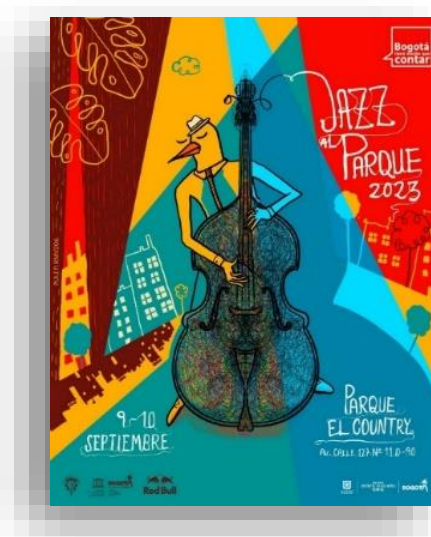
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) de Bogotá, D.C., se rige por los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual tiene como objetivo preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 SCRD se esfuerza por garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad establecidos.



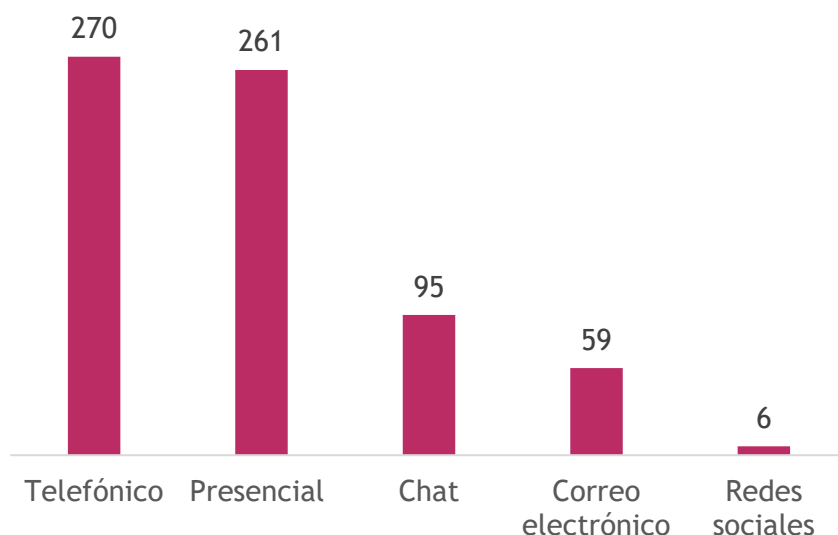
Es importante señalar que la encuesta de satisfacción aplicada en los meses de **enero** a **octubre** de **2023** se actualizó, como resultado, algunos criterios que se presentarán en el informe solo fueron evaluados durante **noviembre** y **diciembre** de **2023**.



Canal de atención mediante el cual recibió la atención

Durante el **2023** se aplicaron **691** encuestas de satisfacción a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico, chat y redes sociales.

Gráfica No. 1
Cantidad de encuestas por canal durante el 2023



El canal en el que se aplicó el mayor número de encuestas de satisfacción fue el **telefónico**, representando el **39%** del total. En segundo lugar tenemos el canal **presencial**, con un **38%**, mientras que el **chat** y el **correo electrónico** captaron el **14%** y el **8%**, respectivamente. Por último, las **redes sociales** contribuyeron con el **1%** del total de encuestas aplicadas.



¿Qué dependencia atendió su solicitud?

Cuadro No. 1
Cantidad de atenciones por dependencia en 2023

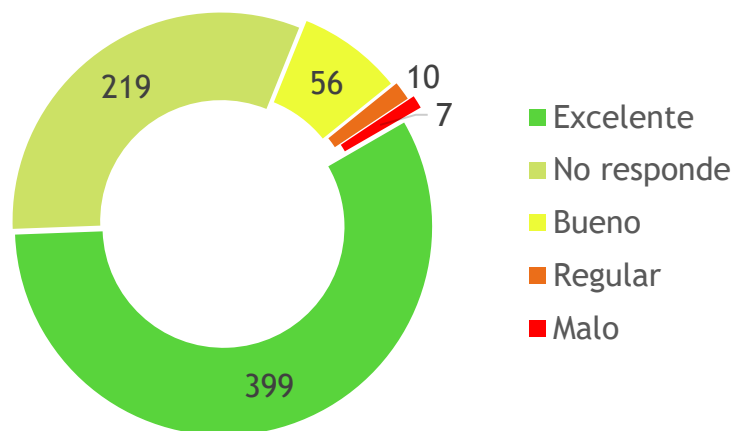
Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	103
No sabe/No responde	43
Dirección de Lectura y Bibliotecas	6
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	4
Dirección de Asuntos Locales y Participación	2
Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	1
Despacho de la Secretaría	2
Oficina Jurídica	2
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	2
Otro	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Dirección de Fomento	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	1
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	1

El cuadro No. 1 refleja criterios que se incorporaron en la actualización del formato de encuesta, por ello solo contiene la información de los meses de **noviembre** y **diciembre** de **2023**.

En **noviembre** y **diciembre** de **2023**, la mayor cantidad de encuestas se aplicaron durante la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ya que esta dirección lidera el servicio de atención a la ciudadanía a través de los canales establecidos por la entidad. En particular, dicha dirección aplicó el **60%** del total de encuestas durante estos meses. Además, se destaca que el **15%** de los encuestados indicó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió, mientras que otro **10%** de los encuestados optó por no responder a esta pregunta.

Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió

Gráfica No. 2
Amabilidad de la persona que atendió la solicitud



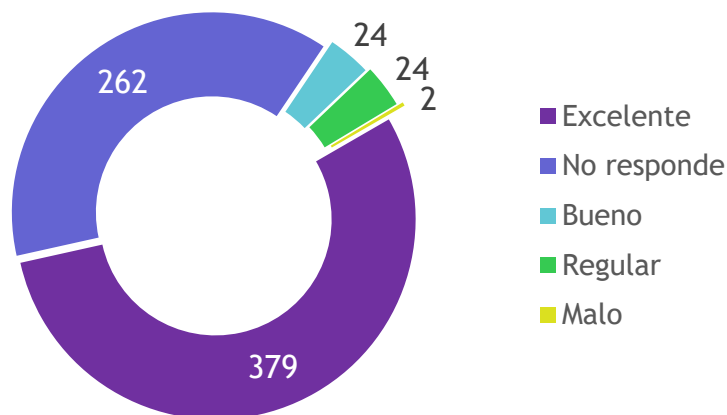
Durante el año 2023, el **66%** de las personas encuestadas, equivalente a **455** participantes, evaluaron positivamente (**excelente** y **bueno**) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **2%**, representado por **17** participantes, percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue **regular** o **mala**. Sin embargo, se percibe que **32%** de los encuestados, correspondiente a **219** participantes, optó por no responder a esta pregunta.



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)

Gráfica No. 3
Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud



El **58%** de las personas encuestadas, equivalente a **403** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **4%**, representado por **26** participantes, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción. El **38%** de los encuestados, equivalente a **262** participantes, optó por no responder esta pregunta.

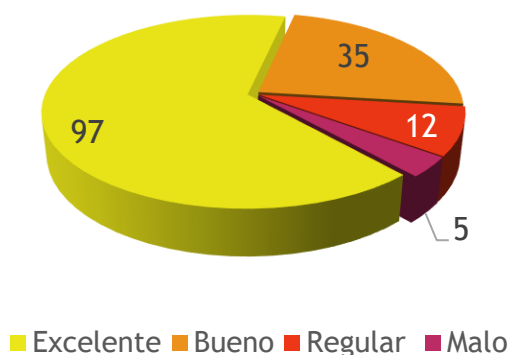
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que los funcionarios estén debidamente preparados y puedan abordar de manera efectiva las solicitudes de los ciudadanos.



Los criterios que se presentan a continuación fueron evaluados únicamente en **noviembre** y **diciembre** de **2023**. Debido a esta temporalidad, la cantidad de atenciones analizadas es inferior al total de encuestas aplicadas durante el año.

Tiempo en recibir respuesta a su solicitud

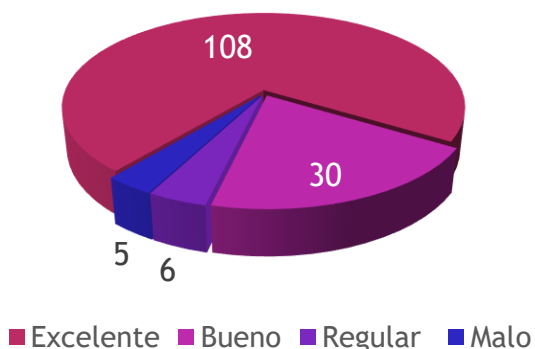
Gráfica No. 4
Tiempo en recibir respuesta



El **89%** de los encuestados, correspondiente a **132** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **11%**, representado por **17** participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio

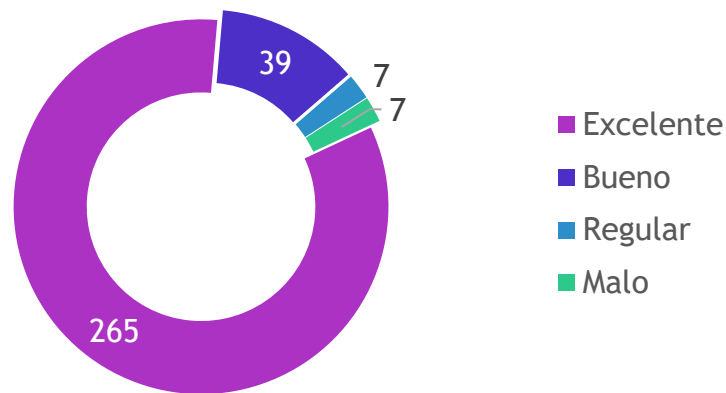


Un destacado **93%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **138** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **7%**, representado por **11** participantes, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

Las variables evaluadas en la gráfica No. 6 se evaluaron para el período comprendido entre **enero** y **octubre** de **2023**.

¿Cómo valora el servicio prestado?

Gráfica No. 6
Valoración del servicio

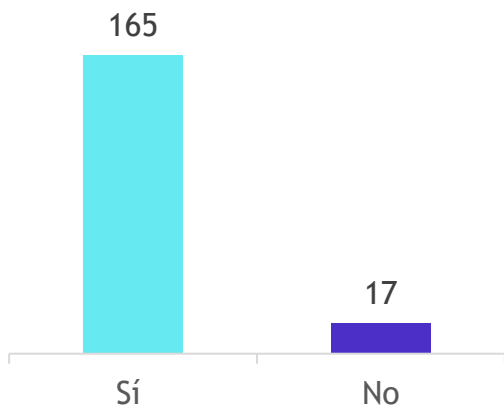


Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el **96%** de los encuestados, correspondiente a **304** ciudadanos, valoró positivamente (**excelente** y **bueno**) el servicio recibido por la entidad. En contraste, solo el **4%** de los encuestados restantes, que corresponde a **14** ciudadanos, no estuvieron conformes con el servicio recibido.

Estos resultados reflejan la satisfacción general de la ciudadanía con el servicio proporcionado. El equipo de Relación con la Ciudadanía continuará implementando acciones de mejora con el objetivo de elevar la percepción del servicio al 100%, lo que reforzará la posición de la Secretaría como una de las mejores entidades distritales en cuanto a la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

Gráfica No. 7
Solución del requerimiento

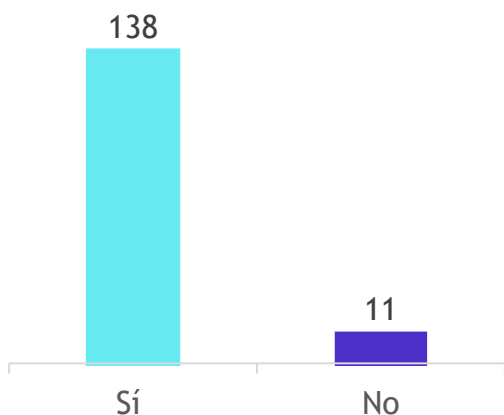


El **91%** de los encuestados, equivalente a **165** participantes, informó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, el **9%**, compuesto por **17** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Este criterio fue evaluado en los meses de **enero, febrero, noviembre y diciembre** de **2023**. Por esta razón, la cantidad de atenciones analizadas es inferior al total de encuestas aplicadas durante el año.

¿La información suministrada le fue útil?

Gráfica No. 8
Información suministrada útil



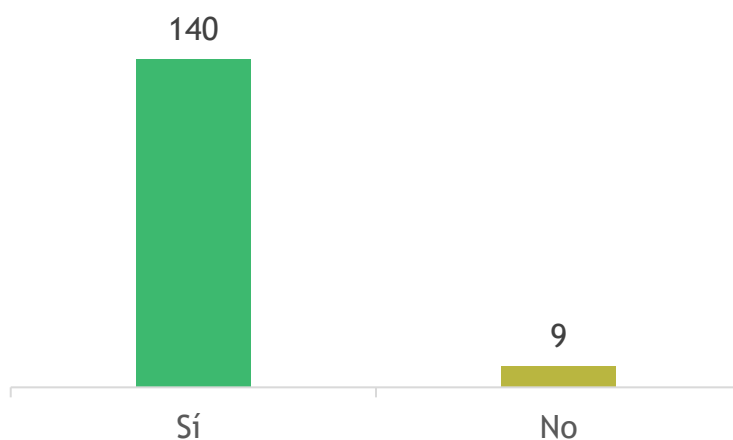
Un destacado **93%** de los encuestados, representado por **138** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Por otro lado, el **7%**, conformado por **11** participantes, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

Este criterio fue evaluado en **noviembre** y **diciembre** de **2023**. Debido a esta temporalidad, la cantidad de atenciones analizadas es inferior al total de encuestas aplicadas durante el año.

¿Recomendaría a otra persona solicitar asesoría o información a la SCRD?

Este criterio fue evaluado en **noviembre** y **diciembre** de **2023**. Debido a esta temporalidad, la cantidad de atenciones analizadas es inferior al total de encuestas aplicadas durante el año.

Gráfica No. 9
Recomendación del servicio



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 un notable **94%** de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. Este dato revela de manera contundente el alto nivel de satisfacción que ha sido logrado en la prestación de servicios a la ciudadanía.



Es significativo destacar que solo un reducido **6%** de los participantes no experimentó plena conformidad con el servicio recibido.

Los criterios que se presentan a continuación fueron evaluados únicamente en **noviembre** y **diciembre** de **2023**. Debido a esta temporalidad, la cantidad de atenciones analizadas es inferior al total de encuestas aplicadas durante el año.

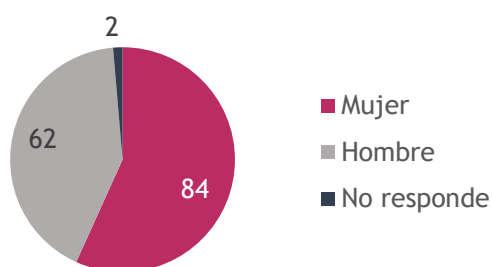
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

El **62%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **18%** tiene **60 años o más**; el **15%** se encuentra en el rango de **19 a 28 años**; el **3%** tiene entre **14 y 18 años**; y el **2%** restante es **menor de 13 años**.

Gráfica No. 10
Edad



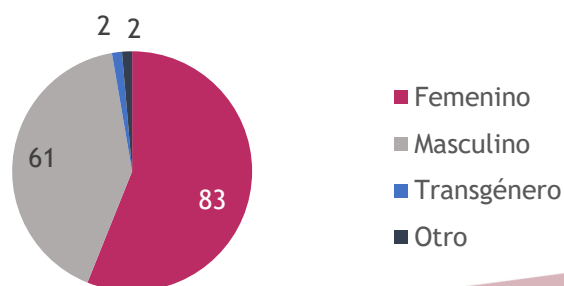
Gráfica No. 11
Sexo



El **57%** de las personas encuestadas son **mujeres**; el **42%** son **hombres**.

Dos personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

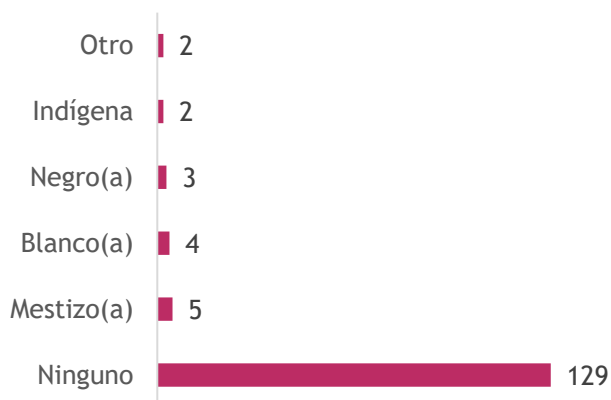
Gráfica No. 12
Género



El **56%** de las personas encuestadas se identifican con el género **femenino**; el **41%** se identifican con el género **masculino**; el **1%** se identifican en otro género; y el **1%** restante no respondió esta pregunta.

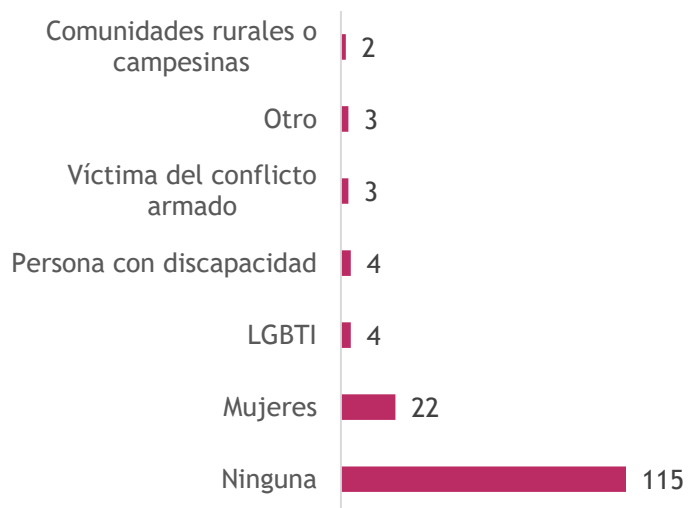
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura y población

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



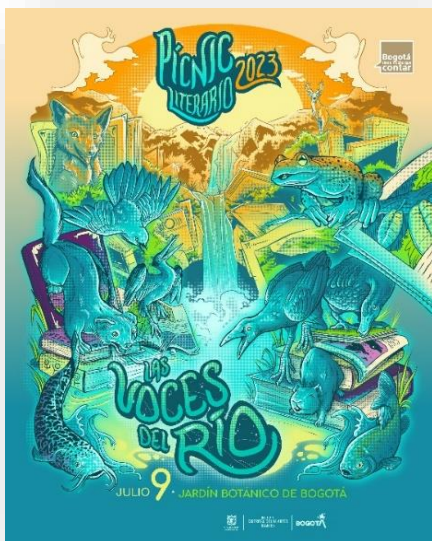
En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **89%** de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **3%** de los encuestados se identificó como **Mestizo(a)**, el **3%** como **Blanco(a)**, el **2%** como **Negro(a)**, el **1%** como **Indígena**, y el restante **1%** manifestó pertenecer a otro grupo étnico, racial y/o cultural.

Gráfica No. 13
Poblaciones



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **75%** de las personas encuestadas expresaron no identificarse con ninguna población específica. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican con distintos grupos: el **14%** como **mujeres**, el **3%** como **LGBTI**, el **3%** como **persona con discapacidad**, el **2%** como **víctima del conflicto armado**, el **2%** en otro grupo poblacional, y **1%** restante como **comunidades rurales o campesinas**.

Conclusiones



En este informe se presentaron los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción durante el año **2023** 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 año y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir que:

1. Durante el **2023** se aplicaron **691** encuestas de satisfacción. El canal en el que se aplicó el mayor número de encuestas de satisfacción fue el **telefónico**, seguido del canal **presencial**, el **chat**, el **correo electrónico** y las **redes sociales** respectivamente.
2. La mayor cantidad de encuestas se aplicaron durante la atención brindada por la **Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano**, ya que esta dirección lidera el servicio de atención a la ciudadanía a través de los canales establecidos por la entidad.
3. El **66%** de las personas encuestadas evaluaron positivamente (**excelente** y **buena**) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. Solo el **2%** percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue **regular** o **mala**. El **32%** de los encuestados optó por no responder a esta pregunta.

4. El **58%** de las personas encuestadas consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **4%** percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción. El **38%** de los encuestados optó por no responder esta pregunta.
5. El **91%** de los encuestados informó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, el **9%** percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.
6. Un destacado **93%** de los encuestados encontró **útil** la información proporcionada por los servidores que le atendieron. Solo el **7%** consideró que la información suministrada no fue útil.
7. El **94%** 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.

Elaboró

Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2

Revisó y aprobó

Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@scrd.gov.co
(601) 327 48 50 opción 2

El Documento 2024700027683 fue firmado electrónicamente por:	
Carlos Alfonso Gaitán Sánchez (E)	Director de Gestión Corporativa (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79788044700, carlos.gaitan@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 23-01-2024 19:09:06
Revisó:	Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
 96d685321ae8663f3c370470d9af15ba8d6e88aa62661a1c6956d1b881939d54 Codigo de Verificación CV: 580bd	