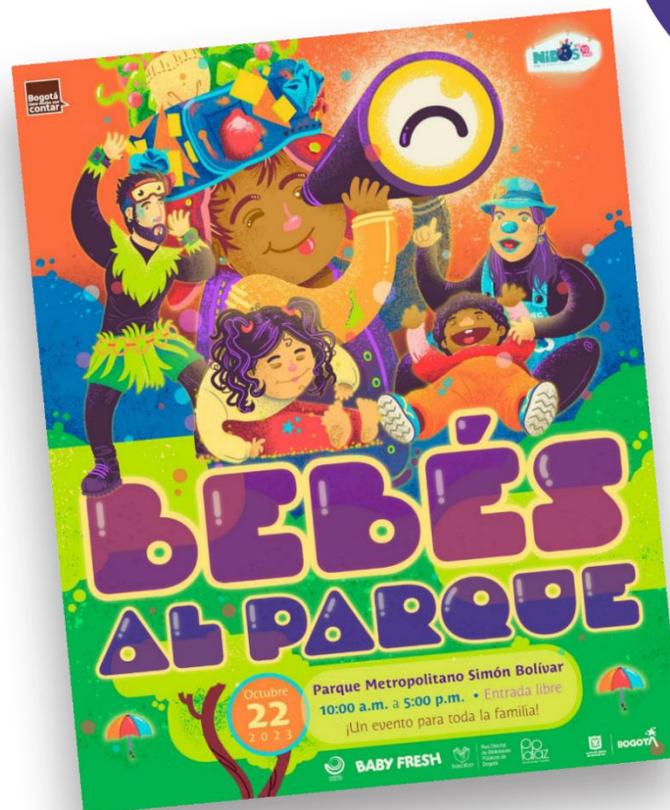




SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe Encuestas de satisfacción Octubre 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 servicio 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 **octubre 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 Bebés al Parque 2023”



El Parque Simón Bolívar de nuevo fue el escenario de este gran despliegue artístico y cultural que el Programa Nidos, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, hace cada año para celebrar la niñez, la familia y claro el goce, el juego, la exploración y la experimentación a partir de los lenguajes del arte.

Esta versión tuvo diferentes espacios a lo largo de la zona del parque escogida para el evento. En algunas carpas y zonas al aire libre se realizaron experiencias artísticas, las cuales son encuentros para que las niñas y los niños de 0 a 6 años, tengan la oportunidad de vivir, conocer, contemplar, experimentar y crear a partir del arte, mientras comparten con otras personas y desarrollan sus capacidades mediante el uso de materiales, su propio cuerpo, la intervención en el espacio y la transformación de materias que los artistas ponen a su disposición.

Pero lo mejor siempre queda para el final, este evento cerró con el concierto ¡No te vayas a aburrir! de la maravillosa María del Sol Peralta, el cual, a través de relatos y canciones de su autoría y algunos libros y canciones tomadas de la tradición oral, se convirtió en un repertorio que evocó a las tradicionales horas del cuento donde la voz cantada, hablada y leída se combinaron con juegos y bailes que lograron una alegre actividad que vinculó tanto a niñas y niños como adultos por igual.

[Más información](#)

## 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 **octubre** 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 Entidad 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 **octubre 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 mayo 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 **55** encuestas.

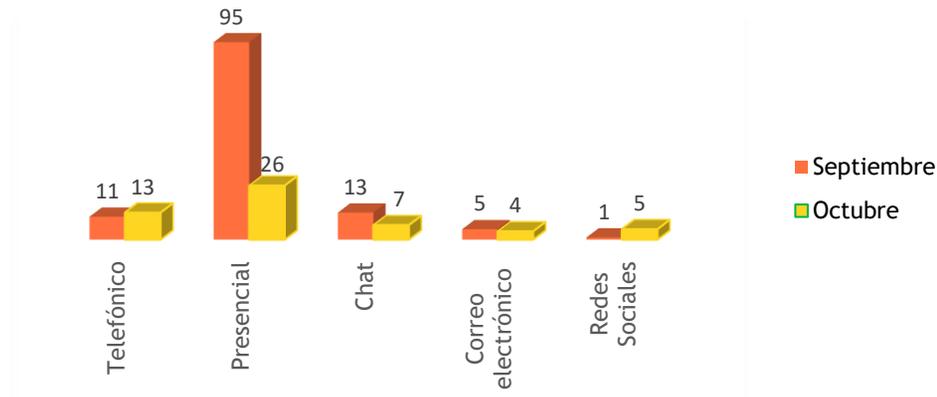
### ¿Por cuál canal de atención fue atendida su solicitud o requerimiento?

En el mes de **octubre de 2023**, se obtuvieron un total de **55** encuestas de satisfacción. De estas, **13** se llevaron a cabo a través de la línea telefónica, lo que representa el **24%** del total; **26** se realizaron de manera presencial, contribuyendo con un **47%** del total de encuestados; **7** se completaron a través del chat, representando el **13%**; **4** se obtuvieron por correo electrónico, constituyendo el **7%** restante; y finalmente, **5** encuestas se recopilaban a través de las redes sociales, equivaliendo al **9%** del total.

Es importante destacar que esta cifra de **55** encuestas marca una disminución significativa del **56%** en comparación con el mes de **septiembre de 2023**, cuando se obtuvieron un total de **125** encuestas. Esta reducción en la participación de los encuestados es un aspecto que requiere una atención minuciosa y un análisis detallado para comprender sus causas. Es fundamental evaluar la estrategia de comunicación y promoción de las encuestas, se pueden implementar estrategias más efectivas para aumentar la conciencia y la participación de los encuestados.



Gráfica 1. Comparativo  
Cantidad encuestas por canal septiembre vs octubre

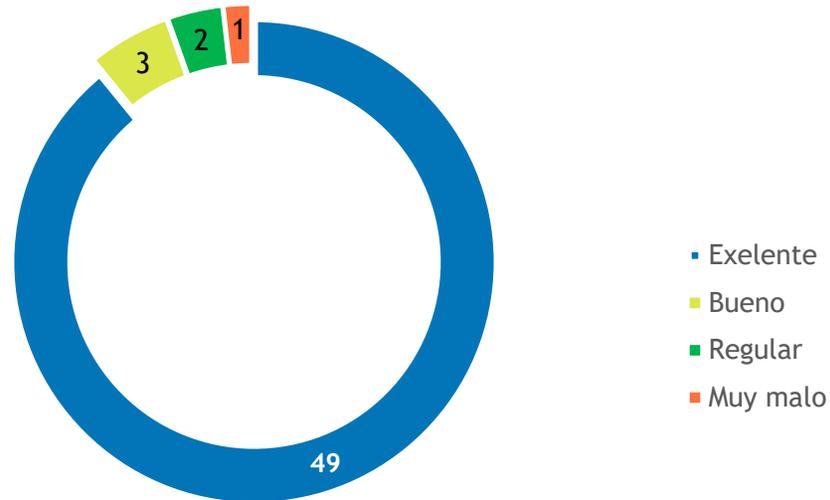


## ¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

Durante el mes de **octubre de 2023**, se destaca que el **89%** de los registros, equivalentes a **49** encuestados, calificaron su competencia como "**excelente**", el **5%** de los encuestados, representando **3** registros, lo consideraron "**bueno**". Mientras que el **4%** de los encuestados, equivalentes a **2** registros, lo evaluaron como "**regular**". Por último, el **2%** de los encuestados, un solo registro, lo puntuó como "**muy malo**".

Estos resultados enfatizan la necesidad apremiante de establecer estrategias de mejora para establecer una comunicación más efectiva con los encuestados, lo que permitirá brindar respuestas oportunas y eficaces. Esto a su vez, contribuirá a aumentar la participación en futuras encuestas.

Gráfica 2. Conocimiento del servidor

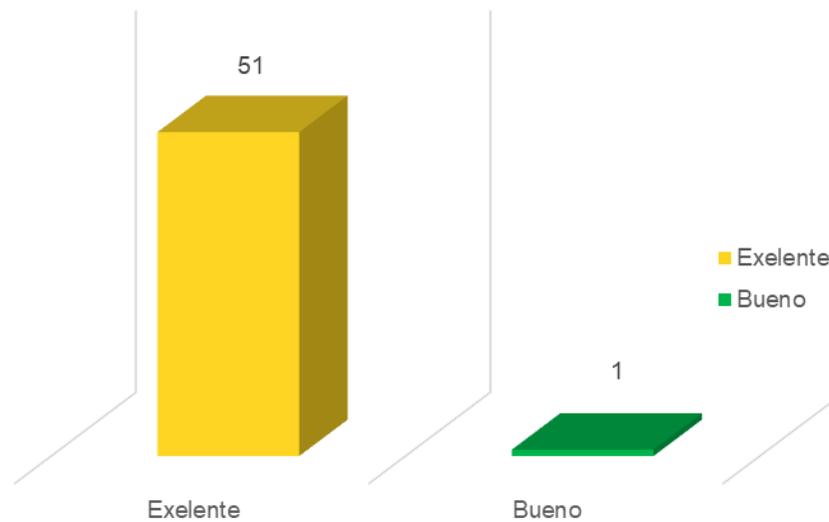


### ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

Dentro del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, se valora en gran medida la empatía, la calidez, y la capacidad de escuchar activamente a la ciudadanía como aspectos cruciales. Estos atributos se han convertido en elementos diferenciadores altamente apreciados, ya que el **98%** de los encuestados, equivalentes a **51** ciudadanos, calificaron la actitud y disposición del personal que les atendió como "excelente". El restante **2%** de los encuestados, lo que corresponde a un ciudadano, la calificaron como "buena".

Estos resultados resaltan el firme compromiso de nuestro equipo en proporcionar un servicio de alta calidad, destacando una actitud positiva y amable por parte de los servidores que atienden a la ciudadanía. Es fundamental mantener este estándar positivo y seguir impulsando la mejora continua en los procesos, junto con la vigilancia constante de los protocolos para garantizar la excelencia en la prestación de servicios.

Grafica 3. Amabilidad del servidor

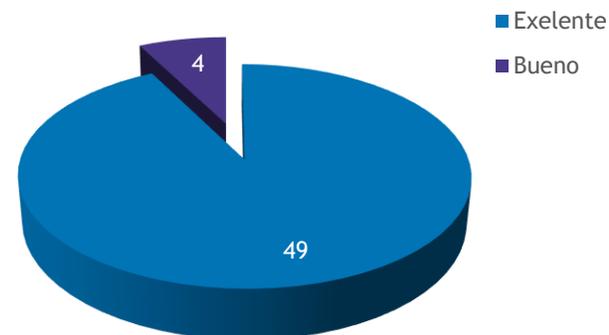


## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el **92%** de los encuestados, correspondiente a **49** ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; y el **8%** de los encuestados restantes, que corresponde a **4** ciudadanos, lo consideran **bueno**.

Estos resultados reflejan la satisfacción general de la ciudadanía con el servicio proporcionado. El equipo de Relación con la Ciudadanía continuará implementando acciones de mejora con el objetivo de elevar la percepción del servicio al **100%**, lo que reforzará la posición de la Secretaría como una de las mejores entidades distritales en cuanto a la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Gráfica 4. Valoración del servicio prestado



## Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de octubre a los ciudadanos que fueron atendidos a través de los canales: 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 **octubre de 2023** y de acuerdo con la valoración de la ciudadanía, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de **octubre** se recibieron un total de **55** encuestas; disminuyendo la cantidad de encuestados en comparación con septiembre, mes en el que se hicieron 125. Para noviembre realizaremos una campaña de difusión en articulación con la Oficina de Comunicaciones para mejorar la cifra. De las **55** encuestas, **26** fueron diligenciadas de forma **presencial**, **7** a través del **chat virtual**, **13** fueron diligenciadas de forma **telefónica**, **4** a través del **correo institucional** y **5** a través de las **redes sociales**.
2. Para el **89%** de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; y el **8%** de los ciudadanos restantes lo consideró **bueno**.
3. El **98%** de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; y el **2%** de los ciudadanos restantes, calificó como **bueno** la amabilidad del servidor.
4. Cuarenta y nueve de los ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; y cuatro de ellos consideraron que el servicio fue **bueno**.
5. También como eventos del mes de octubre destacamos el “Festival Bebés al Parque -



2023.”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

**Elaboró**

Erika Johanna Espinosa Mora  
[erika.espinosa@scrd.gov.co](mailto:erika.espinosa@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 565

**Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz Bernal  
[viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext.778



**El Documento 20237000476313 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: 08-11-2023 16:01:30

Revisó:

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



bcf300e979901543b1d4dfbb029a99ecc3b1d4f9d88adbd1c18a84f6a8a4a092

Código de Verificación CV: 66bb6