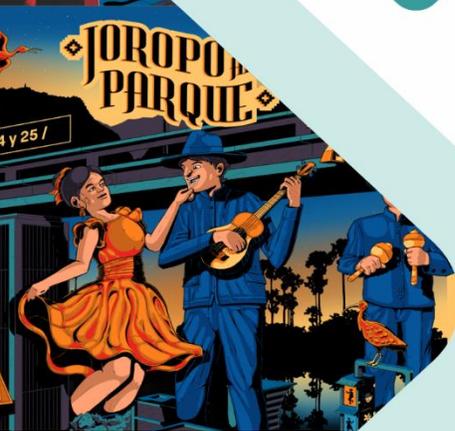


**52**  
años  
CINEMATECA DE BOGOTÁ

**CUÉNTAME AL**  
Un universo de Historias  
Te llamamos a tu teléfono para reírte cuentos y poesías



**INSCRIPCIONES ABIERTAS**  
**TALLERES DISTRITALES**  
**CIUDAD DE BOGOTÁ**  
**2023**  
Talleres en novela, poesía, cuento,  
crónica y narrativa gráfica.  
Se dictarán los sábados entre el  
25 de febrero y el 1 de julio de 2023

Primer  
Semestre  
**2023**

# Informe

resultados encuestas  
de satisfacción



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**



**Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte**

Carrera 8 No. 09 – 83, Bogotá – Colombia

PBX: (+571) 327 4850 Ext. 565 y 714

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

## Presentación

La **Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte** 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 en la ciudadanía, 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 2023. 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

Cantidad de encuestados en el primer semestre del 2023 .....	8
Gráfica 1. Cantidad de encuestados por mes .....	8
Cuadro 1. Porcentaje de participación por mes .....	8
Pregunta 1. ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento? .....	9
Gráfica 2. Cantidad de encuestados por canal .....	9
Pregunta 2. El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:.....	10
Gráfica 3. Conocimiento y dominio de la información .....	10
Pregunta 3. ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?.....	11
Gráfica 4. Amabilidad del servidor.....	11
Pregunta 4. ¿Cómo valora el servicio prestado? .....	12
Gráfica 5. Valoración del servicio prestado .....	12
Pregunta 5. ¿Logró lo que buscaba en la Entidad? .....	13
Gráfica 6. Solicitudes solucionadas 2023.....	13

## Objetivo General

Presentar el informe de las encuestas de satisfacción del primer semestre de 2023. Este informe se centra en evaluar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía a través de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

## Objetivos específicos

Proporcionar la información relativa a la percepción de la ciudadanía sobre la calidez, dominio, paciencia y empatía del servicio brindado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Realizar un análisis de los resultados obtenidos durante el primer semestre de 2023, con el fin de realizar un seguimiento exhaustivo de los factores tanto positivos como aquellos que pueden ser mejorados.

## Acerca del informe

El informe presenta la evaluación de la percepción del servicio proporcionado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía durante el primer semestre de 2023. Los datos para el análisis se obtuvieron a través de 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.

## El informe

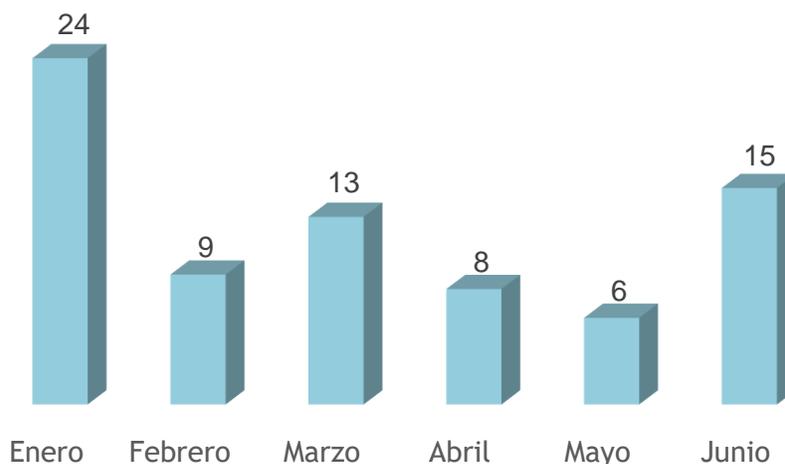
Se evalúa el desempeño del equipo de Relacionamiento con la ciudadanía en la prestación del servicio de orientación, información y atención durante el primer semestre de 2023. Se ha considerado la percepción de la ciudadanía como base para el análisis y elaboración de este informe.

En la primera sección de este informe se evaluará el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió la solicitud, así como la actitud y disposición de los servidores al momento de brindar el servicio.

En la segunda parte del informe, se analizará la calidad del servicio proporcionado y el número de solicitudes resueltas.

## Cantidad de encuestados en el primer semestre del 2023

Gráfica 1. Cantidad de encuestados por mes



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2023, se encuestó a un total de 75 ciudadanos. La cantidad de encuestados disminuyó en comparación con el año 2022, debido a que en 2022 se logró aplicar la encuesta, de forma presencial, a un gran flujo de personas mayores que realizaron el trámite de los Beneficios Económicos Periódicos para artistas y gestores culturales – BEPS.

Cuadro 1. Porcentaje de participación por mes

Mes	2023	Tasa de participación
Enero	24	32%
Febrero	09	12%
Marzo	13	17,4%
Abril	08	10,6%
Mayo	06	8%
Junio	15	20%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>57%</b>

Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

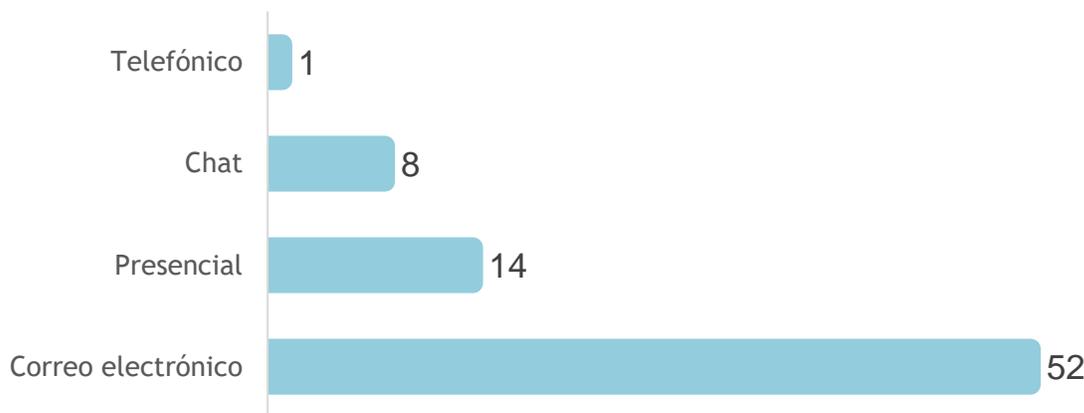
El cuadro N.º 1 evidencia el comportamiento mensual de las encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2023. El cuadro refleja que en los meses de enero y junio se hizo un mayor número de encuestas en comparación con mayo que fue el mes que menos encuestas se realizaron.

### **Pregunta 1. ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?**

Durante el primer semestre de 2023, se encuestó a la ciudadanía a través de los siguientes canales de atención: chat, correo electrónico, teléfono y atención presencial. Los resultados obtenidos revelaron que el canal más utilizado para realizar las encuestas fue el correo electrónico. Esto se debe a que la Entidad tiene una mayor interacción a través de este medio en comparación con otros canales de atención, como el teléfono, el chat y la atención presencial.

A continuación, se muestra la interacción de las encuestas según el canal de atención:

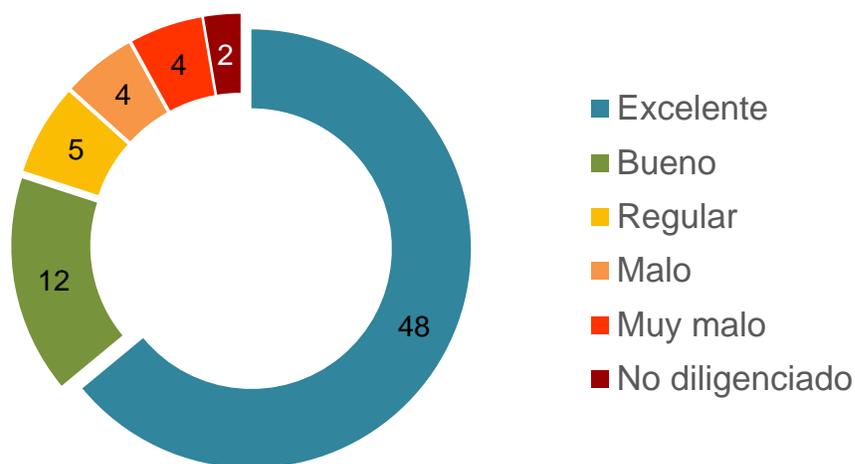
**Gráfica 2. Cantidad de encuestados por canal**



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

## Pregunta 2. El conocimiento y dominio del tema del personal que lo atendió fue:

Grafica 3. Conocimiento y dominio de la información

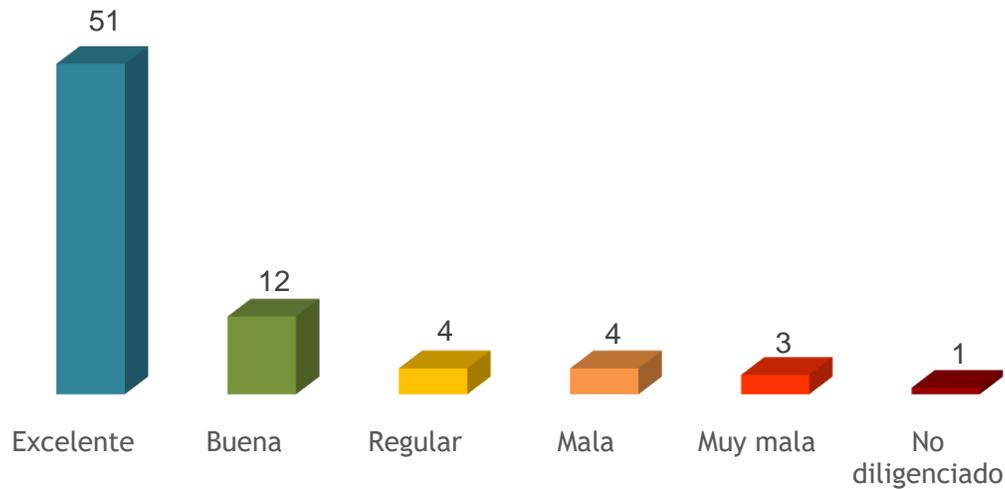


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El conocimiento y dominio del personal del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, goza de muy buena aceptación, ya que durante el primer semestre de 2023, el 64% de los encuestados correspondiente a 48 ciudadanos, calificaron como **excelente** el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que le atendió; el 16%, correspondiente a 12 ciudadanos, lo calificaron como **bueno**; el 7%, correspondiente a 5 ciudadanos, lo calificaron como **regular**; el 5%, correspondiente a 4 ciudadanos, lo calificaron como **malo**; el 5%, correspondiente a 4 ciudadanos, lo calificaron como **muy malo**; y el 3%, correspondiente a ciudadanos, no respondieron esta pregunta.

### Pregunta 3. ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

Grafica 4. Amabilidad del servidor

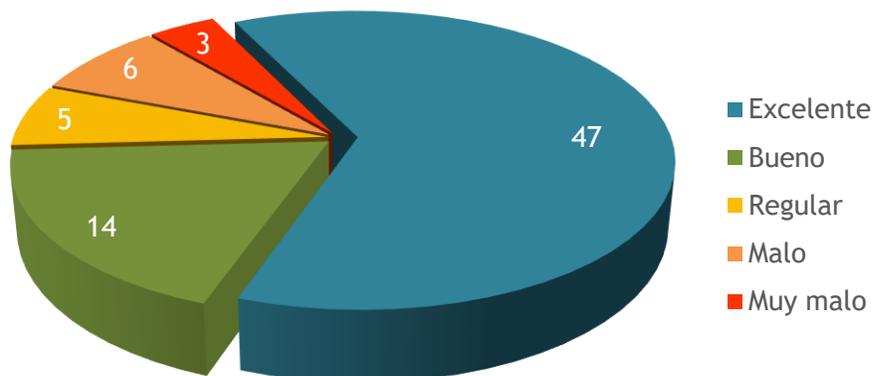


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría considera la empatía como un factor relevante, junto con una actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía. Estos elementos se destacan como diferenciadores y son altamente apreciados, como lo demuestra el hecho de que el 68% de los encuestados, un total de 51 ciudadanos, calificaron la amabilidad del personal que les atendió como **excelente**; el 16%, correspondiente a 12 ciudadanos, la calificaron como **buena**; el 5%, correspondiente a 4 ciudadanos, la calificaron como **regular**; el 5%, correspondiente a 4 ciudadanos, la calificaron como **mala**; el 4%, correspondiente a 3 ciudadanos, la calificaron como **muy mala**; y el 1%, correspondiente a 1 ciudadano, no calificó esta pregunta.

## Pregunta 4. ¿Cómo valora el servicio prestado?

Grafica 5. Valoración del servicio prestado

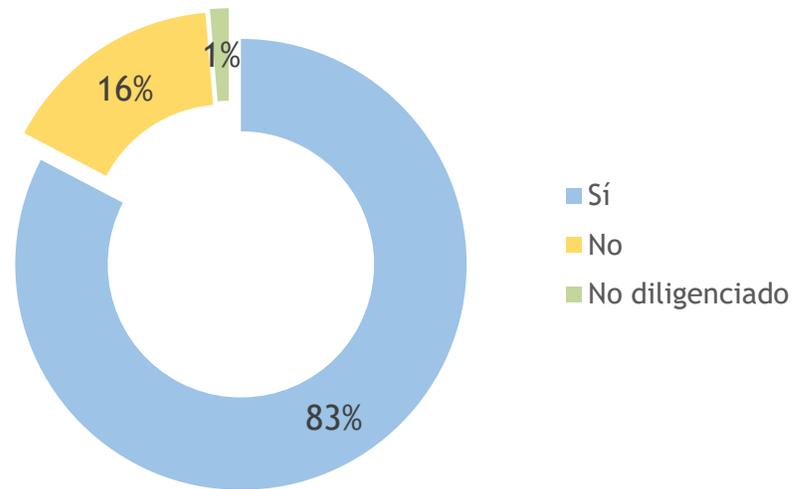


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía se complace en brindar el mejor servicio posible a los ciudadanos. Por esta razón, estamos orgullosos de informar que el 63% de los encuestados, un total de 11 ciudadanos calificó la prestación del servicio como **excelente**; el 19%, correspondiente a 14 ciudadanos, lo calificó como **bueno**; el 7%, correspondiente a 5 ciudadanos, lo calificó como **regular**; el 8%, correspondiente a 6 ciudadanos, lo calificó como **malo**; y solo el 4%, correspondiente a 3 ciudadanos, lo calificó como **muy malo**.

## Pregunta 5. ¿Logró lo que buscaba en la Entidad?

Grafica 6. Solicitudes solucionadas 2023



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción

Durante el primer semestre del año 2023, se lograron resolver de manera efectiva 62 solicitudes, lo que representa el 82,6% del total de encuestados. Además, solo un 16% de los encuestados expresó que su solicitud no fue resuelta, lo cual indica un alto nivel de satisfacción entre los ciudadanos con el servicio prestado por la Entidad.

Estos resultados demuestran un notable incremento en la expectativa ciudadana y en la percepción de seguridad al interactuar con la entidad al realizar sus solicitudes. Este progreso ha sido posible gracias al esfuerzo conjunto de las diferentes áreas, quienes se han comprometido a mejorando en beneficio de la ciudadanía.

Es alentador observar cómo la entidad ha logrado brindar un servicio más efectivo y satisfactorio a los ciudadanos, lo que sin duda fortalece la confianza de la ciudadanía en el trabajo de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. Con un enfoque continuo en la mejora y la colaboración con todas las partes interesadas, se espera que estos avances se mantengan y que la comunidad continúe beneficiándose de un servicio de calidad en el futuro.

## Conclusiones

En este análisis se exponen los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que recibieron atención presencial, por chat, teléfono y correo electrónico, se tomaron en consideración los datos recopilados durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2023, con el propósito de evaluar la calidad, calidez, oportunidad y conocimiento de los funcionarios del área.

Se prestó especial atención a aspectos claves tales como la calidad del servicio proporcionado, la amabilidad y empatía demostrada por el personal en cada interacción, la prontitud en la resolución de problemas y dudas, así como el nivel de conocimiento y asesoramiento brindado por los servidores.

La recopilación y el análisis de estos resultados han proporcionado una visión integral sobre el desempeño de la Entidad en términos de atención a la ciudadanía, lo que permitirá identificar áreas de mejora y potenciar aquellas que obtuvieron resultados destacados.

Este informe se convierte en una herramienta valiosa para la toma de decisiones estratégicas que permitan fortalecer la satisfacción de los ciudadanos y elevar la calidad del servicio brindado en todos los canales de comunicación.

Los resultados obtenidos durante este primer semestre, evaluados por la ciudadanía, permiten concluir que las acciones dirigidas al fortalecimiento de diversos aspectos han tenido un impacto significativo en la experiencia de servicio específicamente, la amabilidad del servidor que atendió la solicitud de la ciudadanía ha obtenido un resultado alentador, al ser calificada por el 68% de los encuestados como **excelente**.

Este logro es un claro indicio del compromiso de la Entidad con la mejora continua y la excelencia en la atención. Al mantener y fortalecer esta trayectoria

positiva, se podrá seguir consolidando la relación con la ciudadanía y generar un impacto aún mayor en la comunidad en el futuro.

Nuestro compromiso es seguir trabajando incansablemente para ofrecer respuestas con calidad, calidez y prontitud. Continuaremos uniendo esfuerzos, fomentando la empatía y brindando capacitación a todo nuestro personal. Todo ello con el objetivo de garantizar que la experiencia de servicio para todos aquellos que nos visiten o se pongan en contacto con nuestra entidad, a través de cualquier canal, sea satisfactoria.

Nos esforzamos por ser reconocidos por un servicio respetuoso, orientado y con una actitud positiva en todo momento. Nuestro principal objetivo es estar dispuestos a ayudar y responder de la mejor manera posible a las necesidades de quienes confían en nosotros.

Seguiremos impulsando una cultura de mejora continua para asegurarnos de que cada interacción con nuestra entidad sea enriquecedora y refleje nuestro compromiso con la excelencia en la atención a la ciudadanía. Su satisfacción es nuestra máxima prioridad y nos motiva a seguir creciendo y evolucionando para atender sus requerimientos de la manera más efectiva y amable posible.



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



Elaboro: Juan Esteban Quintero Páez  
juan.quintero@scrd.gov.co

Revisó: Viviana Ortiz Bernal  
viviana.ortiz@scrd.gov.co

Julio 2023.