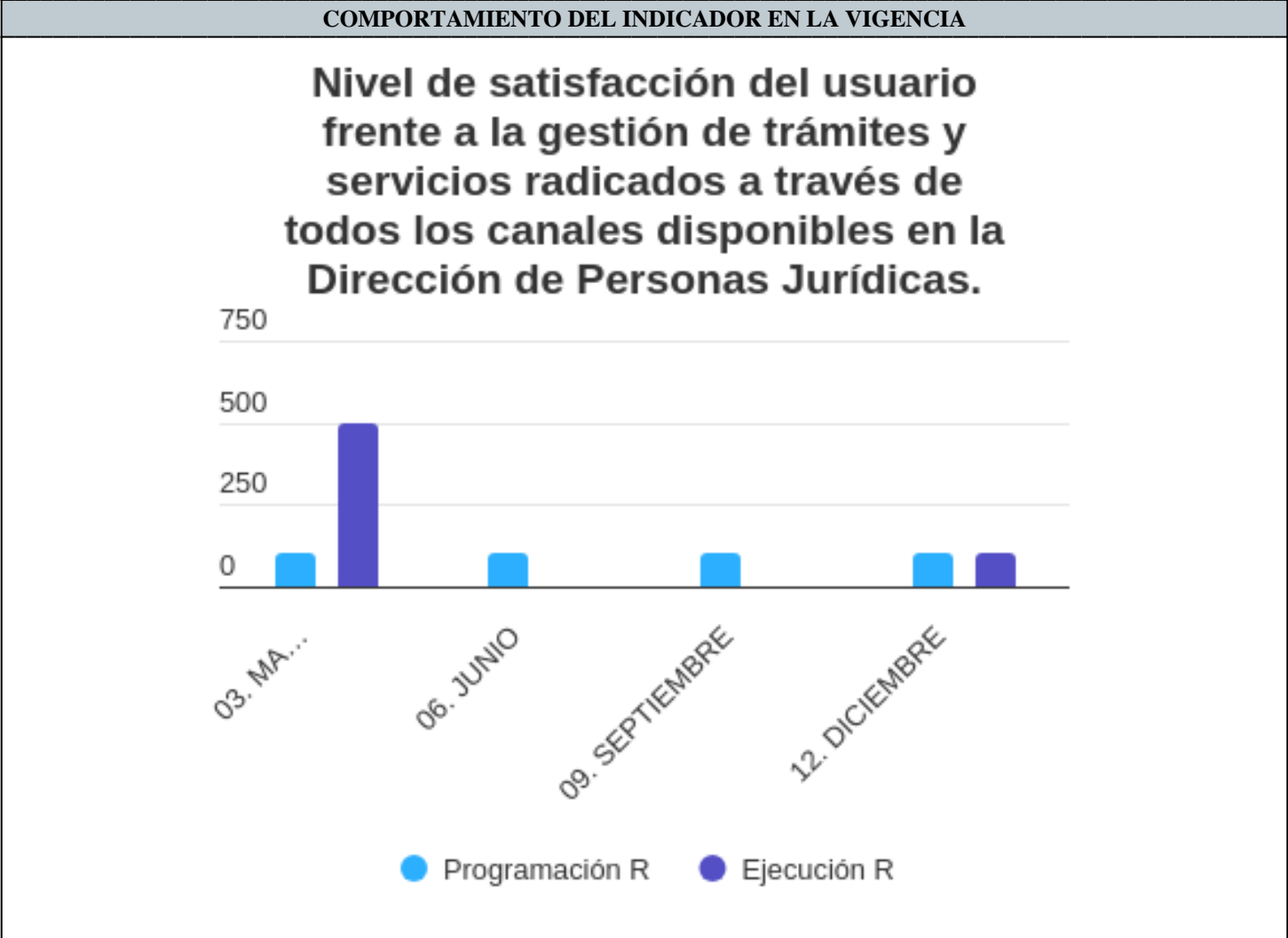


	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: DES-PR-04-FR-01		
			Fecha: 28/06/2023		
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Versión: 2		
			Página: 1 de 4		
ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN	Gestión		SUB CLASIFICACIÓN	Proceso	
CATEGORÍA	Resultado		TIPO	Efectividad (efecto/impacto)	
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas		ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"><li>1. despacho secretaría distrital de cultura, recreación y deporte</li><li>3. subsecretaría distrital de cultura ciudadana y gestión del conocimiento</li></ul>	
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción del usuario frente a la gestión de trámites y servicios radicados a través de todos los canales disponibles en la Dirección de Personas Jurídicas.				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que gestionan trámites y servicios radicados a través de todos los canales disponibles en la Dirección de Personas Jurídicas, a partir del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios. Esto con el fin de fortalecer los procesos de la entidad, mejorar la experiencia de los usuarios y contribuir a la generación de valor público con criterios de calidad, innovación y eficiencia.				
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004065-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Documento oficial	
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TRIMESTRAL	
META PROGRAMADA	100,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante	
RANGO DE GESTIÓN	Satisfacción 1-5		<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>1 - 33.01 - 3.593.6 - 5</div>		
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	X	Sumatoria de las calificaciones obtenidas.	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción aplicadas a los usuarios que gestionaron tramites.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	Y	Numero total de encuestas realizadas.	Numero total de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que gestionaron tramites.	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Nivel de satisfacción en la atención a usuarios	Nivel de satisfacción en la atención a usuarios	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(X/Y)*100			PORCENTAJE Encabezado: R	PORCENTAJE
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
LÍNEA BASE	0		FUENTE DE VERIFICACIÓN	matriz: link de matriz - PANDORA -- CULTURED	
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Analiza la satisfacción en la atención a los usuarios en un periodo determinado, de acuerdo como respondieron en las encuestas				
GLOSARIO DE TÉRMINOS	N/D				
OBSERVACIONES	N/D				
ENVIADO POR:		VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:	
JUAN MANUEL POVEDA MUNOZ		JONATHAN LOPEZ MARTINEZ	YANETH ASTRID MARIN OSPINA	LUIS FERNANDO MEJIA CASTRO	
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN		VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN OAP	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN	
2025-04-07 06:23:20		2025-04-07 09:51:04	2025-04-07 10:33:15	2025-04-09 09:48:15	

VARIABLES DEL INDICADOR	
Sumatoria de las calificaciones obtenidas. (X)	REGISTRO PERIÓDICO
Numero total de encuestas realizadas. (Y)	REGISTRO PERIÓDICO
Nivel de satisfacción en la atención a usuarios (R)	RESULTADO



Mes	Sumatoria de las calificaciones obtenidas.	Numero total de encuestas realizadas.	Nivel de satisfacción en la atención a usuarios (R)	
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO				
02. FEBRERO				
03. MARZO	45,00	9,00	100,00	500,00
04. ABRIL				
05. MAYO				
06. JUNIO	0,00	0,00	100,00	0,00
07. JULIO				
08. AGOSTO				
09. SEPTIEMBRE	0,00	0,00	100,00	0,00
10. OCTUBRE				
11. NOVIEMBRE				
12. DICIEMBRE	58,00	12,00	100,00	100,00
Total	58,00	12,00	100,00	100,00

<div><div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</div></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 3 de 4
Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
03. MARZO	Las calificaciones de las 9 encuestas de satisfacción respondidas reflejan la calidad del servicio ofrecido, pues las 9 personas claificaron sobre 5 todas las orientaciones.	No se presentaron		<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gYIYyri7LERvKRFu9Tkk19gckj">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1gYIYyri7LERvKRFu9Tkk19gckj</a>	Las calificaciones de las 9 encuestas de satisfacción respondidas reflejan la calidad del servicio ofrecido, pues las 9 personas claificaron sobre 5 todas las orientaciones. se relacionan las observaciones de los usuarios LA ATENCIÓN FUE AMABLE Y DILIGENTE GRACIAS Ninguna Ningún comentario ni sugerencia, agradecido por toda la orientación y apoyo con la resolución de dudas Muy buena atención. Muy buena atencion Excelente servicio Muy buena asesoría Es un excelente profesional Excelente servicio y asesoría, muy claro todo, muy amable el señor juan Manuel, muchas gracias Se reportan las evidencias en el radicado Orfeo No. 20252300236673
06. JUNIO	N/A	N/A	En relación con el indicador ‘Nivel de satisfacción del usuario frente a la gestión de trámites y servicios radicados a través de todos los canales disponibles en la Dirección de Personas Jurídicas’, se informa que, si bien se diseñaron y habilitaron los instrumentos de medición correspondientes (encuestas de satisfacción), durante el periodo evaluado no se obtuvieron respuestas por parte de los usuarios, por lo que no fue posible consolidar resultados cuantitativos para reportar el avance del indicador.	Radicado 20252300359903  Orfeo	En relación con el indicador ‘Nivel de satisfacción del usuario frente a la gestión de trámites y servicios radicados a través de todos los canales disponibles en la Dirección de Personas Jurídicas’, se informa que, si bien se diseñaron y habilitaron los instrumentos de medición correspondientes (encuestas de satisfacción), durante el periodo evaluado no se obtuvieron respuestas por parte de los usuarios, por lo que no fue posible consolidar resultados cuantitativos para reportar el avance del indicador. No obstante, la Dirección de Personas Jurídicas continuará implementando estrategias de sensibilización y recordatorios dirigidos a los usuarios, con el fin de incentivar su participación en las encuestas, garantizando la recolección de información suficiente y representativa que permita evaluar efectivamente la percepción de satisfacción frente a la gestión de los trámites y servicios ofrecidos.

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 4 de 4	
09. SEPTIEMBRE	En relación con el indicador ‘Nivel de satisfacción del usuario frente a la gestión de trámites y servicios radicados a través de todos los canales disponibles en la Dirección de Personas Jurídicas’, se informa que, si bien se diseñaron y habilitaron los instrumentos de medición correspondientes (encuestas de satisfacción), durante el periodo evaluado no se obtuvieron respuestas por parte de los usuarios, por lo que no fue posible consolidar resultados cuantitativos para reportar el avance del indicador. No obstante, la Dirección de Personas Jurídicas continuará implementando estrategias de sensibilización y recordatorios dirigidos a los usuarios, con el fin de incentivar su participación en las encuestas, garantizando la recolección de información suficiente y representativa que permita evaluar efectivamente la percepción de satisfacción frente a la gestión de los trámites y servicios ofrecidos.	Para garantizar la obtención de datos suficientes y representativos en próximos cortes de seguimiento, la Dirección fortalecerá las acciones de divulgación y sensibilización, incorporando mensajes de invitación y recordatorio en los canales de atención presencial, correo electrónico y página web institucional, incentivando la participación activa de los usuarios.	No se presentaron retrocesos	N/A	Durante el periodo objeto de seguimiento, pese a la implementación de la estrategia de medición y a la disponibilidad permanente de los formularios en los canales virtuales, no se obtuvo participación efectiva por parte de los usuarios, lo cual imposibilitó el cálculo y reporte de un porcentaje consolidado para el indicador mencionado. Para garantizar la obtención de datos suficientes y representativos en próximos cortes de seguimiento, la Dirección fortalecerá las acciones de divulgación y sensibilización, incorporando mensajes de invitación y recordatorio en los canales de atención presencial, correo electrónico y página web institucional, incentivando la participación activa de los usuarios. Conclusión: La ausencia de datos en este periodo no implica incumplimiento de la obligación de medición, toda vez que se cumplieron las acciones de diseño y aplicación de los instrumentos. La situación se sustenta en la falta de respuesta de los usuarios, circunstancia externa a la gestión de la Dirección.
12. DICIEMBRE	Durante el cuarto trimestre de 2025, se llevó a cabo una evaluación detallada de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que recibieron orientación sobre trámites y servicios de la Dirección de Procedimientos Jurídicos (DPJ). Del total de encuestas aplicadas a nuestros usuarios únicamente 12 la contestaron. Todos calificaron la orientación recibida con una puntuación superior a 4 en una escala de 1 a 5. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción entre los usuarios y sugiere que las estrategias implementadas para mejorar la atención y orientación en la DPJ están dando resultados positivos. La consistencia en la alta calificación obtenida indica la eficacia del personal y la calidad del servicio proporcionado.	No se presentaron retrasos para el trimestre.	N/A	<a href="https://mail.google.com/mail/u/0/#search/GERMAN/FmicgzOdzwHKSzz">https://mail.google.com/mail/u/0/#search/GERMAN/FmicgzOdzwHKSzz</a>	Durante el cuarto trimestre de 2025, se llevó a cabo una evaluación detallada de los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios que recibieron orientación sobre trámites y servicios de la Dirección de Procedimientos Jurídicos (DPJ). Del total de encuestas aplicadas a nuestros usuarios únicamente 12 la contestaron. Todos calificaron la orientación recibida con una puntuación superior a 4 en una escala de 1 a 5. Este resultado refleja un alto nivel de satisfacción entre los usuarios y sugiere que las estrategias implementadas para mejorar la atención y orientación en la DPJ están dando resultados positivos. La consistencia en la alta calificación obtenida indica la eficacia del personal y la calidad del servicio proporcionado. Es de tener en cuenta que la información se recolectó desde el Área de relacionamiento con la ciudadanía de la SCRД, que es el área encargada de recopilar los resultados de las encuestas.