

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p><b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<p><b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b></p>	Versión: 02
		Página 1 de 15



# GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 2 de 15

## TABLA DE CONTENIDO

Y	
1.	Objetivo.....3
2.	Alcance.....3
3.	Responsables.....3
4.	Definiciones.....3
5.	Condiciones generales.....4
6.	Paso a paso para la elaboración del informe de resultados de encuestas de satisfacción.....5
6.1.	Introducción.....5
6.1.1.	Presentación.....5
6.1.4.	Normatividad.....5
6.2.	Análisis de los resultados.....6
6.2.1.	Identificación del canal por el cual se brindó la atención.....6
6.2.2.	Dependencia que atendió la solicitud.....6
6.2.3.	Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió.....7
6.2.4.	Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a).....8
6.2.5.	Tiempo en recibir respuesta a su solicitud.....8
6.2.6.	Facilidad de acceso al servicio solicitado.....8
6.2.7.	¿Su inquietud o petición fue solucionada?.....8
6.2.8.	¿La información suministrada le fue útil?.....9
6.2.9.	¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCRD?.....9
6.2.10.	Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género.....9
6.2.11.	Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial y/o cultural, y población.....10
6.2.12.	Conclusiones.....11
6.3.	Observaciones recibidas a través del formato de encuesta.....12
7.	Bibliografía.....12

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p><b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<p><b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b></p>	Versión: 02
		Página 3 de 15

## 1. Objetivo

Estandarizar la presentación de los informes de resultados de las encuestas de satisfacción de trámites y servicios que son aplicadas por parte de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD, de tal manera que, la información registrada permita facilitar la toma de decisiones y la identificación de las oportunidades de mejora, resultado del relacionamiento de la Entidad con la ciudadanía.

## 2. Alcance

Desde la definición del instrumento para medir la satisfacción de los grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD hasta el momento en que se realiza la radicación en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo y la publicación del informe firmado en el Enlace de Transparencia de la Entidad.

## 3. Responsables

Contratista(s) o funcionario(s) designado(s) por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.

## 4. Definiciones

- Claridad de la información: Consiste en que la información para acceder al trámite y/o servicio con la entidad sea entendible para el ciudadano (Alcaldía de Medellín, 2022).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 4 de 15

- Calidad de la atención recibida en el canal: Es la percepción del ciudadano frente a la atención y orientación recibida en el canal de atención a través del cual interactuó con la entidad (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022).
- Esfuerzo que hace el ciudadano para acceder a la información o trámite y/o servicio ante la entidad: Es el grado de facilidad que tiene el ciudadano para acceder a información o realizar un trámite o servicio ante la entidad (Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) & Organización de los Estados Americanos (OEA), 2013)
- Ciudadano: persona que puede y debe ejercer una serie de derechos y obligaciones reconocidos por la Constitución Política de Colombia de 1991, a partir de los dieciocho (18) años (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2022)
- Encuesta: Método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. (MinCiencias, 2022)
- Nivel de satisfacción: Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia. (MinCiencias, 2022)
- Satisfacción del ciudadano: Es el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del ciudadano con relación a un servicio o trámite ofrecido por la Entidad.
- Medición de la satisfacción del usuario: Forma en la cual se determina el nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas de los ciudadanos que acuden a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

## 5. Condiciones generales

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 5 de 15

El instrumento que se defina para aplicar en la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a los trámites y servicios prestados por la Entidad debe ser revisado y ajustado de manera conjunta por las diferentes dependencias, en especial, se debe contar con la participación de las áreas misionales, así como, todas las acciones que se deriven para el ajuste y puesta en marcha de la herramienta deben estar lideradas por parte de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.

La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, en su proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía cuenta con un indicador de gestión con medición trimestral que, permita identificar la satisfacción de la ciudadanía a partir de los trámites y servicios prestados por la Entidad y, contrastado con las quejas y reclamos presentados.

## **6. Paso a paso para la elaboración del informe de resultados de encuestas de satisfacción**

El informe se debe elaborar de manera trimestral desarrollando los siguientes pasos a partir de los criterios de: Introducción, análisis de la información, conclusiones.

### **6.1. Introducción**

Compuesta por los siguientes títulos: Presentación, índice, índice de gráficas, y normatividad.

#### **6.1.1. Presentación**

Realiza una descripción concisa de la misión de la Secretaría, introduciendo brevemente el informe de encuestas de satisfacción. Incluye tanto el objetivo como el alcance del informe para ofrecer un contexto claro.

#### **6.1.2. Índice**

Relaciona los títulos desarrollados en el informe.

#### **6.1.3. Índice de gráficas**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<p><b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<p><b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b></p>	Versión: 02
		Página 6 de 15

Relaciona las gráficas utilizadas en el informe.

#### **6.1.4. Normatividad**

Describe el marco normativo adoptado para elaborar el informe.

#### **6.2. Análisis de los resultados**

Analiza los criterios evaluados durante la aplicación de la herramienta para medir la satisfacción del servicio. A continuación, se detallan los títulos que deben ser abordados:

##### **6.2.1. Identificación del canal por el cual se brindó la atención.**

Compara los resultados con el mes inmediatamente anterior al periodo de análisis. El objetivo principal es identificar la cantidad de encuestas aplicadas mensualmente y las variables asociadas a la aplicación de encuestas en cada uno de los canales de atención. En otras palabras, se busca verificar cuáles son los canales de atención que han experimentado un aumento en la aplicación de encuestas, comparándolos con los datos del mes anterior.

##### **6.2.2. Dependencia que atendió la solicitud.**

Identifica las dependencias de la Secretaría que brindaron atención a las personas que luego evaluaron el servicio a través de la encuesta de satisfacción. Los resultados pueden proyectarse en un cuadro de datos, facilitando así el análisis correspondiente, tal como se ilustra a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA  CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE  RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 7 de 15

**Imagen N°1:** Propuesta presentación resultados de encuestas aplicadas.

### ¿Qué dependencia atendió su solicitud?

Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	83
No responde	17
No sabe	14
Despacho de la Secretaría	2
Oficina Jurídica	2
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	2
Dirección de Lectura y Bibliotecas	2
Otro	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Dirección de Fomento	1
Dirección de Asuntos Locales y Participación	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	1
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	1

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 **74%** del total de encuestas. Sin embargo, se destaca que el **15%** de los encuestados optó por no responder a esta pregunta, mientras que otro **12%** indicó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.

**Fuente: (S. Secretaría Distrital de Cultura, 2023)**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 8 de 15

### **6.2.3. Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió.**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: excelente, bueno, regular o malo. El análisis de las calificaciones se realizará agrupando las opciones de (I) excelente y bueno, y (II) regular y malo. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en el primer criterio, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en el segundo criterio, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

### **6.2.4. Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a).**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: excelente, bueno, regular o malo. El análisis de las calificaciones se realizará agrupando las opciones de (I) excelente y bueno, y (II) regular y malo. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en el primer criterio, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en el segundo criterio, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

### **6.2.5. Tiempo en recibir respuesta a su solicitud.**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: excelente, bueno, regular o malo. El análisis de las calificaciones se realizará agrupando las opciones de (I) excelente y bueno, y (II) regular y malo. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en el primer criterio, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en el segundo criterio, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

### **6.2.6. Facilidad de acceso al servicio solicitado.**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: excelente, bueno, regular o malo. El análisis de las calificaciones se realizará agrupando las opciones de (I) excelente y

	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 9 de 15

bueno, y (II) regular y malo. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en el primer criterio, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en el segundo criterio, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

#### **6.2.7. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: sí o no. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en la opción **sí**, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en la opción **no**, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

#### **6.2.8. ¿La información suministrada le fue útil?**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: sí o no. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en la opción **sí**, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en la opción **no**, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

#### **6.2.9. ¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCRD?**

Analiza este criterio considerando las opciones de calificación: sí o no. En caso de que el porcentaje mayor de calificaciones esté en la opción **sí**, se concluye con un reconocimiento positivo para la entidad. Por otro lado, si el porcentaje mayor de calificaciones se encuentra en la opción **no**, se identifica como una oportunidad de mejora para la entidad.

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

Los resultados deben ser discriminados por cada una de las características demográficas de las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción, como el ejemplo, que se muestra a continuación:

	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 10 de 15

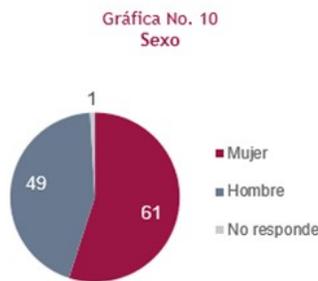
**Imagen N°2:** Propuesta presentación características: edad, sexo y género.

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



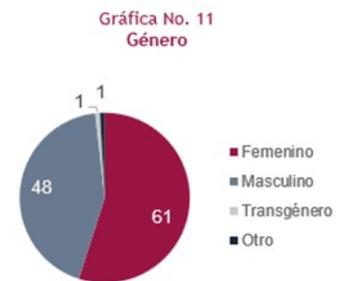
El **67%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **16%** tiene **60 años o más**; el **14%** se encuentra en el rango de **19 a 28 años**; el **1%** tiene entre **14 y 18 años**; y el **1%** restante es menor de **13 años**.

Una persona de las encuestadas no indicó su rango de edad.



El **54%** de las personas encuestadas son **mujeres**; el **44%** son **hombres**.

Una persona de las encuestadas no indicó su sexo.



El **54%** de las personas encuestadas se identifican con el género **femenino**; el **43%** se identifican con el género **masculino**; el **1%** se identifican como **transgénero**; y el **1%** restante se identifican en otro género.

Una persona de las encuestadas no indicó su género.

**Fuente:** (S. Secretaría Distrital de Cultura, 2023)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 11 de 15

**6.2.11. Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial y/o cultural, y población.**

Los resultados deben ser discriminados por cada una de las características demográficas de las personas que diligenciaron la encuesta de satisfacción, como el ejemplo, que se muestra a continuación:

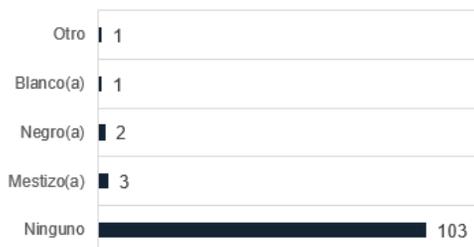
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA  CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE  RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 12 de 15

**Imagen N°3:** Propuesta presentación: grupo étnico, racial y/o cultural, población.

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

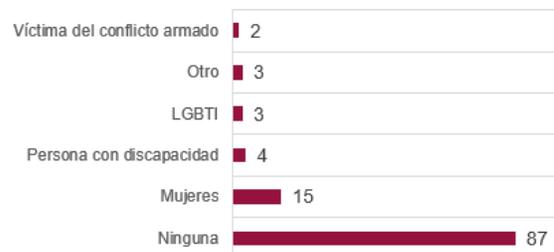
}

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



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **92%** 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 **2%** como **negro(a)**, el **1%** como **blanco(a)**, y el restante **1%** manifestó pertenecer a **otro grupo** étnico, racial y/o cultural.

Gráfica No. 13  
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **78%** 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 **13%** como **mujeres**, el **4%** como personas **con discapacidad**, el **3%** como personas **LGBTI**, otro **3%** que se identificó con algún **otro tipo de población**, y el **2%** restante se identificó como persona **víctima del conflicto armado**.

**Fuente:** (R. y. D. Secretaría Distrital de Cultura, 2023)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 13 de 15

### 6.2.12. Conclusiones.

Contiene el resumen del análisis realizado a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción. En este punto se deben relacionar las oportunidades de mejora identificadas en el análisis de los datos.

### 6.3. Observaciones recibidas a través del formato de encuesta

Respecto a la socialización de los comentarios que se reciben a través del formato de encuesta, se contemplan dos situaciones:

- a. Si se logra identificar a qué dependencia están dirigidos.
- b. No es posible identificar a qué dependencia están dirigidos.

En la situación "a", a través de comunicación interna se socializará con la dependencia.

En la situación "b" se socializarán las observaciones (si es que se presentan) a través de la intranet con toda la comunidad institucional.

#### Documentos anexos:

- Encuesta de Satisfacción (Formato Excel)
- Evaluación de actividades organizadas por la SCRD (Formato Excel)
- Documento Externo: Herramienta de medición de experiencia ciudadana, Departamento Administrativo de Función Pública.

## 7. Bibliografía

Alcaldía de Medellín. (2022). *Manual de Servicio a la ciudadanía*. <https://www.medellin.gov.co/es/wp-content/uploads/2022/11/Manual-de-servicio-a-la-ciudadania-2022.pdf>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 14 de 15

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2022). *Modelo de Servicio al Ciudadano*  
Departamento Administrativo de la Función

Pública

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Modelo\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_2022.pdf/ff2c3914-9755-e899-57de-d4158f936213?t=1658260851618](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506979/Modelo_servicio_al_ciudadano_2022.pdf/ff2c3914-9755-e899-57de-d4158f936213?t=1658260851618)

Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE), & Organización de los Estados Americanos (OEA). (2013). *El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos*

<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>

MinCiencias. (2022). *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción*

[https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202pr03\\_procedimiento\\_evaluacion\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_v00.pdf](https://minciencias.gov.co/sites/default/files/e202pr03_procedimiento_evaluacion_de_la_satisfaccion_v00.pdf)

Secretaría Distrital de Cultura, R. y. D. (2023). *Resolución No. 410 de 13 de junio de 2023 “Por la cual se actualiza la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se deroga la Resolución 153 de 2023”.*

[https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos\\_paginas/resol\\_410\\_del\\_2023\\_plataforma\\_estrategica\\_junio.pdf](https://intranet.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/archivos_paginas/resol_410_del_2023_plataforma_estrategica_junio.pdf)

Secretaría Distrital de Cultura, S. (2023). *Informe Encuestas de Satisfacción Noviembre 2023* [https://](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-12/informe_encuestas_firmado.pdf)

[www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-12/informe\\_encuestas\\_firmado.pdf](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-12/informe_encuestas_firmado.pdf)

## Control de cambios

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Este documento sustituye el procedimiento del código RCC-PR-01 con radicado 20237000582243
2	Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento / Radicado: 20247000060813 Fecha: 19/02/2024 <b>Se realiza el ajuste de la guía para la elaboración de los informes de resultados de encuestas de satisfacción con el fin de establecer la periodicidad trimestral del informe, así como, también, identificar</b>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	<b>GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA</b>	Código: RCC-GU-01
		Fecha: 08/03/2024
	<b>GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>	Versión: 02
		Página 15 de 15

<b>No.</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>
	el tratamiento de las observaciones presentadas.

### Responsables de elaboración, revisión y aprobación

ELABORADO POR <i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	APROBADO POR <i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	REVISADO POR <i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	AVALADO POR <i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Ángela Viviana Páez Juan Esteban Quintero Viviana Ortiz Bernal	NOMBRE: Jenny Fabiola Páez Vargas	NOMBRE: Jenny Alejandra Trujillo	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro
CARGO: Contratistas de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista de la Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica

<b>Documento 20247000060813 firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Jenny Fabiola Páez Vargas</b>	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 08-03-2024 12:49:42
<b>Jenny Alejandra Trujillo Diaz</b>	Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha firma: 08-03-2024 11:54:35
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 19-02-2024 15:35:15
<b>Juan Esteban Quintero Paez</b>	CONTRATISTA Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 19-02-2024 15:06:31
<b>Angela Viviana Paez Delgado</b>	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 19-02-2024 11:22:10
 0d38b38821def77182d89aa5a608990642538845901d60f691e05e765aaa5998 Codigo de Verificación CV: b3654	