



SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**

**INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
I SEMESTRE DE 2022**

**Dirección de Gestión Corporativa  
Relación con la Ciudadanía**

**Fecha de presentación – Julio 2022  
Bogotá D.C.**

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. +57 (601) 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

## INTRODUCCIÓN

La aplicación de la encuesta de satisfacción de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte-SCRD, tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los trámites y servicios de la entidad.

De igual manera, la encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención a la ciudadanía, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los colaboradores (a) responsables.

Para ello, se dispuso la encuesta en la página web, sección “Atención y servicios a la Ciudadanía”, de manera permanente para que fuese diligenciada por los ciudadanos (as) atendidos (as) por la Entidad.

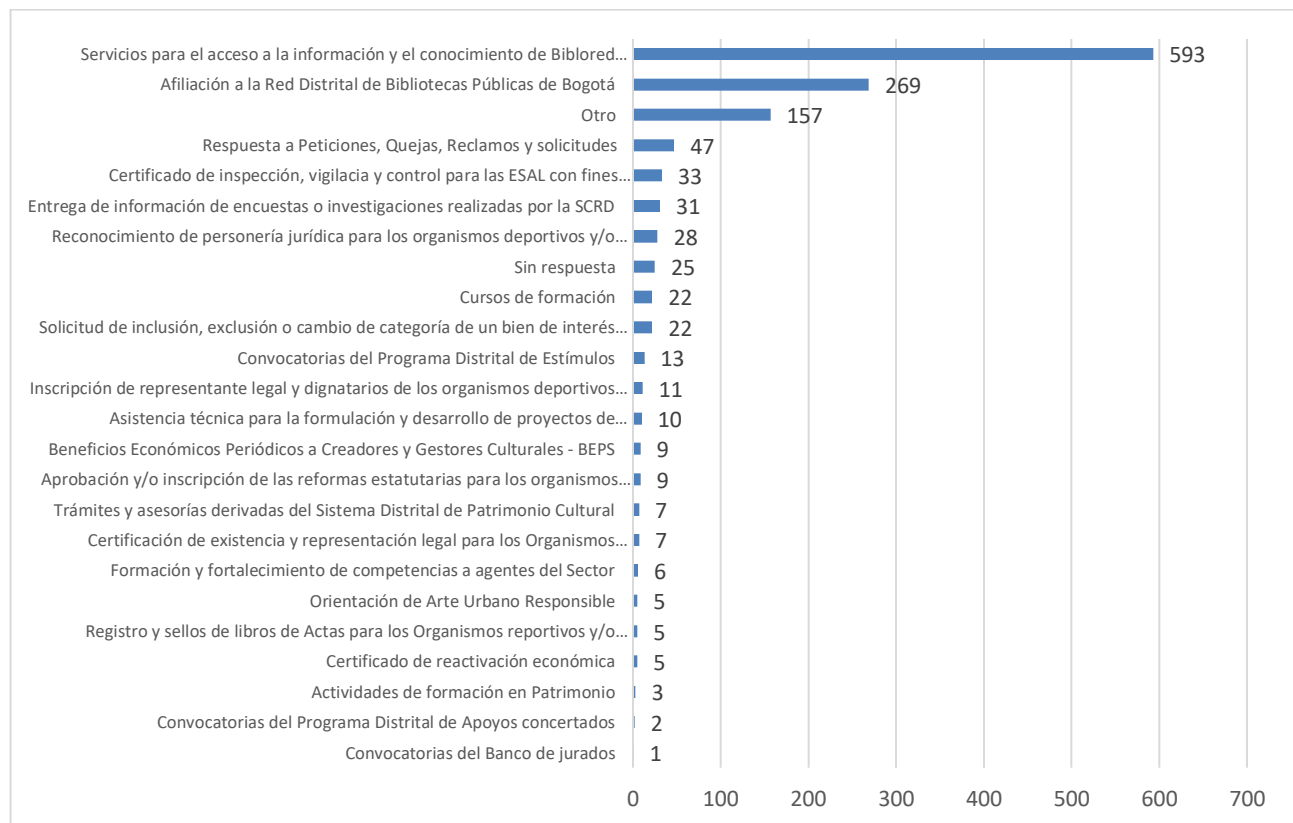
Así mismo, y en atención al procedimiento establecido para la encuesta de satisfacción, en el cual se establece la elaboración de un informe semestral de resultados, se define fecha de corte y se consolidan las encuestas diligenciadas entre el 1 de enero y el 15 de julio, obteniéndose un total de 1.320 respuestas.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta.

## 1. Trámite o servicio (orientación o consulta) realizado

Dentro de la encuesta de satisfacción dispuesta, se listaron los diferentes trámites y servicios prestados por la Secretaría, para que los (las) ciudadanos(as) seleccionaran lo correspondiente, con el siguiente resultado:

**Gráfica 1.**  
Tipo de gestión realizada



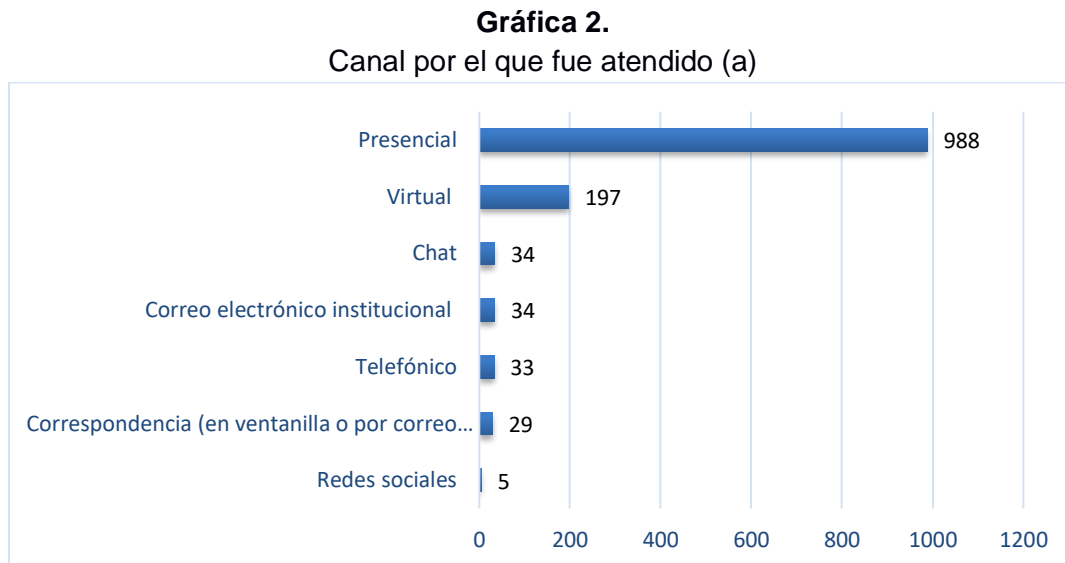
Fuente: Elaboración propia SCRD

Los trámites más solicitados por los(las) ciudadanos(as) son servicios para el acceso a la

información y el conocimiento de Biblored (Consulta, préstamo externo y renovaciones) con un 45% y los relacionados con la afiliación a la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá representado en un 20%.

## 2. Canal por el que fue atendido(a)

Los ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, seleccionaron los siguientes canales por medio de los cuales fueron atendidos:



**Fuente:** Elaboración propia de la SCR D

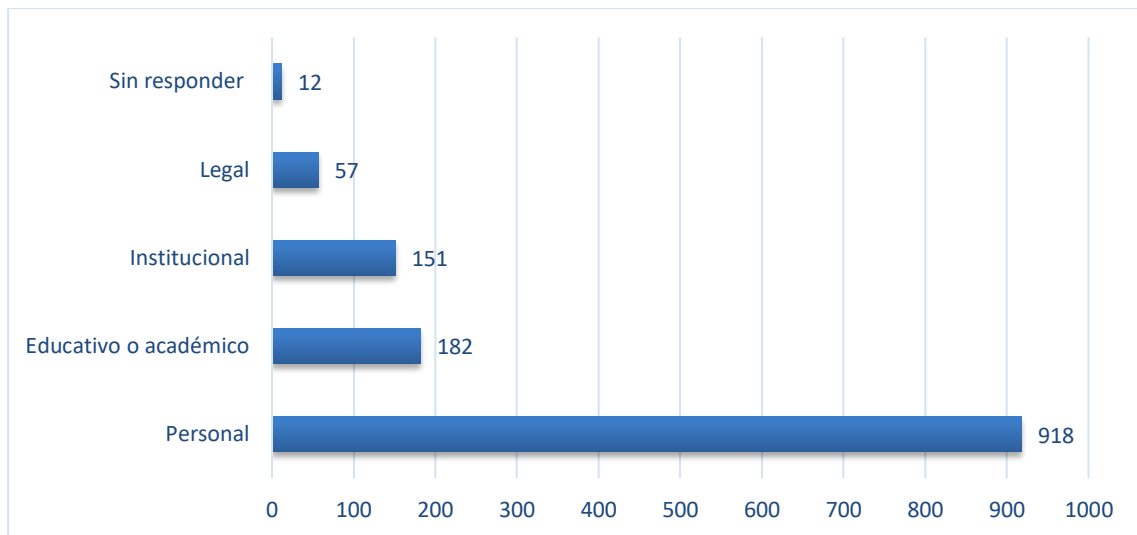
El canal con mayor participación corresponde al presencial con 75.6%, seguido de la atención través de nuestro canal virtual representando el 14,92%.

## 3. Carácter del servicio o trámite

En el análisis de esta pregunta se obtuvo que el 70% de los ciudadanos (as) realizó solicitudes de carácter personal, seguido de aquellos trámites relacionados con temas educativos y/o académicos. Tan solo el 1% no respondió a este punto. Los resultados se aprecian en la

siguiente gráfica:

**Gráfica 3.**  
Carácter del servicio o trámite

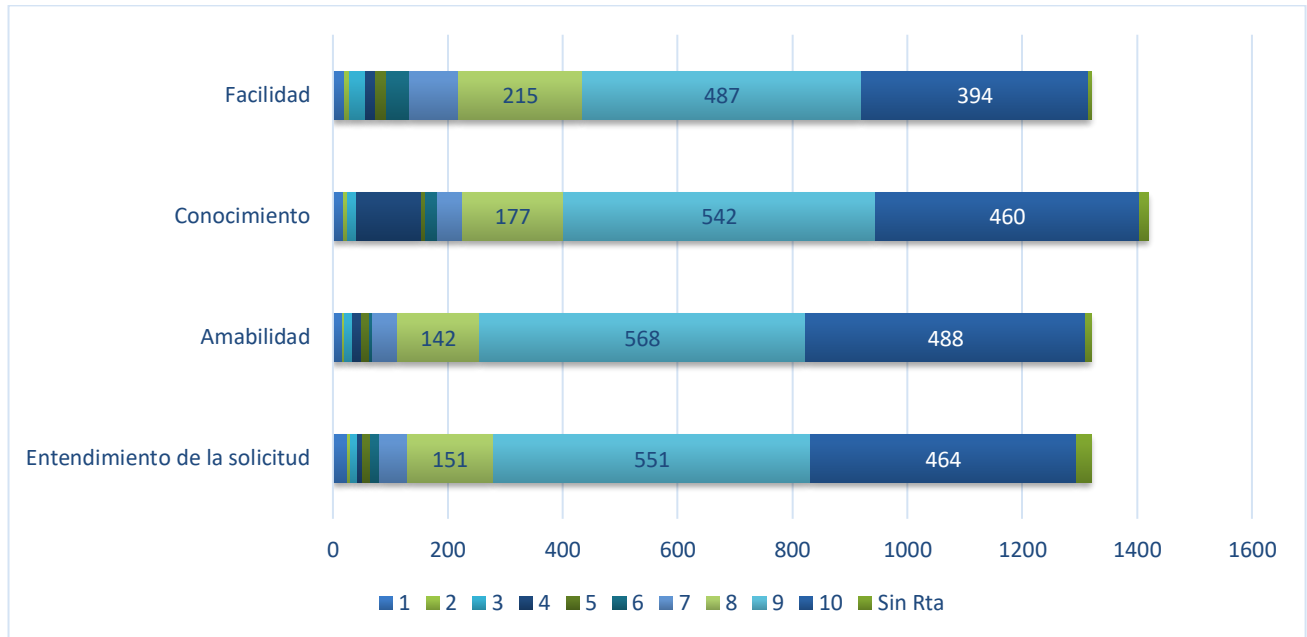


**Fuente:** Elaboración propia de la SCRD

#### **4. Facilidad, amabilidad, conocimiento y entendimiento en la atención de la solicitud**

La encuesta contiene una serie de preguntas que buscan medir la calidad en la atención de los diferentes trámites y servicios que presta la entidad, frente a las cuales se obtuvieron los datos que se muestran en la gráfica 4.

**Gráfica 4.**  
Facilidad, amabilidad, conocimiento y entendimiento.



**Fuente:** Elaboración propia de la SCRD

Los resultados de la encuesta muestran una alta calificación (8, 9 y 10) en los aspectos relacionados con la facilidad de adelantar el trámite, el conocimiento del servidor(a) que los atendió, así como su amabilidad y entendimiento de lo solicitado.

Para el criterio de facilidad el 83% de la ciudadanía que diligenció la encuesta, manifiesta haberle resultado fácil o sencillo tramitar su requerimiento. En relación con la amabilidad en la atención, se puede evidenciar que la gran mayoría, el 90,75%, considera que fue atendido de manera amable por el servidor público que recepcionó su requerimiento.

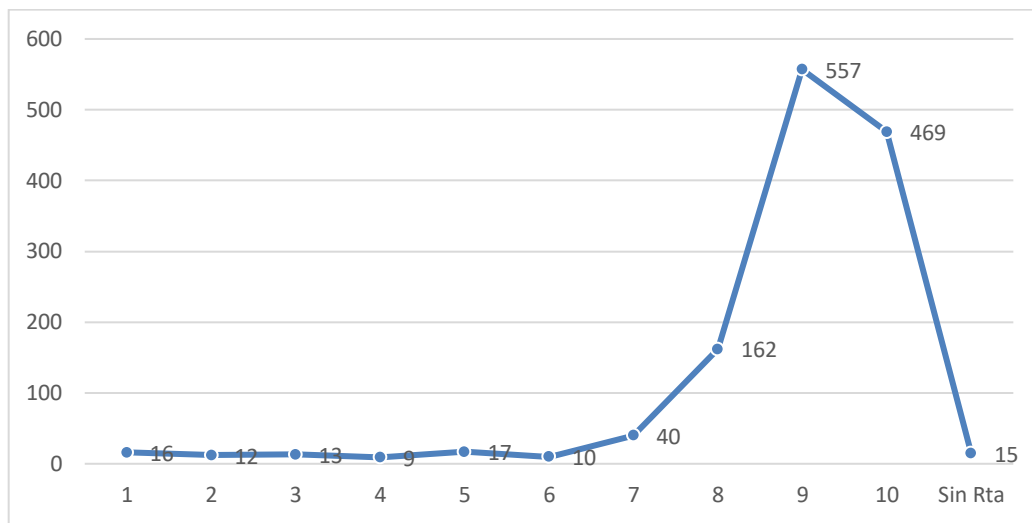
En cuanto al criterio de conocimiento, el 89,31% se presentó satisfecho y muy satisfecho con el funcionario que brindó la atención, lo cual nos permite concluir que se presenta un buen manejo de la comunicación y la información. Finalmente, respecto a si el servidor público que los atendió conocía el proceso referente a su solicitud, el 89,31% se siente satisfecho y muy satisfecho con la atención.

## 5. Satisfacción general con el servicio recibido.

Los resultados frente a esta pregunta se muestran a continuación:

**Gráfica 5.**

Satisfacción general del servicio o trámite prestado por la entidad



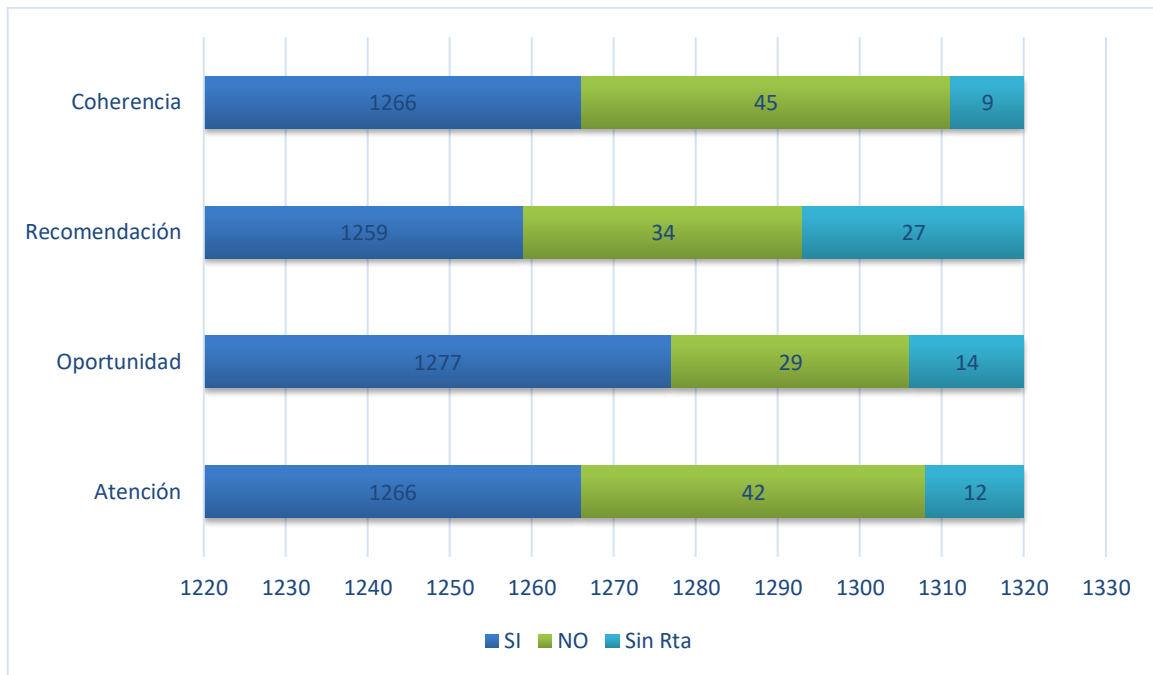
Fuente: Elaboración propia de la SCR D

El **90%** de las personas que respondieron la encuesta, califica a la entidad frente a la atención de los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte entre 8 y 10 (**satisfecho y muy satisfecho**).

## 6. Criterios en las atenciones

Frente a las preguntas “¿Logró lo que buscaba en la entidad?, ¿Recomendaría los servicios de la entidad? y los tiempos establecidos para dar respuesta, se muestran los resultados a continuación:

**Gráfica 6.**  
Criterios en la atención



**Fuente:** Elaboración propia de la SCR D

Frente a la pregunta que señala si efectivamente el ciudadano logró lo que buscaba al acudir ante la Entidad, el 96% de la ciudadanía califica entre los niveles “satisfecho” y “muy satisfecho”.

El 95% de la población encuestada manifiesta que recomendaría los servicios prestados por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. Por su parte, en el criterio de oportunidad de las respuestas, el 97% de la ciudadanía consultada manifiesta haber recibido respuesta dentro de los términos legales establecidos.

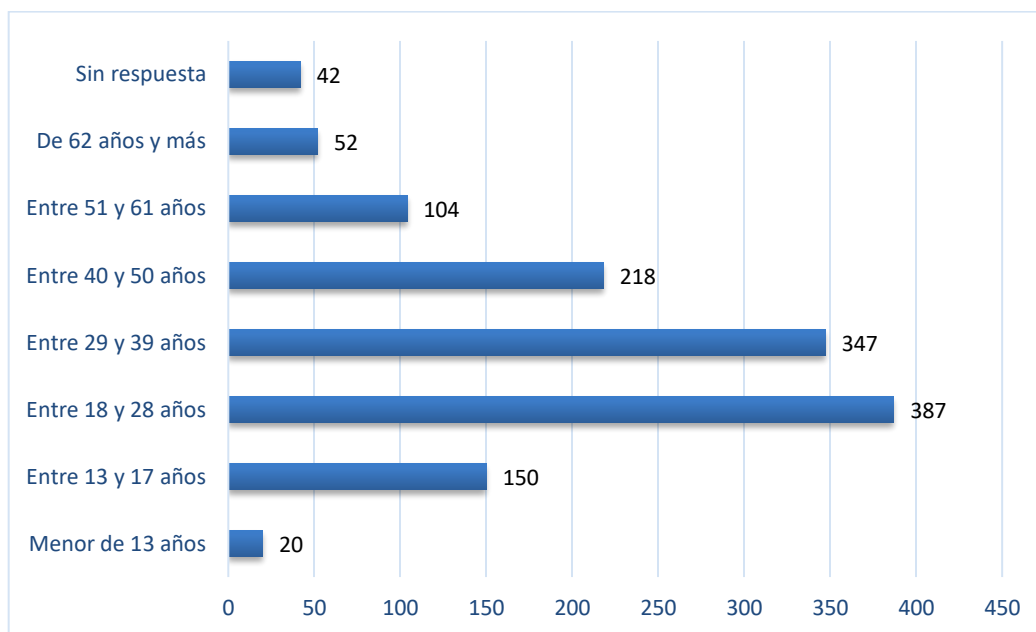
En relación con el criterio que señala si la respuesta dada atendió a la solicitud del ciudadano (a), el 95,9% califica entre satisfecho y muy satisfecho.



## 7. Características de los encuestados

Para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte es importante conocer ciertos datos que permitan identificar las características de las personas que acuden a sus trámites y servicios, con el fin de enfocar las estrategias de atención, por lo que a continuación se describen algunas de esas características:

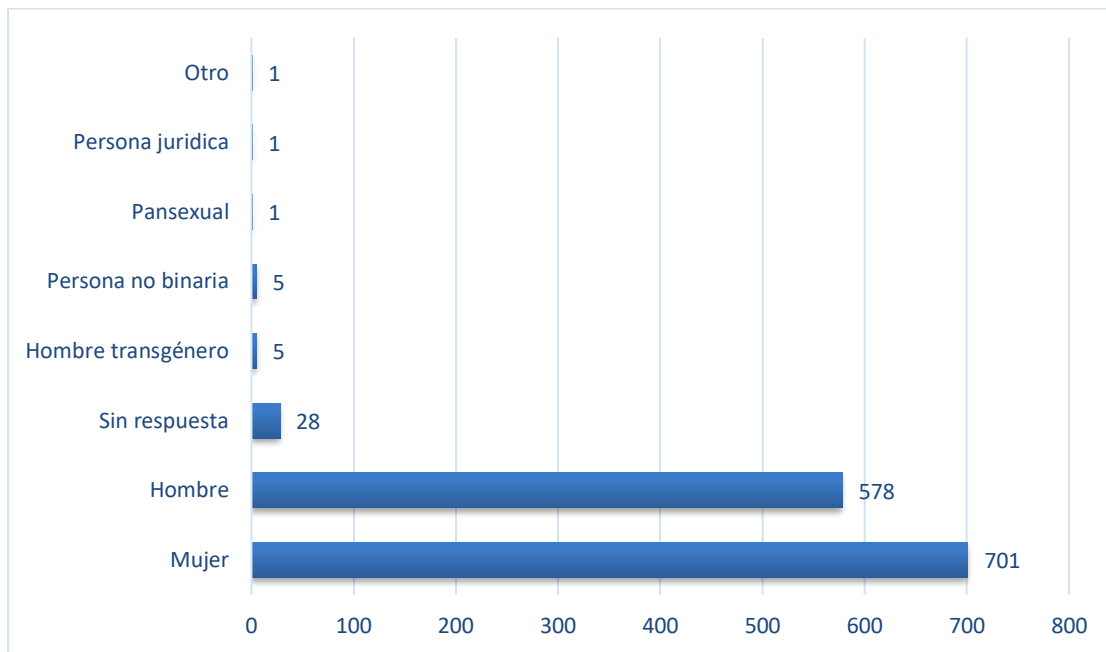
**Gráfica 7.**  
Edad del ciudadano(a)



**Fuente:** Elaboración propia de la SCRD

Como se puede evidenciar en la gráfica, podemos establecer que la población mayoritaria que dio respuesta a la encuesta está entre los 18 y 28 años, con un 29,31% de participación; las personas cuya edad se encuentran comprendidas entre los 29 y 39 años, representan un 26,28%.

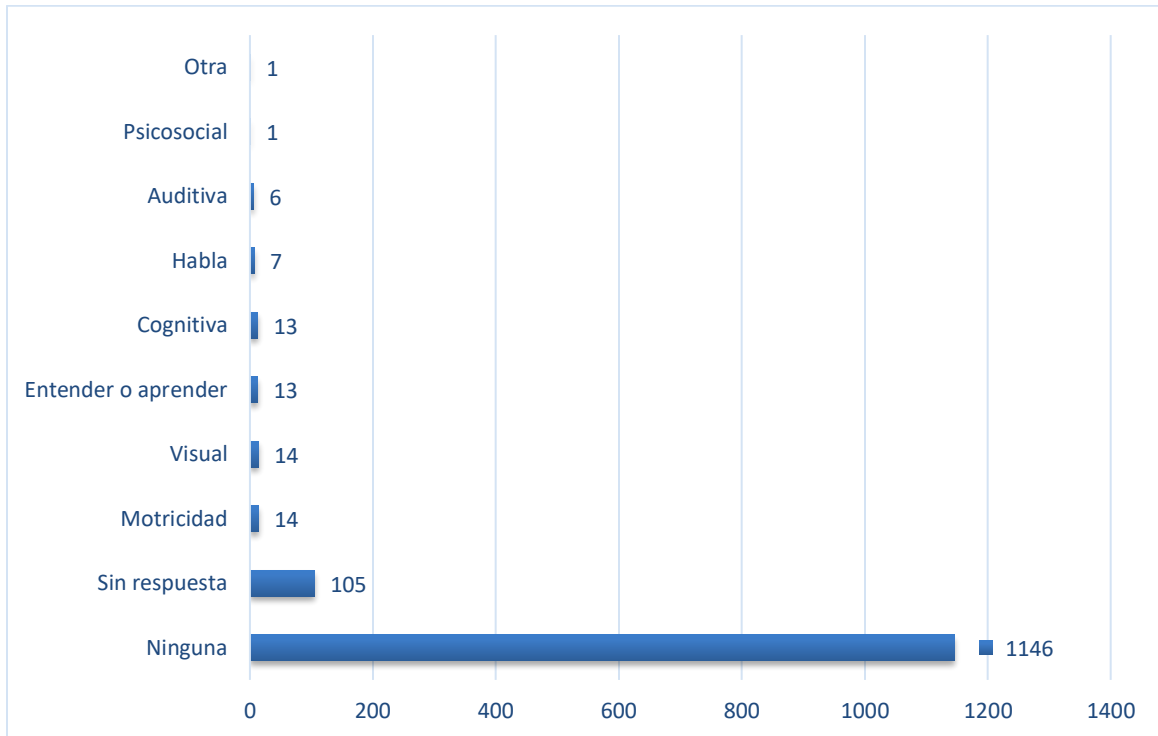
**Gráfica 8.**  
Identidad de Género



**Fuente:** Elaboración propia de la SCR D

El 53% de la población encuestada atendida en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte son mujeres, y sus requerimientos están orientados en su mayoría a servicios para el acceso a la información y el conocimiento de Biblored (Consulta, préstamo externo, afiliaciones y renovaciones).

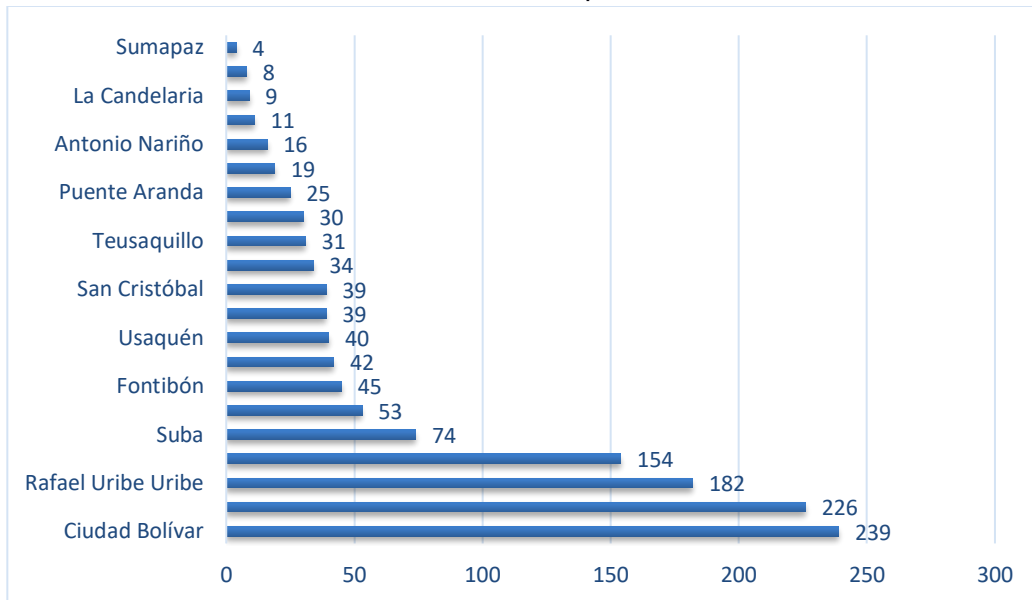
**Gráfica 9.**  
Limitaciones permanentes



**Fuente:** Elaboración propia de la SCR.D.

El 86,81% de los ciudadanos (as) encuestados manifiestan no tener ninguna limitación permanente o discapacidad.

**Gráfica 10.**  
Localidad en la que vive



**Fuente:** Elaboración propia de la SCRD

El mayor número de personas encuestadas que han realizado trámites en la entidad, pertenecen a las localidades de Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe y Kennedy, con porcentajes de participación del 18.10%, 17.12%, 13.78% y 11.66%, respectivamente.

## 8. Sugerencias ciudadanas

Para la Secretaría es importante conocer las opiniones de los grupos de valor que acuden a la prestación de servicios de la entidad, por lo que se permitió en la encuesta una pregunta abierta para que se pudieran registrar las diversas sugerencias de la ciudadanía. Dentro de las principales sugerencias, se tienen las siguientes:

- Mejorar la atención telefónica.
- Atención por chat jornada completa.
- Promocionar más los servicios que ofrecen las bibliotecas.

- Contar con más tiempo para evaluar propuestas como jurado.
- Facilitar la búsqueda de material en línea (Biblored).
- Antes de que un inmueble sea propuesto como bien de interés cultural, notificar al dueño los impactos que esto conlleva.
- Más actividades para niños.
- Más libros de la historia de los barrios de Bogotá.
- Retomar el convenio con la Luis Ángel Arango.
- Los mismos documentos que se entregan en el IDRDR se deben entregar a la SCRDR, en caso de tener personería jurídica, así que sería ideal que, a futuro, pudieran integrar los trámites para las dos entidades.

## **9. Estrategias de fortalecimiento**

La Dirección de Gestión Corporativa, como líder de la atención a la ciudadanía y a través del proceso que tiene a su cargo todo lo relacionado con esa atención, adelantará una retroalimentación de los resultados con cada una de las áreas de la entidad, para revisar en detalle estos resultados y adelantar las acciones de mejora que correspondan.

Atentamente,

**YAMILE BORJA MARTÍNEZ**  
Directora de Gestión Corporativa  
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Andrés Duran Douglas, contratista DGC.  
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana, contratista DGC.



Radicado: **20227000276563**

Fecha **27-07-2022 11:43**

**Documento firmado electrónicamente por:**

**Andrés Mauricio Durán Douglas**, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 25-07-2022 15:13:56

**Yamile Borja Martínez**, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 27-07-2022 11:43:13

**Luz Amparo Macías Quintana**, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 25-07-2022 15:18:29

Revisó: Andrés Mauricio Durán Douglas - Contratista - Dirección Gestión Corporativa



c2abe02bfd11617f92d7e6c89f4b5fed00a1bead9f609aad4f4204c40765edcb

