

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Informe Encuestas de Satisfacción Febrero 2024



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD)

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 opción 2

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Chat: <https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es> parte inferior derecha

correspondencia.externa@scrd.gov.co



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Presentación

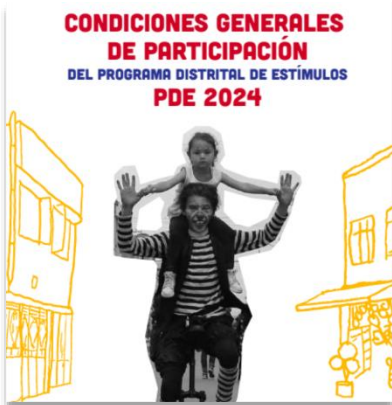


La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad líder en la formulación e implementación de políticas públicas en Bogotá, se centra en impulsar la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad. Reconociendo a los habitantes como creadores y agentes de cambio, la Secretaría asume un compromiso profundo con la ciudadanía, adoptando una política de servicio a la ciudadanía que busca fomentar la empatía a través de un diálogo constante con la comunidad.

En este contexto, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción en **febrero de 2024**, con el objetivo de evaluar la percepción ciudadana sobre la atención recibida. Esta encuesta, como mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, constituye una herramienta

fundamental para apreciar la experiencia de la ciudadanía y ajustar nuestra gestión, con miras a mejorar continuamente la calidad del servicio.

El propósito de este informe es proporcionar una visión integral de la percepción ciudadana sobre la calidad, eficiencia y satisfacción general con los servicios brindados por la Secretaría. Destacamos la participación activa de la ciudadanía en esta encuesta, fundamental para comprender expectativas, identificar áreas de mejora y fortalecer prácticas bien recibidas. El informe se enfoca no solo en resaltar logros, sino también en identificar oportunidades para optimizar la gestión y asegurar una experiencia aún más positiva para la ciudadanía.



“Programa Distrital de Estímulos - PDE- 2024”

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus entidades adscritas, entre ellas el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, han creado el Programa Distrital de Estímulos como estrategia de la Administración Distrital que busca fomentar las prácticas del arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, que otorga recursos económicos o en especie mediante convocatorias para promover propuestas realizadas o por realizar de personas naturales, agrupaciones o personas jurídicas.

Se entregará estímulos individuales a agentes, artistas, organizaciones y colectivos de la ciudad que presenten sus propuestas en música, danza, literatura, artes audiovisuales, artes plásticas y visuales, teatro y circo, así como en las opciones interdisciplinarias y aquellas dirigidas a los sectores sociales y a proyectos dirigidos a adultos mayores y culturas urbanas en Bogotá.

Este portafolio incluye 114 convocatorias con cerca de siete mil millones de pesos para entregar a través de 484 estímulos individuales y siete bolsas concursables en busca de promover la creación, la investigación, la formación y la circulación de agentes del arte y la cultura; además del Banco de Personas Expertas que entregará 1260 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados y mentores responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos.

[Más información](#)

Índice

Presentación.....	2
Índice	4
Índice de gráficas.....	5
Normatividad	6
Canal de atención mediante el cual recibió la atención	7
¿Qué dependencia atendió su solicitud?	8
Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió	9
Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a)	10
Tiempo en recibir respuesta a su solicitud	11
Facilidad de acceso al servicio solicitado	11
¿Su inquietud o petición fue solucionada?	12
¿La información suministrada le fue útil?.....	12
¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCRD?.....	13
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género.....	14
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura, y población.....	15
Conclusiones.....	16

Índice de gráficas

Gráfica No. 1 Comparativa cantidad de encuestas por canal en enero 2024 y febrero 2024	7
Cuadro No. 1 Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en febrero de 2024	8
Gráfica No. 2 Amabilidad de la persona que atendió la solicitud	9
Gráfica No. 3 Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud.....	10
Gráfica No. 4 Tiempo en recibir respuesta	11
Gráfica No. 5 Facilidad de acceso al servicio	11
Gráfica No. 6 Tiempo en recibir respuesta	12
Gráfica No. 7 Información suministrada útil	12
Gráfica No. 8 Recomendaría el servicio a otra persona	13
Gráfica No. 9 Edad	14
Gráfica No. 10 Sexo	14
Gráfica No. 11 Género	14
Gráfica No. 12 Grupo étnico, racial y/o cultural	15
Gráfica No. 13 Población	15

Normatividad

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) de Bogotá, D.C., se rige por los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual tiene como objetivo preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Esta normativa se enmarca en el contexto legal que incluye la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital.

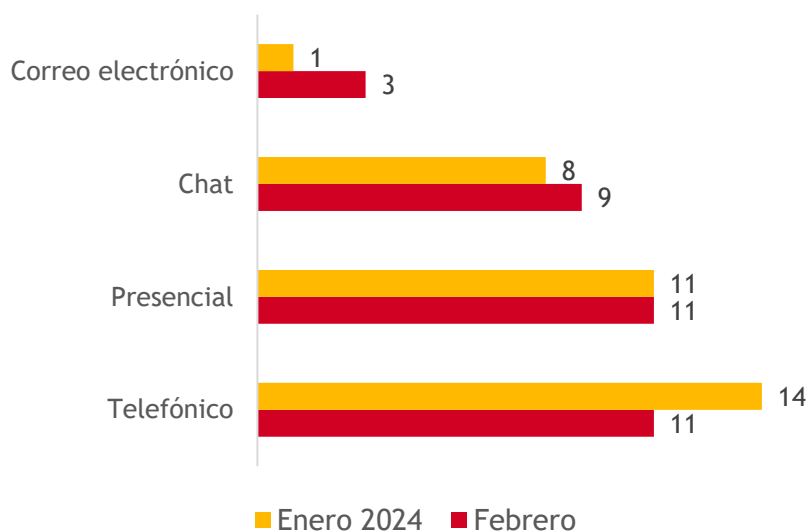
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados. La SCRD se esfuerza por garantizar una gestión eficiente, transparente y alineada con los estándares de calidad establecidos.



Canal de atención mediante el cual recibió la atención

Durante el mes de **febrero de 2024**, se llevaron a cabo 34 encuestas de satisfacción utilizando diversos canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. La cantidad de encuestas realizadas en febrero se mantuvo constante en comparación con el mes anterior, enero de 2024.

Gráfica No. 1
Comparativa cantidad de encuestas por canal en enero 2024 y febrero 2024



En **febrero de 2024**, se observó una estabilidad general en la cantidad de las encuestas aplicadas a través de los diferentes canales de atención en comparación con enero de 2024. Sin embargo, se destacan ciertos cambios significativos: hubo una disminución del **21%** en las encuestas realizadas por el canal telefónico. Por otro lado, se registró un aumento notable del **200%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del correo electrónico y un incremento del **112%** en el canal virtual (chat).

¿Qué dependencia atendió su solicitud?

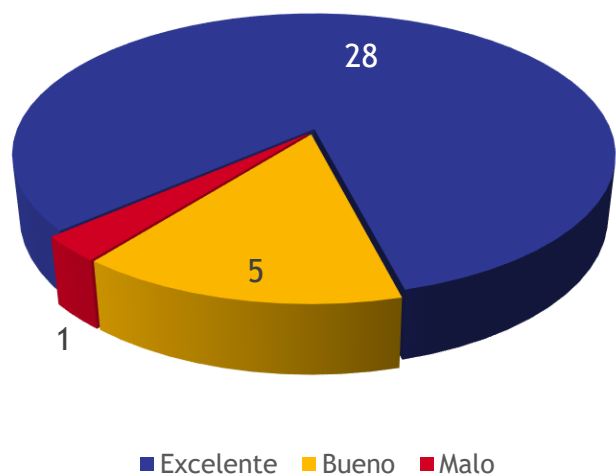
Cuadro No. 1
Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en febrero de 2024

Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	21
No sabe	10
Oficina de Tecnologías de Información	1
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	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 **62%** del total de encuestas. Seguido de la Oficina de Tecnologías de la Información, que aplicó el **3%** de las encuestas, la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, que aplicó el **3%**, y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, que aplicó el otro **3%**. Sin embargo, se destaca que el **29%** de los encuestados indicó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.

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

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



El **97%** de las personas encuestadas, equivalente a **33** participantes, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **3%**, representado por **1** participante, percibió que la amabilidad del servidor o servidora que le atendió fue mala.

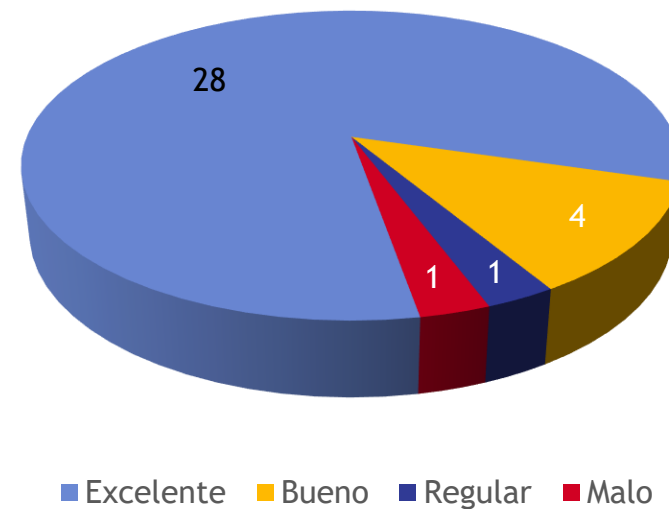
Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

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

El **94%** de las personas encuestadas, equivalente a **32** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **6%**, representado por **2** participantes, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción.

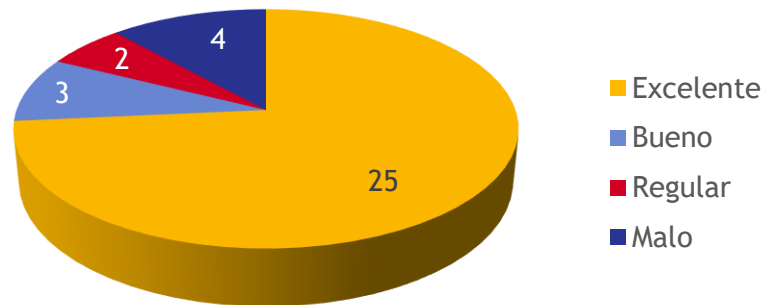
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que los funcionarios estén debidamente preparados y puedan abordar de manera efectiva las solicitudes de los ciudadanos.

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



Tiempo en recibir respuesta a su solicitud

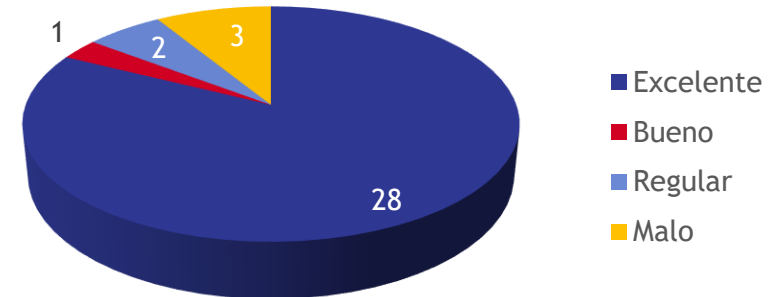
Gráfica No. 4
Tiempo en recibir respuesta



El **82%** de los encuestados, correspondiente a **28** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **18%**, representado por **6** participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

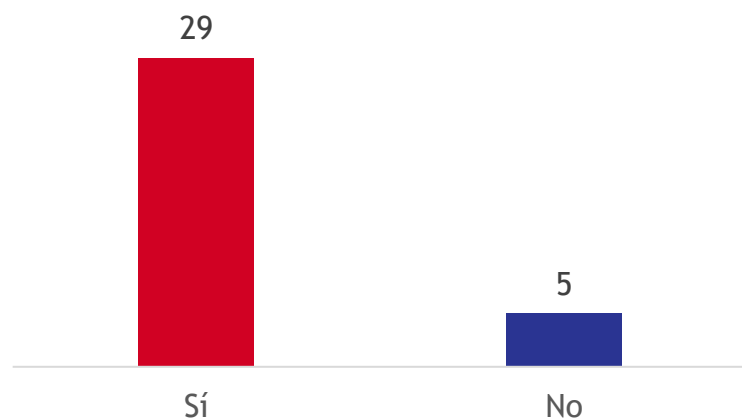
Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio



Un destacado **85%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **29** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **15%**, representado por **5** participantes, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

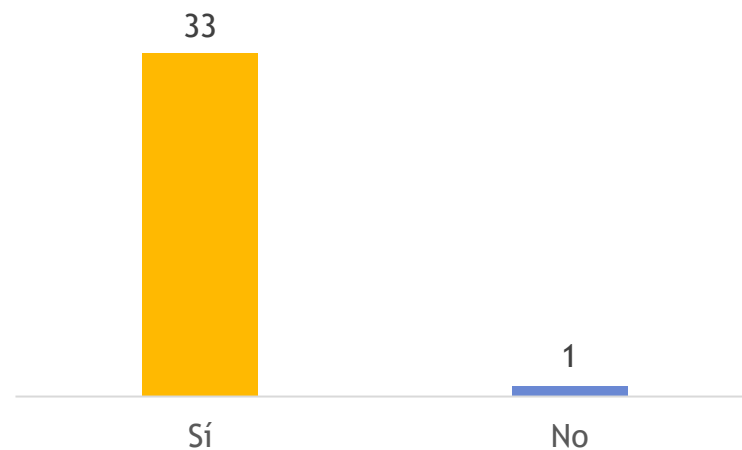
Gráfica No. 6
Tiempo en recibir respuesta



El **85%** de los encuestados, equivalente a **29** participantes, informó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, el **15%**, compuesto por **5** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿La información suministrada le fue útil?

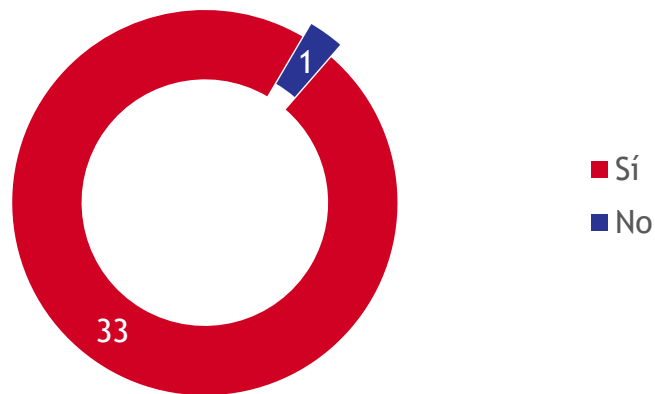
Gráfica No. 7
Información suministrada útil



Un destacado **97%** de los encuestados, representado por **33** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Por otro lado, el **3%**, conformado por **1** participante, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

¿Recomendaría a otra persona, solicitar asesoría o información a la SCR D?

Gráfica No. 8
Recomendaría el servicio a otra persona



En el compromiso continuo de la Secretaría por proporcionar un servicio de calidad a la ciudadanía, los resultados de la encuesta son altamente alentadores. Se destaca que un notable **97%** de los encuestados expresaron su disposición a recomendar la atención ofrecida por la Secretaría a otras personas. Este dato revela de manera contundente el alto nivel de satisfacción que ha sido logrado en la prestación de servicios a la ciudadanía. Es significativo destacar que solo un reducido **3%** de los participantes no experimentó plena conformidad con el servicio recibido. En consecuencia, este grupo no estaría dispuesto a recomendar la atención proporcionada por la Secretaría a otras personas.

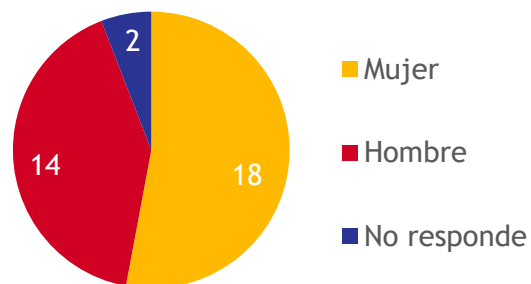
Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9
Edad



El **56%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre 29 y 59 años; el **20%** tiene entre 19 y 28 años; el **12%** se encuentra en el rango de 60 años o más; el **9%** tiene entre 14 y 18 años; y el **3%** restante no respondió esta pregunta.

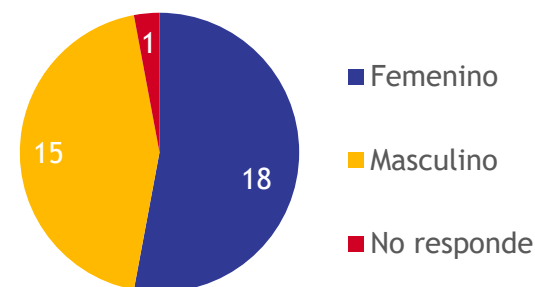
Gráfica No. 10
Sexo



El **53%** de las personas encuestadas son mujeres; el **41%** son hombres.

Dos personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

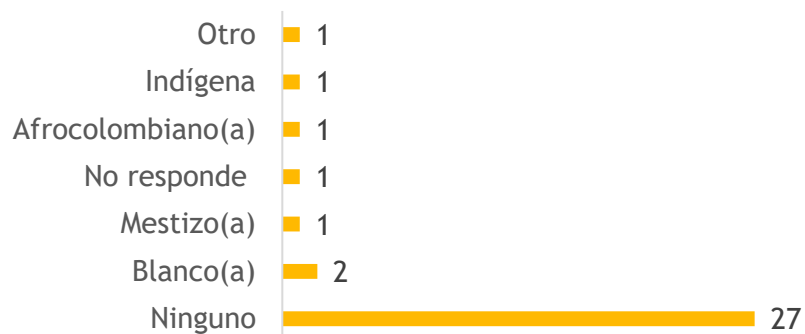
Gráfica No. 11
Género



El **53%** de las personas encuestadas se identifican con el género femenino; el **44%** se identifican con el género masculino; y el **3%** restante no respondió esta pregunta.

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

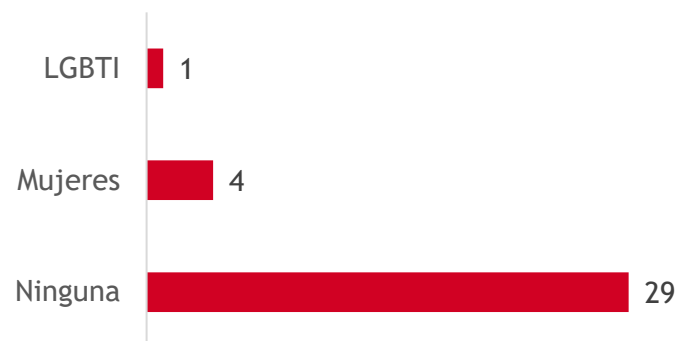
Gráfica No. 12
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **79%** de los participantes indicaron no identificarse con algún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **6%** de los encuestados se identificó como Blanco(a), el **3%** como Mestizo(a), el **3%** como Afrocolombiano(a), el **3%** como indígena, y el restante **3%** manifestó pertenecer a otro grupo étnico, racial y/o cultural.

Se destaca que **1** de las personas encuestadas no respondió esta pregunta.

Gráfica No. 13
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **85%** de las personas encuestadas expresaron no identificarse con alguna población específica. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican con distintos grupos: el **12%** como mujeres, y el **3%** restante se identificó como persona LGBTI.

Conclusiones

En este informe se presentaron los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de satisfacción a través de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte: presencial, telefónico, virtual y correo electrónico.

De los registros obtenidos durante el mes de **febrero de 2024**, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **febrero de 2024**, se observó una estabilidad general en la cantidad de las encuestas aplicadas a través de los diferentes canales de atención en comparación con enero de 2024. Sin embargo, se destacan ciertos cambios significativos: hubo una disminución del **21%** en las encuestas realizadas por el canal telefónico. Por otro lado, se registró un aumento notable del **200%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del correo electrónico y un incremento del **112%** en el canal virtual (chat).
2. La **Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano** lideró la aplicación del **62%** de las encuestas de satisfacción. Este número refleja el compromiso del equipo de Relación con el Ciudadano, encargado de la atención primaria a través de los diversos canales de la entidad. Sin embargo, identificamos una oportunidad de mejora en la identificación precisa de las dependencias responsables de la atención, debido a que el **29%** de los encuestados no conocían qué dependencia le estaba atendiendo. Es crucial perfeccionar este aspecto para proporcionar claridad a los ciudadanos sobre quién está a cargo de su servicio.
3. Los criterios de amabilidad, conocimiento, oportunidad (tiempo de respuesta), facilidad de acceso al servicio, solución del requerimiento y utilidad de la información proporcionada por los encargados de atender en la

Secretaría han obtenido una calificación general positiva. Más del **80%** de los encuestados evaluaron de manera positiva estos criterios, destacando la satisfacción general con la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

4. El **97%** de los encuestados expresó su disposición a recomendar los servicios de la Secretaría, un resultado que nos llena de orgullo y evidencia el éxito de una gestión efectiva que fortalece la conexión entre la entidad y la ciudadanía.
5. Entre los destacados eventos del mes de febrero, resalta el lanzamiento del **Programa Distrital de Estímulos 2024** como estrategia de la Administración Distrital que busca fomentar las prácticas del arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, otorgando recursos mediante convocatorias para promover propuestas de personas naturales, agrupaciones o personas jurídicas.

Elaboró:

Juan Esteban Quintero Páez
Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Juan.quintero@scrd.gov.co

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal
Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co

El Documento 20247000105083 fue firmado electrónicamente por:

Juan Esteban Quintero Paez

CONTRATISTA,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1010014015,
juan.quintero@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 21-03-2024 12:24:29

Jenny Fabiola Páez Vargas

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52855169,
fabiola.paez@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 20-03-2024 09:07:05

Viviana Ortiz Bernal

Contratista,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1033683556,
viviana.ortiz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 19-03-2024 13:55:35



3e34426459be5ad86b098a776e29bbee1c6b66afefe609ffabdafbc7997fa1de

Código de Verificación CV: 8c28e