

# Informe Encuestas de Satisfacción Enero 2024

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

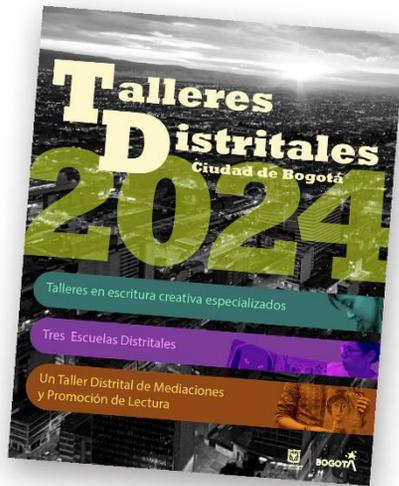
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad líder en la formulación e implementación de políticas públicas en Bogotá, se centra en impulsar la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad. Reconociendo a los habitantes como creadores y agentes de cambio, 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 **enero 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.



### “Talleres de literatura y escritura- 2024”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Gerencia de Literatura, inicia el 2024 con la apertura del Taller Distrital de Mediaciones y Promoción de Lectura y de los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá, cuyas inscripciones van hasta el 31 de enero.

Este taller convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital. Este proceso de formación se realizará presencialmente todos los sábados entre el 17 de febrero y el 29 de junio en 17 sesiones de cuatro horas cada una, entre las 9:00 a.m. y las 1:00 p.m.

El propósito de estos talleres es estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentro con lectores calificados, en cinco géneros literarios.

El Idartes abrirá el 9 de enero las inscripciones para tres Escuelas Distritales: de edición, de traducción literaria y de librerías, ampliando así la oferta de formación del primer semestre del 2024 del programa Escrituras de Bogotá a través de los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá.

[Más información](#)

## Índice

Presentación .....	2
Índice .....	4
Índice de gráficas .....	5
Normatividad .....	5
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
Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud.....	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 diciembre 2023 y enero 2024.....	7
Cuadro No. 1 Cantidad de atenciones aplicadas por dependencia en enero 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 Recomendar 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.

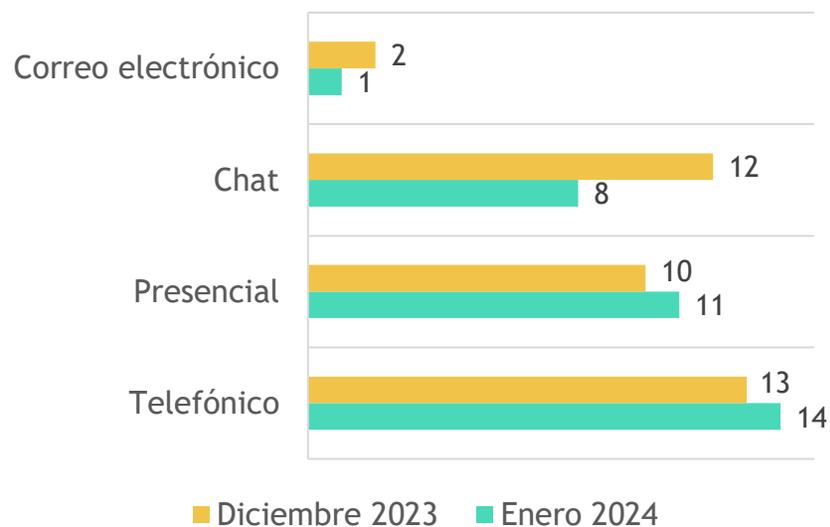
Esta normativa se enmarca en el contexto legal que incluye la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto Distrital 371 de 2010, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital.

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 **enero de 2024** se aplicaron **34** encuestas de satisfacción a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, diciembre de 2023, la cantidad de encuestados disminuyó un **8%**, pasando de 37 a 34 encuestados.

Gráfica No. 1  
Comparativa cantidad de encuestas por canal en diciembre 2023 y enero 2024



En **enero de 2024**, se destaca una variación en la cantidad de encuestas aplicadas a través de diferentes canales de atención en comparación con el mes anterior, diciembre de 2023. Se observa una disminución del **50%** en las encuestas realizadas en el **correo electrónico** y una disminución del **33%** en el canal **chat**. Por otro lado, se obtuvo un aumento del **9%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal **presencial** y un aumento del **8%** en el canal **telefónico**.

## ¿Qué dependencia atendió su solicitud?

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

Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	25
No sabe	6
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Dirección de Fomento	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	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 **73%** del total de encuestas. Seguido de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que aplicó el **3%** de las encuestas, la Dirección de Fomento, que aplicó el **3%**, y la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento, que aplicó el otro **3%**. Sin embargo, se destaca que el **18%** 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



Nos enorgullece presentar que el **100%** de las personas encuestadas, equivalente a **34** participantes, evaluaron positivamente (excelente y buena) la amabilidad del servidor o servidora que les atendió.

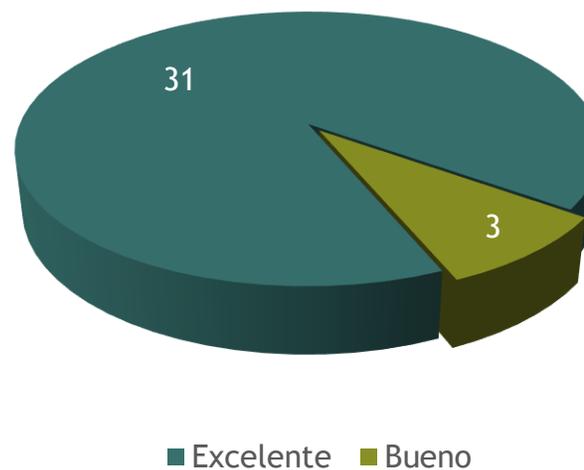
Estos resultados resaltan el compromiso continuo de la Secretaría en proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de la actitud y disposición de los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos.

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

El **100%** de las personas encuestadas, equivalente a **34** participantes, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud.

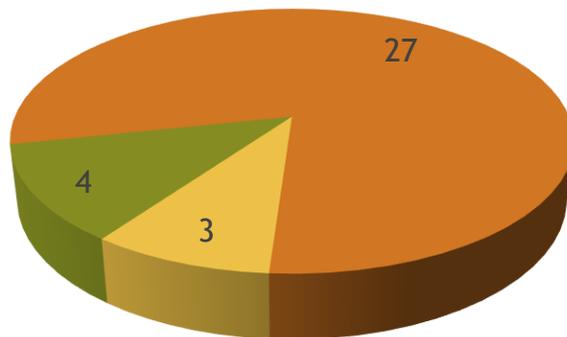
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que 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

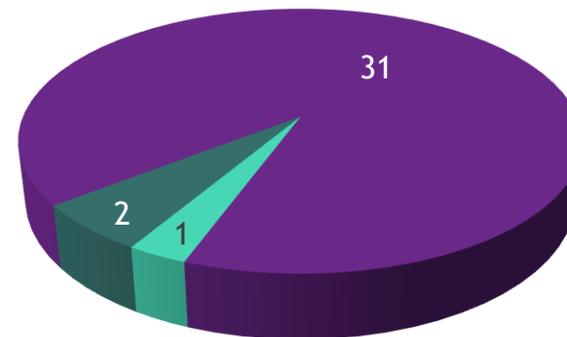


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular

El **88%** de los encuestados, correspondiente a **30** participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **12%**, representado por **4** participantes, consideró que el tiempo de respuesta fue **regular**.

## Facilidad de acceso al servicio solicitado

Gráfica No. 5  
Facilidad de acceso al servicio

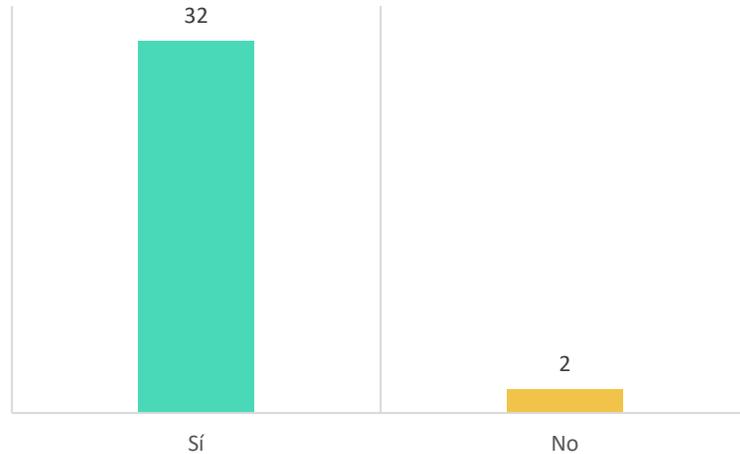


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular

Un destacado **94%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **32** personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **6%**, representado por **2** participantes, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

## ¿Su inquietud o petición fue solucionada?

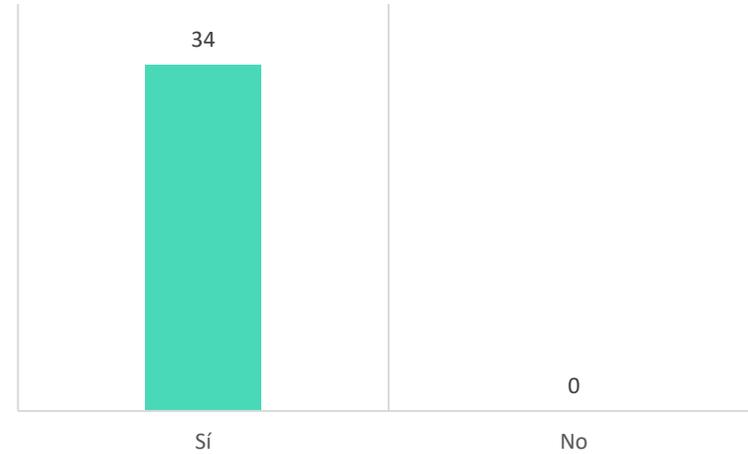
Gráfica No. 6  
Tiempo en recibir respuesta



El **94%** de los encuestados, equivalente a **32** participantes, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, solo el **6%**, compuesto por **2** participantes, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

## ¿La información suministrada le fue útil?

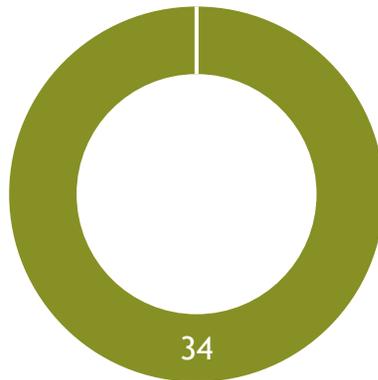
Gráfica No. 7  
Información suministrada útil



Un destacado **100%** de los encuestados, representado por **34** participantes, encontró útil la información proporcionada en sus consultas.

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

Gráfica No. 8  
Recomendar el servicio a otra persona



- Sí
- No

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 el **100%** 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 ningún participante experimentó alguna inconformidad con el servicio recibido.

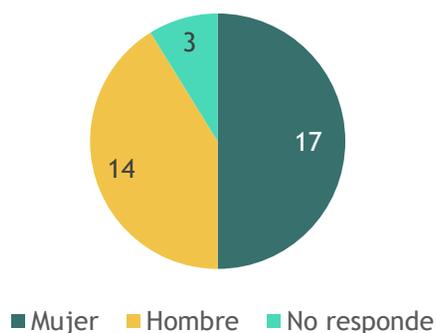
## Características demográficas de la ciudadanía atendida: Edad, sexo y género

Gráfica No. 9  
Edad



El **62%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **20%** se encuentra en el rango de **19 a 28 años**; el **15%** tiene **60 años o más**; y el **3%** restante no respondió esta pregunta.

Gráfica No. 10  
Sexo



El **50%** de las personas encuestadas son **mujeres**; el **41%** son **hombres**.  
Tres personas de las encuestadas no indicaron su sexo.

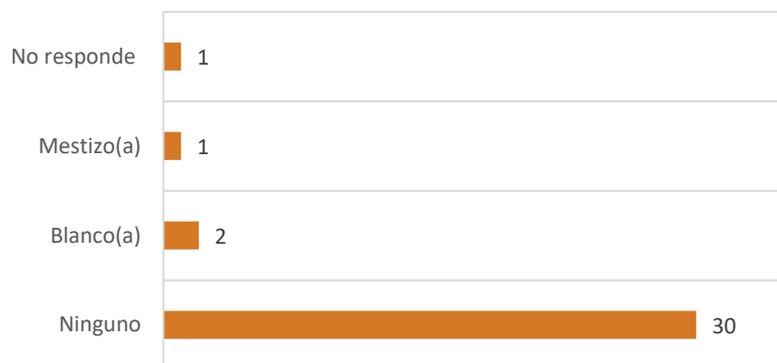
Gráfica No. 11  
Género



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

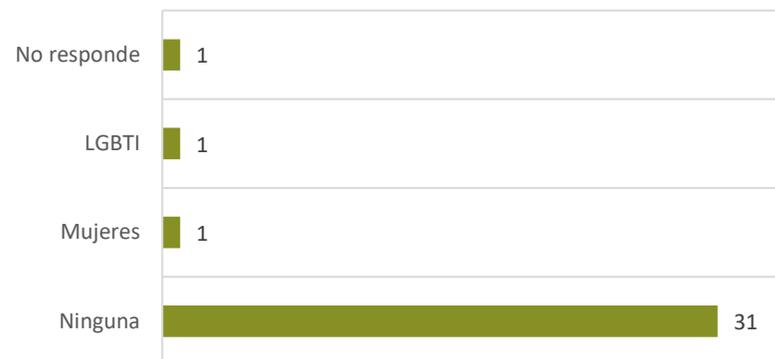
Gráfica No. 12  
Grupo étnico, racial y/o cultural



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **88%** de los participantes indicaron **no identificarse** con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **6%** de los encuestados se identificó como **Blanco(a)**, y el **3%** restante como **Mestizo(a)**.

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

Gráfica No. 13  
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **91%** de las personas encuestadas expresaron **no identificarse** con alguna población. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican en otros grupos: el **3%** como **mujeres**, y el **3%** restante como personas **LGBTI**.

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

## 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 enero de 2024, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. En **enero de 2024**, se destaca una variación en la cantidad de encuestas aplicadas a través de diferentes canales de atención en comparación con el mes anterior, diciembre de 2023. Se observa una disminución del **50%** en las encuestas realizadas en el **correo electrónico** y una disminución del **33%** en el canal **chat**. Por otro lado, se obtuvo un aumento del **9%** en la cantidad de encuestas de satisfacción aplicadas a través del canal **presencial** y un aumento del **8%** en el canal **telefónico**.
2. La **Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano** lideró la aplicación del **73%** 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 **18%** 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 **90%** de los encuestados evaluaron de manera positiva estos criterios, destacando la satisfacción general con la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

4. El **100%** 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 eventos destacados del mes de enero, resaltan los “**Talleres de literatura y escritura- 2024**”. Un espacio que convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital.

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 20247000055733 fue firmado electrónicamente por:**

**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: 14-02-2024 10:09:53

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

Proyectó: Juan Esteban Quintero Paez - CONTRATISTA - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



328b24e7c4410e01b9a1212d456d7a50976698ca27d5051c91cc12f99db8700b

Código de Verificación CV: aa13b