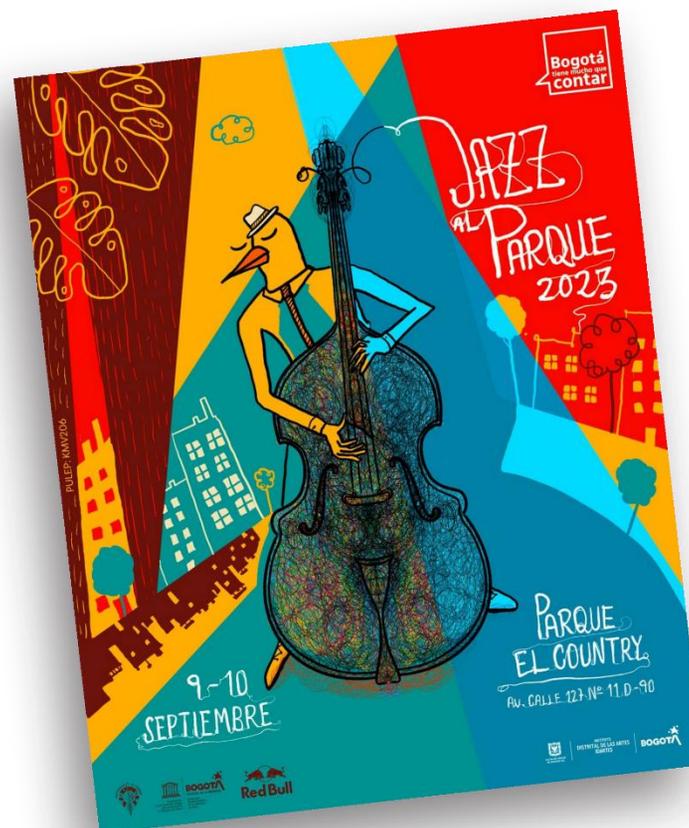




SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe Encuestas de Satisfacción Septiembre 2023



## Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 565 - 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, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad; garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

De acuerdo con lo anterior, adopta una política pública de atención a la ciudadanía como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, creando un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades; es así como se establece la necesidad de realizar un informe de encuesta de satisfacción, que permite conocer la percepción ciudadana, producto de la atención brindada en el mes de **septiembre de 2023**.

La encuesta de satisfacción, como mecanismo de consulta enviado a través de nuestros canales de atención y correo electrónico, pretende apreciar la experiencia de la ciudadana con la atención recibida por parte de la entidad. El resultado nos permite ajustar permanentemente nuestros protocolos de atención con el objetivo de mejorar y así prestar un servicio de calidad.

**“Festival Jazz al Parque 2023”**



La alegría del público fue protagonista en esta versión del festival que reunió la música con variadas expresiones artísticas.

Como un gran movimiento cultural alrededor de las músicas colombianas, el funk, el blues, las coplas, el R&B y hasta la electrónica, el 9 y 10 de septiembre del 2023 se realizó la versión 26 del Festival Jazz al Parque. 41 mil personas se unieron al llamado del Instituto Distrital de las Artes – Idartes para vivir la experiencia del jazz en todas sus formas, durante estos dos días que también acercaron a la lectura, el dibujo, la pintura, la caricatura y el emprendimiento.

Además, el festival permitió un encuentro entre amigos y familiares alrededor de la música en vivo, que invitó a realizar diversas actividades como yoga, ajedrez, baile, prácticas circenses y juegos, entre otras. Los asistentes también se deleitaron con la variada oferta de comidas y bebidas en el parque El Country, que se convirtió en una divertida zona de picnic donde compartieron niños, jóvenes y adultos.

## Índice

Presentación.....	2
Índice .....	3
Índice de gráficas .....	4
Objetivo .....	5
Alcance del Informe .....	5
Normatividad.....	6
Aspectos Generales .....	7
¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?.....	7
¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue? .....	8
¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue? .....	9
¿Cómo valora el servicio prestado? .....	10
Conclusiones.....	11

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Comparativo -Cantidad por canales de atención .....	7
Gráfica 2. Conocimiento del servidor .....	8
Gráfica 3. Amabilidad del servidor.....	9
Gráfica 4. Valoración del servicio prestado .....	10

## Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de **septiembre** del 2023 con el fin de hacer un seguimiento de los factores favorables y desfavorables, implementando acciones de mejora que conduzcan a brindar una experiencia satisfactoria del servicio brindado por la Secretaría a la ciudadanía.



## Alcance del Informe

En el informe se presenta la información obtenida de la encuesta de satisfacción enviada a los ciudadanos durante el mes de **septiembre de 2023** para que calificaran la atención recibida por parte de los servidores de la Secretaría una vez se finalizó la interacción a través de 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, se presenta el siguiente de resultado de encuestas de satisfacción del mes de **septiembre** 2023 elaborado por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.

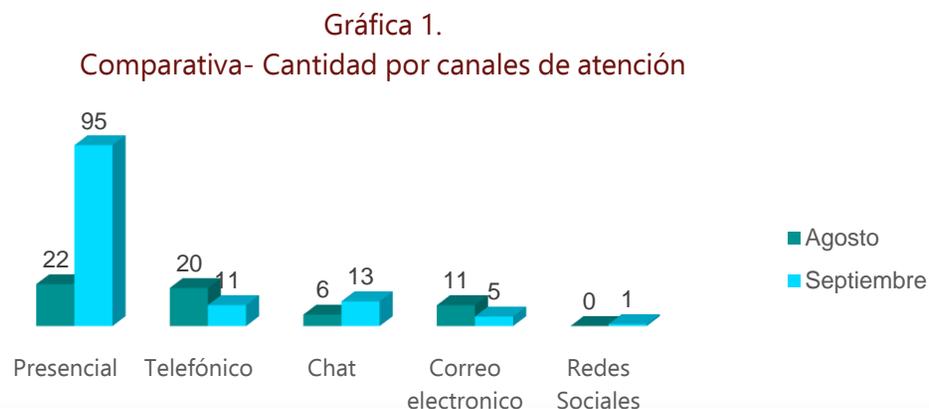
## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico, presencial y correo electrónico, con un total de **125** encuestas.

### ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

De las **125** encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de **septiembre** de 2023, **11** fueron obtenidas a través de la línea telefónica, equivalente al 9%; **95** fueron registradas de manera presencial, representando el **76%** de los encuestados; **13** fueron registradas a través del chat equivalente al **10%**; **5** fueron registradas a través del correo electrónico, representando el **4%** restante de los encuestados y **1** fue obtenida a través de las redes sociales, representando el 1% de los encuestados.

La cantidad de encuestados para el mes de análisis aumentó un 111% en comparación con agosto de 2023, pasando de un total de 59 a 125 encuestados. El canal presencial fue el que representó más aumento, toda vez que se fortaleció la encuesta de manera presencial, como se muestra a continuación:



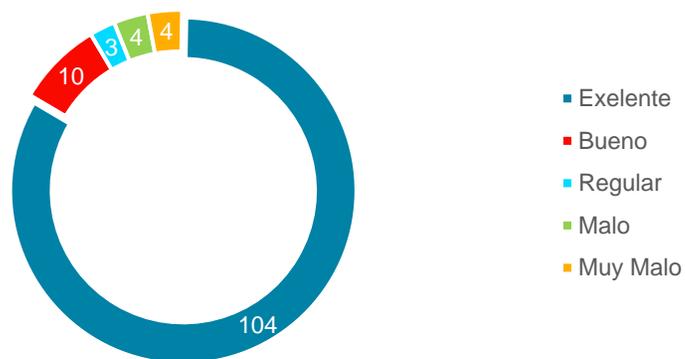
## ¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

En **septiembre** el **83%** de los registros, equivalente a **104** de los encuestados, consideró que el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; el **8%** de los encuestados, equivalente a **10** registros, lo calificó como **bueno**; el **3%** de los encuestados, equivalente a **3** registros, lo calificó como **regular**; el **3%** de los encuestados, equivalente a **4** registros, lo calificó como **malo** y el **3%** de los encuestados, equivalente a **4** registros, lo calificó como **muy malo**.

Con relación a los resultados obtenidos podemos evidenciar la importancia de establecer estrategias de mejora para lograr una comunicación asertiva con los encuestados que les permita obtener respuestas oportunas, rápidas y eficientes, y así aumentar la cantidad de encuestados.

Gráfica 2.

### Conocimiento del servidor

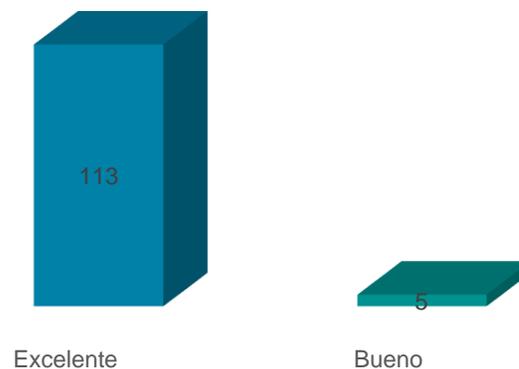


## ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

Para el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte la empatía y calidez son un factor relevante, además de la actitud y disposición para escuchar activamente a la ciudadanía; un elemento diferenciador que es bien percibido, ya que el **96%** de los encuestados, que equivalen a **113** ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió; y el **4%** de los encuestados restantes, que corresponde **5** ciudadanos, la calificaron como **bueno**.

Estos resultados dejan en evidencia el compromiso por parte del equipo al brindar un excelente servicio. Es importante continuar fomentando una actitud positiva por parte de los servidores que brindan el servicio, gestionando procesos de mejora continua y haciendo seguimiento de los protocolos para la prestación del servicio.

Grafica 3.  
**Amabilidad del servidor**

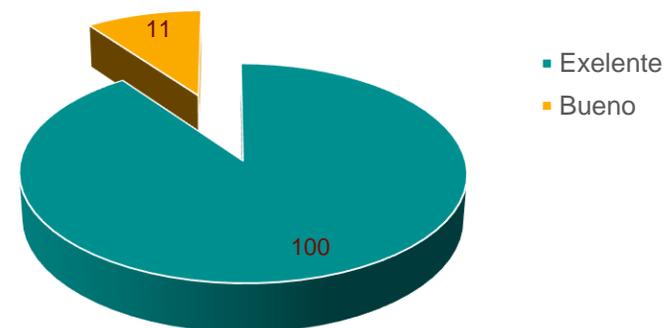


## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el **90%** de los encuestados, correspondiente a 100 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; y el **10%** de los encuestados restantes, que corresponde a 11 ciudadanos, lo consideran **bueno**.

El equipo de relacionamiento con la ciudadanía seguirá implementando acciones de mejora para que la percepción del servicio por parte de los ciudadanos sea del 100%, posicionando a la Secretaría entre las mejores entidades distritales.

Gráfica No. 4  
Valoración del servicio



## Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que fueron atendidos a través del canal presencial, telefónico y virtual por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.



De los resultados obtenidos durante el mes de **septiembre de 2023** y de acuerdo con la valoración de la ciudadanía en los diferentes canales, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de septiembre se recibieron un total de **125** encuestas cifra que aumentó en comparación con el mes de agosto, en que se recibieron 62 encuestas, el aumento fue del **53%**, esto se debe a que desde la Dirección de Lectura y Bibliotecas se empezó a aplicar la encuesta en septiembre a todos los ciudadanos que asisten a la Red de Bibliotecas Públicas.
2. De las **125** encuestas realizadas en septiembre, **95** de ellas equivalentes al **76%** fueron diligenciadas de forma **presencial**, **13** encuestas equivalentes a **10%** fueron realizadas través del **chat**, **11** equivalentes al **8%** fueron diligenciadas de forma **telefónica**, y **5** encuestas equivalentes al **4%** a través del **correo institucional**.
3. Para el **83%** de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado, mientras el **8%** de los ciudadanos encuestados lo consideró **bueno** demostrando la preparación los integrantes del equipo de relacionamiento con la

ciudadanía para responder las solicitudes ciudadanas.

4. El **96%** de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; y el **4%** de los ciudadanos restantes, calificó como **buena** la amabilidad del servidor, demostrando que los miembros del equipo de Relacionamento Ciudadano son empáticos al momento de recibir las solicitudes de los y las ciudadanas.
5. El **80%** de los encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; y el **20%** restante lo consideraron **bueno**. En el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía seguimos comprometidos para lograr un acompañamiento integral a la ciudadanía a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la misionalidad de la Entidad para garantizar el acceso a la información de manera clara, oportuna y eficaz.

Elaboró  
Erika Johanna  
Espinosa Mora  
erika.espinosa@scrd.gov.co  
601 3274850 Ext. 565

Revisó y Aprobó  
Viviana Ortiz viviana.ortiz@scrd.gov.co  
601 3274850 Ext.778

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



**El Documento 20237000427663 fue firmado electrónicamente por:**

**Adriana María Cruz Rivera**

**Directora de Gestión Corporativa,**  
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,  
ID: 52243458,  
adriana.cruz@scrd.gov.co,  
Fecha de Firma: 10-10-2023 07:17:53

Proyectó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



1c646c034e02b6782ccafeec1d0e76df8c06282976a1e2754821178547022459

Código de Verificación CV: e112d