

Ficha metodológica	
Nombre de la operación estadística y sigla	Evaluación de la Satisfacción Ciudadana en los Servicios de la SCRD (ESC-SCRD)
Entidad responsable	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Antecedentes	Diversos estudios han demostrado la importancia de la satisfacción ciudadana como indicador de la calidad de los servicios. En el contexto colombiano, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP – a través del documento Herramienta de medición de experiencia ciudadana ha evidenciado que la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y la transparencia de las entidades gubernamentales influye significativamente en su nivel de confianza en las instituciones. En este sentido, el presente documento metodológico busca contribuir al conocimiento existente al analizar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, con el objetivo de identificar áreas de mejora y fortalecer el vínculo entre la entidad y la comunidad
Objetivo General	Obtener información sobre el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación con diversos aspectos de los servicios culturales, incluyendo la atención recibida, la accesibilidad de los servicios y la calidad de las actividades ofrecidas
Objetivos específicos	° Evaluar el nivel de satisfacción general de los ciudadanos. ° Identificar áreas específicas que requieren mejoras. ° Obtener retroalimentación sobre la calidad de los servicios y actividades culturales.
Alcance	La encuesta de satisfacción en los servicios al ciudadano, es un instrumento de a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano y en general permite: - Evaluar la percepción de satisfacción de la ciudadanía sobre los servicios ofrecidos por la Secretaría de Cultura a través de los canales de atención. - 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 SCRD. - Realizar un análisis de los resultados obtenidos, con el fin de realizar un seguimiento de los factores tanto positivos como

	aquellos que pueden ser mejorados. La encuesta está dirigida a todos los ciudadanos que hayan interactuado con los servicios de la Secretaría de Cultura durante el periodo a evaluar.
Conceptos básicos	Satisfacción: Se refiere al grado en que los ciudadanos perciben que los servicios recibidos cumplen con sus expectativas y necesidades. Trámites: Conjunto de acciones o procedimientos que deben seguirse para obtener un determinado servicio o beneficio por parte de la Entidad. Experiencia: Conjunto de percepciones, emociones y pensamientos que experimenta un individuo durante una interacción con un producto, servicio o marca.
Variables	Amabilidad: Grado en que el personal de atención al ciudadano demostró una actitud cordial, respetuosa y dispuesta a ayudar durante la interacción. Conocimiento: Nivel de conocimiento del personal sobre los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos por la entidad. Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido desde que el ciudadano presentó su solicitud o consulta hasta que obtuvo una respuesta o solución. Facilidad de acceso: Grado de facilidad con el que el ciudadano pudo acceder a los servicios de la entidad, considerando factores como la ubicación del punto de servicio, los horarios de atención, y la disponibilidad de canales de atención virtual.
Indicadores	La información que se recoge con la encuesta es empleada en el siguiente indicador que da respuesta a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Nombre del indicador: RCC-IND-02 Nivel de satisfacción sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte Fórmula: $(X1+X2+X3)/(Y*C)$ X1: Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 4 X2: Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 5 X3: Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 6 Y: Total de encuestas recibidas en el periodo

	C: Número de preguntas de la encuesta
Estimación de parámetros	No aplica
Tipo de operación estadística	Sin información
Estándares estadísticos empleados	No aplica
Universo de estudio	Todos los ciudadanos que hayan interactuado con los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Población objetivo	La población objetivo de las encuestas, coincide con el Universo: Todos los ciudadanos que hayan interactuado con los servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Unidades estadísticas	La población objetivo de la entidad es la ciudadanía en general, así como los artistas y gestores culturales
Marco censal o muestral	No aplica
Fuentes	Fuente primaria: Se obtiene directamente al finalizar la atención a través de los distintos canales (presencial, virtual y telefónico)
Tamaño de la muestra	No aplica
Diseño muestral	No aplica
Precisión	No aplica
Mantenimiento de la muestra	No aplica
Cobertura geográfica	Las encuestas de satisfacción tienen cobertura Distrital, incluyendo la zona urbana y rural, en las 20 localidades de Bogotá: Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz, además para el agregado Distrital.
Periodo de referencia	El periodo de referencia de la información recolectada es el año 2023. Las preguntas se enfocan mediante frases que incluyen: “¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?”, “Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente”.
Periodo o periodicidad de	Las encuestas se aplican después de la atención recibida por los

recolección	canales de atención. La periodicidad de aplicación es diaria.
Método de recolección	Para esta operación estadística, los datos se obtienen mediante encuesta después de la atención recibida por los canales de atención (presencial, telefónico, virtual). La recolección se hace en línea.
Desagregación de resultados	Desagregación geográfica: Para esta operación estadística, los resultados se presentan para el total del distrito. La información se publica desagregada por las localidades de Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe, Ciudad Bolívar y Sumapaz, con la opción de fuera de Bogotá Desagregación temática: Frecuencia de uso del servicio: Mide la frecuencia con la que los ciudadanos utilizan los servicios de la entidad para identificar si los usuarios frecuentes tienen una percepción diferente de aquellos que los utilizan ocasionalmente. Tipo de trámite realizado: Se clasifican los diferentes tipos de trámites para analizar si existen diferencias en la satisfacción según la complejidad o el tipo de trámite. Canal de atención utilizado: Evalúa si la modalidad de atención (presencial, telefónica, en línea) influye en la percepción de la calidad del servicio. Tiempo de espera: Mide el tiempo que los ciudadanos esperan para ser atendidos y se analiza su relación con la satisfacción.
Frecuencia de entrega de resultados	Trimestral
Periodos disponibles para los resultados	Encuesta de satisfacción: 2021, 2022, 2023 y 2024
Medios de difusión y acceso	Los resultados de las encuestas de satisfacción se pueden consultar en la página de la Secretaría de Cultura: https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/ y en el micrositio de atención y servicios a la ciudadanía que se encuentra en la página de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte: https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-ciudadania

Proyectó: Viviana Ortiz Bernal / Contratista / Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Revisó: Germán Ricardo Urbina Forero / Profesional Especializado / Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural
Aprobó: Diego Fernando Maldonado Castellanos / Director Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural / Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural

Documento 20249100562613 firmado electrónicamente por:	
Diego Fernando Maldonado Castellanos	Director Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural Fecha firma: 31-12-2024 10:03:18
Viviana Ortiz Bernal	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 27-12-2024 15:47:09
German Ricardo Urbina Forero	Profesional Especializado Grado 19 Código 222 Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural Fecha firma: 27-12-2024 15:09:43
 464503ce6b09db396c282698b2d2e2fdde56229c99dacc69282b575e3e53e596 Código de Verificación CV: 99203	