



# Informe Semestral 2024



Encuestas de satisfacción



SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**

## Presentación

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte. Su objetivo es contribuir en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

Para lograr esto, la Secretaría se compromete a aumentar la confianza de la ciudadanía en el sector cultural a través de una gestión continua de mejora, basada en los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

De acuerdo con su enfoque, la Secretaría establece una estrategia de atención que promueve la empatía. Esto implica utilizar un lenguaje claro, pertinente y cálido, y fomentar un diálogo constante con la ciudadanía para comprender sus expectativas y necesidades particulares.

En el marco de esta estrategia, se realizaron encuestas de satisfacción a los ciudadanos (as) atendidos (as) o que presentaron peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y/o solicitudes de información durante el primer semestre del año 2024. Estas encuestas se llevaron a cabo a través de correos electrónicos, el chat de la Entidad y de manera presencial al finalizar el servicio de atención recibido.

## Índice

Objetivo .....	5
Objetivos específicos .....	5
Acerca del informe .....	5
Normatividad .....	5
Canal mediante el cual recibió la atención .....	6
Gráfica No. 1 Cantidad de encuestas por canal durante el primer semestre de 2024 .....	6
Cuadro 1. Cantidad de encuestas mensualmente realizadas en el 1er sem .....	6
Amabilidad del (la) funcionario (a) que le atendió .....	7
Gráfica No. 2 Amabilidad de la persona que atendió la solicitud .....	7
Conocimiento del tema por parte del (la) funcionario (a).....	7
Gráfica No. 3 Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud .....	7
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud .....	8
Gráfica No. 4 Tiempo en recibir respuesta.....	8
Facilidad de acceso al servicio solicitado .....	8
Gráfica No. 5 Facilidad de acceso al servicio .....	8
¿Su inquietud o petición fue solucionada? .....	9
Gráfica No. 6 Su inquietud fue solucionada .....	9
¿La información suministrada le fue útil? .....	9
Gráfica No. 7 Información suministrada útil .....	9
Gráfica No. 8 Recomendar el servicio a otra persona.....	10
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género ...	11
Gráfica No. 9 Edad.....	11
Gráfica No. 10 Sexo.....	11
Gráfica No. 11 Género .....	11
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura, y población .....	12
Gráfica No. 12 Grupo étnico, racial y/o cultural.....	12
Gráfica No. 13 Población .....	12
Conclusiones.....	13

## Objetivo

Evaluar la percepción de satisfacción de la ciudadanía durante el primer semestre 2024 sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría de Cultura a través de los canales de atención

## Objetivos específicos

Proporcionar la información relativa a la percepción de la ciudadanía sobre la amabilidad, conocimiento, oportunidad (tiempo de respuesta), facilidad de acceso al servicio, solución del requerimiento y utilidad de la información proporcionada por los servidores encargados de atender a la ciudadanía en la SCR.D.

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2024, con el fin de realizar un seguimiento de los factores tanto positivos como aquellos que pueden ser mejorados.

## Acerca del informe

En el informe se presentan los resultados de la calificación de la experiencia ciudadanía durante la atención recibida por la entidad en el primer semestre de 2024. Los datos se obtuvieron de las encuestas de satisfacción realizadas al finalizar la atención brindada por los canales de atención.

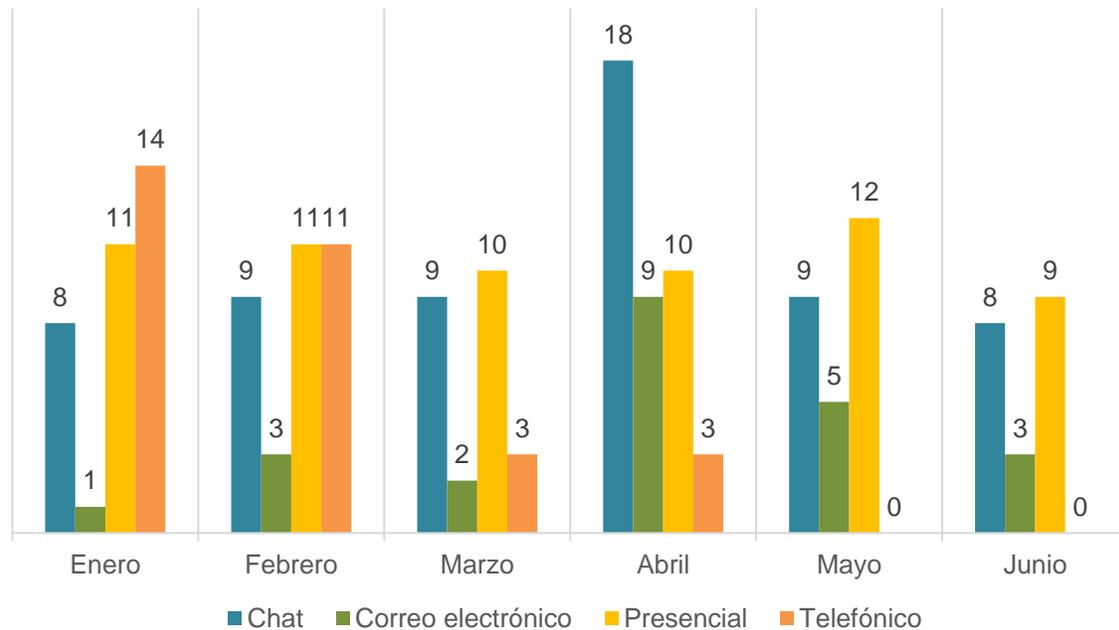
## Normatividad

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.

## Canal mediante el cual recibió la atención

Gráfica No. 1  
Cantidad de encuestas por canal durante el primer semestre de 2024



Durante el primer semestre de 2024, se realizaron un total de **178** encuestas de satisfacción a través de diversos canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat.

El canal predominante fue el presencial, que representó el **35%** del total de encuestas. Le siguió el chat, con un **34%**, mientras que el canal telefónico contribuyó con el **17%** y el correo electrónico, con el **13%** restante.

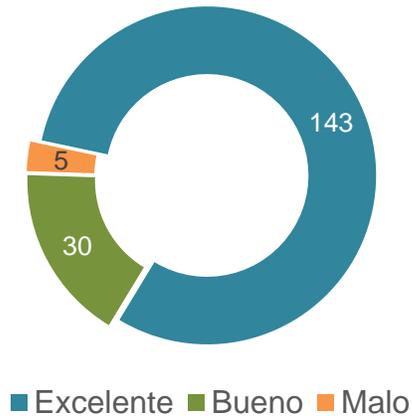
Cuadro 1.  
Cantidad de encuestas mensuales realizadas en el 1er semestre 2024

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cantidad	34	34	24	40	26	20

Como se muestra en el Cuadro 1, durante el primer semestre de 2024, el mes de abril registró la mayor participación de la ciudadanía.

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

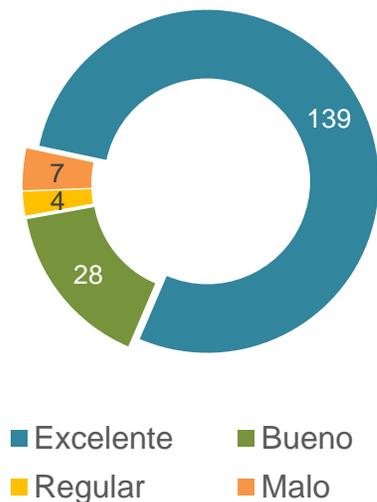
Gráfica No. 2  
Amabilidad de la persona que  
atendió la solicitud



El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría valora la empatía como un factor fundamental, complementado por una actitud proactiva y una disposición genuina para escuchar activamente a los ciudadanos. Estos aspectos se destacan como diferenciadores clave y son ampliamente valorados por la ciudadanía. Esto se evidencia en los resultados de las encuestas de satisfacción, donde el **80%** de los participantes (143 ciudadanos) calificaron la amabilidad del personal como **excelente**; un **17%** (30 ciudadanos) la calificaron como **buena**; y solo un **3%** (5 ciudadanos) la calificaron como **mala**.

## Conocimiento del tema por parte del (la) funcionario (a)

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

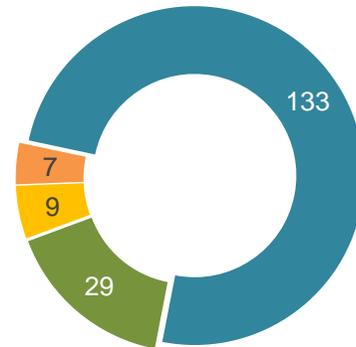


El conocimiento y dominio del personal en el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía ha sido bien recibido, como lo demuestra la encuesta realizada durante el primer semestre de 2024. Según los resultados, el **78%** de los encuestados (139 ciudadanos) calificaron como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que los atendió; el **16%** (28 ciudadanos) lo calificaron como **bueno**; el **2%** (4 ciudadanos) lo consideraron **regular**; y solo el **4%** (7 ciudadanos) lo evaluaron como **malo**.

## Tiempo en recibir respuesta a su solicitud

El **75%** de los encuestados (133 participantes) expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuesta a su solicitud, calificándolo como **excelente**. Además, el **16%** (29 ciudadanos) lo evaluó como **bueno**; el **5%** (9 ciudadanos) lo consideró **regular**; y solo el **4%** (7 ciudadanos) lo calificó como **malo**.

Gráfica No. 4  
Tiempo en recibir respuesta

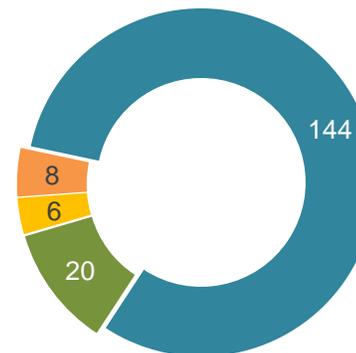


■ Excelente ■ Bueno  
■ Regular ■ Malo

## Facilidad de acceso al servicio solicitado

El **81%** de los encuestados (144 participantes) consideró que el acceso al servicio no tuvo complicaciones, calificando la facilidad como **excelente**. Además, el **11%** (20 ciudadanos) la evaluó como **bueno**; el **3%** (6 ciudadanos) la consideró **regular**; y solo el **5%** (8 ciudadanos) la calificó como **mala**.

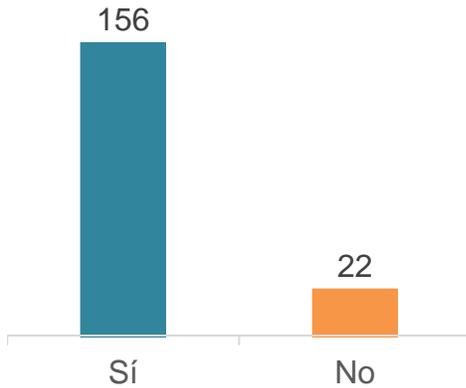
Gráfica No. 5  
Facilidad de acceso al servicio



■ Excelente ■ Bueno  
■ Regular ■ Malo

## ¿Su inquietud o petición fue solucionada?

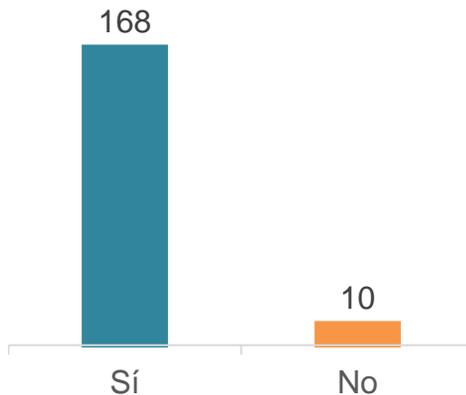
Gráfica No. 6  
¿Su inquietud fue solucionada?



Durante el primer semestre de 2024, el **88%** de los encuestados (156 personas) reportó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. Por otro lado, el **12%** restante, equivalente a 22 participantes, consideró que sus requerimientos no fueron solucionados.

## ¿La información suministrada le fue útil?

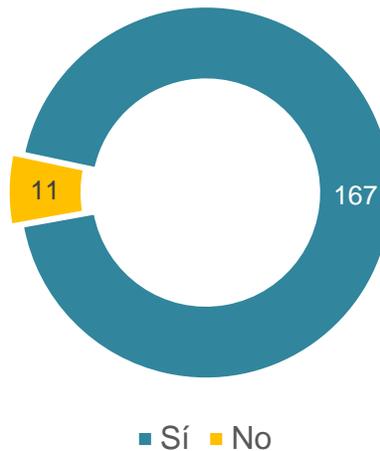
Gráfica No. 7  
¿Información suministrada fue útil?



Un destacado **94%** de los encuestados, es decir, 168 participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. En contraste, solo el **6%**, equivalente a 10 personas, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

## ¿Recomendaría a otra persona solicitar orientación o información a la SCRD?

Gráfica No. 8  
Recomendar el servicio a otra persona



En su compromiso continuo por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, la Secretaría ha obtenido resultados altamente alentadores. Un notable **94%** de los encuestados expresó su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas, lo que refleja un alto nivel de satisfacción con los servicios prestados.

Por otro lado, es importante señalar que solo un reducido **6%** de los participantes no experimentó plena conformidad con el servicio recibido, y, en consecuencia, este grupo no estaría dispuesto a recomendar la atención proporcionada por la Secretaría.

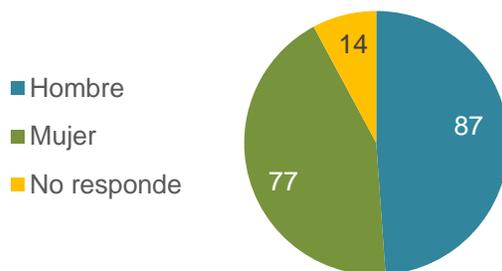
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9  
**Edad**



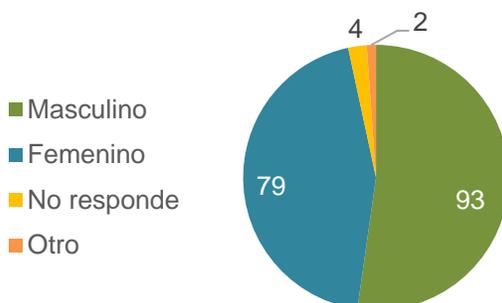
Durante el primer semestre de 2024, el **59%** de los participantes en la encuesta tenía entre 29 y 59 años; el **22%** estaba en el rango de 60 años o más; el **12%** tenía entre 19 y 28 años; el **5%** se encontraba entre los 14 y 18 años; y el **2%** restante no respondió a esta pregunta.

Gráfica No. 10  
**Sexo**



El **49%** de las personas encuestadas son hombres, y el **43%** son mujeres. Es relevante destacar que el **8%** de los encuestados (14 participantes) no indicaron su sexo.

Gráfica No. 11  
**Género**

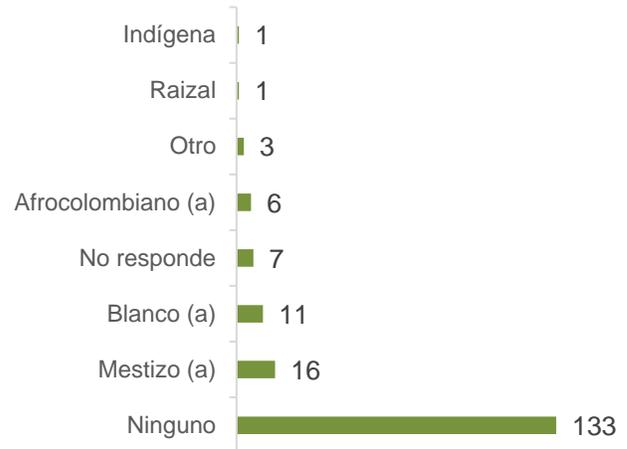


El **52%** de las personas encuestadas se identifican con el género masculino; el **45%** se identifican con el género femenino; el **2%** se identifica con otro género; y el **1%** restante no respondió esta pregunta.

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

En la recopilación de datos demográficos, se evidenció que el **75%** de los participantes no se identificó con ningún grupo étnico, racial o cultural específico. Del total de encuestados, el **9%** se identificó como mestizo(a), el **6%** como blanco(a), el **3%** como afrocolombiano(a), el **1%** como raizal, y otro **1%** como indígena. Un **1%** adicional indicó pertenecer a otro grupo étnico. Cabe destacar que el **4%** de los encuestados optó por no responder esta pregunta.

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



Al analizar la pertenencia a diversas poblaciones, se destaca que el **75%** de las personas encuestadas no se identificó con ninguna en particular. Por otro lado, se observa una distribución significativa entre quienes sí lo hicieron: el **13%** se identificó como mujeres, el **4%** como personas con discapacidad, el **3%** como parte de la comunidad LGBTI, el **1%** como víctimas del conflicto armado, y otro **1%** como miembros de comunidades rurales y campesinas. Cabe mencionar que el **1%** restante se identificó con otro grupo poblacional, mientras que el **2%** de los encuestados no respondió esta pregunta.

Gráfica No. 13  
Población



## Conclusiones

En este informe se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que recibieron atención presencial, a través de chat, teléfono y correo electrónico, durante el primer semestre de 2024. Se evaluaron aspectos clave como la amabilidad, conocimiento, oportunidad (tiempo de respuesta), facilidad de acceso al servicio, solución del requerimiento y utilidad de la información proporcionada por los servidores, con el objetivo de obtener una visión integral del desempeño de la Entidad en la atención a la ciudadanía.

El análisis revela que la empatía, la amabilidad, y la disposición del personal para escuchar activamente a la ciudadanía, son aspectos altamente valorados. Esto se refleja en los resultados, donde el **80%** de los encuestados calificaron la amabilidad del personal como excelente, mientras que el conocimiento y dominio de los servidores también obtuvo una valoración positiva del **78%** de los encuestados.

La satisfacción con el tiempo de respuesta y la facilidad de acceso al servicio también fueron aspectos destacados, con un **75%** y un **81%** de los encuestados calificándolos como excelentes, respectivamente. Además, un **88%** de los ciudadanos reportó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente, y un notable **94%** encontró útil la información proporcionada.

Estos resultados no solo subrayan el compromiso de la Entidad con la mejora continua y la excelencia en la atención, sino que también indican que las acciones implementadas han tenido un impacto significativo en la experiencia de servicio. La alta disposición de los encuestados a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría, con un **94%** de aprobación, es una clara muestra del éxito alcanzado.

A pesar de estos logros, es fundamental seguir trabajando para mejorar aquellos aspectos que no alcanzaron una plena satisfacción, como lo muestra el **6%** de los encuestados que no recomendarían la atención recibida. Nuestro compromiso es continuar fortaleciendo los criterios de calidad en nuestras respuestas, fomentando la empatía y ofreciendo capacitación constante a nuestro personal.

En conclusión, la Secretaría se esfuerza por mantener y superar estos estándares de servicio, asegurando que cada interacción con la ciudadanía sea enriquecedora y refleje nuestro compromiso con la excelencia. Seguiremos impulsando una cultura de mejora continua para garantizar que la satisfacción ciudadana siga siendo nuestra máxima prioridad, y para seguir construyendo relaciones sólidas y de confianza con la ciudadanía.

**Elaboró:**

*Juan Esteban Quintero Páez, contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano*

**Revisó:**

*Viviana Ortiz Bernal viviana, contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE





Radicado: **20247000306823**

Fecha 15-08-2024 10:37

<b>El Documento 20247000306823 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-08-2024 17:50:40
<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: 15-08-2024 12:25:55
<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: 15-08-2024 10:38:09
 caba0d3fe752faefcb0263a2894b471c544c1c35330d1ed0ab3b51fe66aa64b2 Codigo de Verificación CV: 2500b	

