
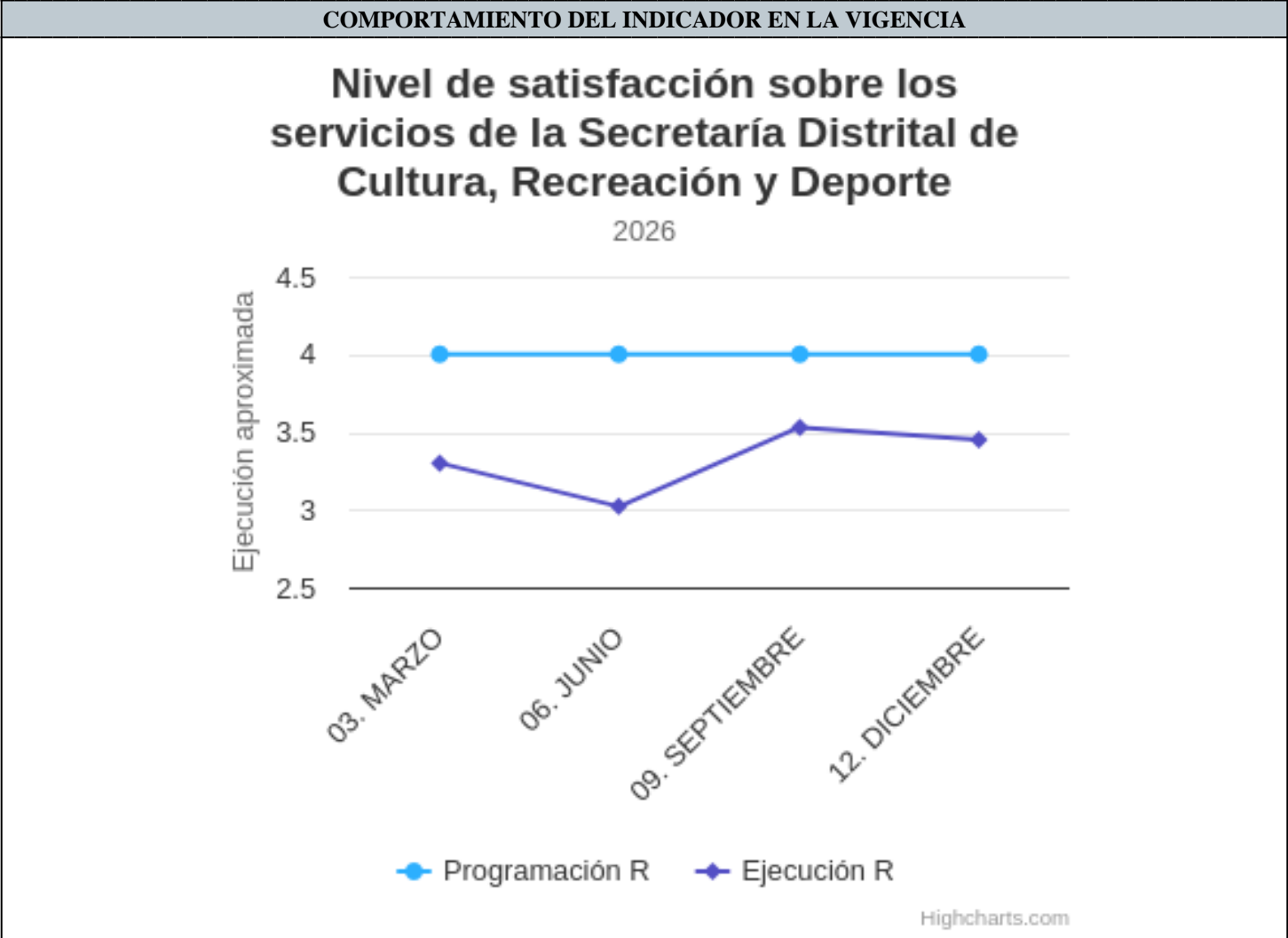

	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: DES-PR-04-FR-01		
			Fecha: 28/06/2023		
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Versión: 2		
			Página: 1 de 7		
ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN	Gestión		SUB CLASIFICACIÓN	Proceso	
CATEGORÍA	Resultado		TIPO	Efectividad (efecto/impacto)	
PROCESO AL QUE APORTA	Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía		ÁREAS	<ul style="list-style-type: none">6. dirección de gestión corporativa y relación con el ciudadano	
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de satisfacción sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Mide la satisfacción frente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, mediante la encuesta de satisfacción, que permite documentar la satisfacción que tienen los usuarios para la toma de decisiones.				
CÓDIGO DEL INDICADOR	GES-RES-004046-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	Encuesta	
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO	Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TRIMESTRAL	
META PROGRAMADA	4,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	Constante	
RANGO DE GESTIÓN	1-4 satisfacción		<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>3.5 - 43 - 3.4991 - 2.99</div>		
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	X1	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 3	Pregunta No. 3 de la encuesta: ¿Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente?:	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	X2	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 4	Pregunta No. 4 de la encuesta: ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	X3	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 5	Pregunta No. 5 de la encuesta: ¿Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue?	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 3	Unidad de Medida: NÚMERO
4	Y	Total de encuestas recibidas en el periodo	Total de encuestas de satisfacción recibidas en el periodo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 4	Unidad de Medida: NÚMERO
5	C	Número de preguntas de la encuesta	Número de preguntas de la encuesta.	Tipo: CONSTANTE Ponderado: 3	Unidad de Medida: NÚMERO
6	R	Resultado de la operación	Resultado de la operación matemática	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: NÚMERO
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(X1+X2+X3)/(Y*C)			PROMEDIO PONDERADO Encabezado: R	NÚMERO
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
LÍNEA BASE	ND		FUENTE DE VERIFICACIÓN	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion	
ANÁLISIS DEL INDICADOR	Descripción de la calificación para los servicios generados por los procesos misionales en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte				
GLOSARIO DE TÉRMINOS	Encuesta: es un instrumento que permite recopilar datos mediante una consulta y que tiene como objetivo conocer la opinión de un ciudadano acerca de la experiencia que tuvo con la prestación de una atención, un trámite o servicio. Grupos de valor: de acuerdo al Manual operativo de MIPG, son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la Entidad. Percepción: consiste en la imagen inconsciente que crea un ciudadano sobre la atención en un trámite o un servicio fundamentado en todas las interacciones que desarrolla la Entidad de manera directa o indirecta. Satisfacción: es una medida que indica que tan feliz está el ciudadano con los trámites y los servicios que oferta la Entidad. Servicio: es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un servidor o colaborador de la Entidad con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del ciudadano, sus características básicas son: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. Trámite: "Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un tangible o intangible." (DAFP)				


	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Código: DES-PR-04-FR-01
			Fecha: 28/06/2023
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR		Versión: 2
			Página: 2 de 7
OBSERVACIONES	<p>- El indicador está sujeto a la aplicación del formato de encuesta por parte de las áreas misionales denominado Medición de la experiencia ciudadana - SCRD alojado en el siguiente enlace: https://survey123.arcgis.com/share/25536757e9574de3885965ca857d526a A continuación se relacionan los valores asociados a cada uno de los criterios que dan cuenta de la satisfacción de las preguntas. 3. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la Entidad usted se siente: Totalmente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Satisfecho (3) totalmente satisfecho (4) 4. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?* Muy difícil (1) Difícil (2) Fácil (3) Muy Fácil (4) 5. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:* Muy mal (1) Malo (2) Bueno (3) Excelente (4)</p>		
ENVIADO POR:	VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:
VIVIANA ORTIZ BERNAL	JONATHAN LOPEZ MARTINEZ	SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO MONROY	LUIS FERNANDO MEJIA CASTRO
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN OAP	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN
2025-03-20 15:53:39	2025-03-21 10:14:24	2025-04-07 15:08:44	2025-04-09 09:50:04

VARIABLES DEL INDICADOR	
Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 3 (X1)	REGISTRO PERIÓDICO
Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 4 (X2)	REGISTRO PERIÓDICO
Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 5 (X3)	REGISTRO PERIÓDICO
Total de encuestas recibidas en el periodo (Y)	REGISTRO PERIÓDICO
Número de preguntas de la encuesta (C)	CONSTANTE
Resultado de la operación (R)	RESULTADO



Mes	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 3	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 4	Sumatoria de las calificaciones obtenidas en la pregunta 5	Total de encuestas recibidas en el periodo	Resultado de la operación (R)	
	Valor	Valor	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO						
02. FEBRERO						
03. MARZO	175,00	169,00	181,00	53,00	4,00	3,30
04. ABRIL						
05. MAYO						
06. JUNIO	189,00	186,00	196,00	63,00	4,00	3,02
07. JULIO						
08. AGOSTO						
09. SEPTIEMBRE	575,00	562,00	570,00	161,00	4,00	3,53
10. OCTUBRE						

<div><div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</div></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01	
					Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2	
					Página: 4 de 7	
11. NOVIEMBRE						
12. DICIEMBRE	454,00	439,00	444,00	129,00	4,00	3,45
Total	454,00	439,00	444,00	129,00	4,00	3,45
REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR						
Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General	
03. MARZO	Mejora en la percepción ciudadana, reflejada en un resultado favorable de 3.3 en la escala de satisfacción. Implementación de acciones de fortalecimiento del servicio, alineadas con las necesidades de los usuarios. Capacitación del talento humano en lineamientos de atención al ciudadano y calidad del servicio. Optimización de los canales de atención, facilitando una interacción más ágil y efectiva con la ciudadanía. Identificación oportuna de oportunidades de mejora, lo que permite orientar estratégicamente las intervenciones futuras. Avance hacia una gestión institucional centrada en el ciudadano, coherente con el enfoque de servicio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	No se presentaron retrasos	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal-transparencia/acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion	Durante el primer trimestre del año, el indicador “Nivel de satisfacción en los servicios de la SCR D” alcanzó un resultado de 3.3, dentro de una escala de 1 a 4, donde los niveles de excelencia se sitúan entre 3.5 y 4. Este indicador tiene como propósito medir la percepción ciudadana frente a la calidad de la atención y los servicios brindados por la Secretaría, con el fin de identificar oportunidades de mejora y consolidar una gestión gobernanza transparente y eficaz de las necesidades de la ciudadanía. El resultado obtenido refleja un desempeño favorable que evidencia avances en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del servicio, tales como la capacitación del talento humano y la optimización de canales de atención. No obstante, se identifican oportunidades para seguir fortaleciendo la experiencia del usuario, particularmente en aspectos relacionados con la oportunidad de respuesta y la accesibilidad de la información, lo cual permitirá avanzar hacia niveles de excelencia en la medición.	

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 5 de 7
06. JUNIO	- Se mantuvo la aplicación sistemática de encuestas de satisfacción a usuarios en el punto de atención y a través de canales digitales, garantizando la continuidad en la medición del indicador. - Se fortaleció la socialización del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía con el equipo de atención, contribuyendo a la sensibilización interna sobre la importancia de un trato digno y eficaz.	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion	Durante el primer trimestre de 2025, el indicador de satisfacción sobre los servicios de la Secretaría de Cultura registró una calificación de 3.30, valor cercano al rango de gestión óptima establecido entre 3.5 y 4.0. En el segundo trimestre, se obtuvo un resultado de 3.02, que si bien se encuentra por debajo de la meta programada (4.0), permite contar con un diagnóstico claro de las áreas de oportunidad para fortalecer el servicio. La disminución observada puede atribuirse a factores como el incremento de la demanda durante eventos de alta participación ciudadana. No obstante, el compromiso institucional reflejado en la medición constante, la identificación de necesidades y el fortalecimiento de capacidades del equipo de atención son logros significativos que sientan las bases para avanzar hacia el cumplimiento de la meta. Continuaremos con los procesos de capacitación, y fortaleceremos la comunicación con los usuarios, con el fin de mejorar progresivamente la percepción ciudadana y acercar el indicador al rango óptimo en los próximos trimestres.

<div><div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</div></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 6 de 7	
09. SEPTIEMBRE	<p>Durante el tercer trimestre de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte alcanzó un nivel de satisfacción ciudadana de 3.53, frente al 3.02 registrado en el segundo trimestre, lo que representa una mejora significativa en la percepción sobre la calidad, oportunidad y facilidad de interacción con la entidad. Este incremento evidencia el impacto positivo de las estrategias implementadas para fortalecer la atención al ciudadano, enfocadas en la eficiencia de los canales de comunicación y la experiencia del usuario. En este periodo se amplió la muestra de medición a 161 encuestas aplicadas, lo que permitió obtener una evaluación más amplia y representativa de la percepción ciudadana frente a los servicios prestados. Entre las acciones que contribuyeron a este resultado se destacan el seguimiento preventivo y permanente al proceso de atención, la optimización de los canales presenciales y digitales, y el fortalecimiento del enfoque de lenguaje claro y orientación al usuario en la gestión de requerimientos. Estos avances se traducen en beneficios directos para la ciudadanía, como la reducción de barreras en la atención, la mayor cercanía institucional y el reforzamiento de la confianza en la gestión pública cultural, consolidando una cultura organizacional orientada al servicio, la empatía y la mejora continua en la experiencia de atención.</p>	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/estados-de-transparencia/estado-de-atencion-y-satisfaccion	<p>El análisis del comportamiento del indicador durante 2025 muestra una tendencia general de recuperación y mejora sostenida. Luego de alcanzar 3.30 en el primer trimestre y descender a 3.02 en el segundo, el resultado del tercer trimestre —3.53— refleja un avance significativo y sostenido hacia niveles óptimos de satisfacción, ubicándose dentro del rango esperado de desempeño alto (3.5–4) establecido por la entidad. Este resultado demuestra el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para la vigencia, así como la efectividad de las estrategias implementadas por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, orientadas al fortalecimiento de la atención al público, la gestión oportuna de PQRS y la orientación a través de canales presenciales y digitales. La Secretaría continuará con la aplicación de encuestas de satisfacción y con la ejecución de acciones de mejora continua que permitan mantener y consolidar los niveles alcanzados, garantizando una atención más eficiente, transparente y centrada en las necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>		PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
					Fecha: 28/06/2023	
		SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
Página: 7 de 7						
12. DICIEMBRE	<p>Durante el cuarto trimestre de 2025, el indicador de nivel de satisfacción ciudadana registró un resultado de 3,45, frente al 3,53 alcanzado en el tercer trimestre, lo que evidencia una leve disminución en la percepción de la calidad, oportunidad y facilidad de interacción con los servicios de la Secretaría. Este comportamiento se presenta en un contexto de reducción de la muestra, pasando de 161 a 129 encuestas aplicadas, lo cual incide en la variación del resultado trimestral. Pese a esta disminución, se mantuvieron acciones institucionales orientadas a sostener el buen desempeño del proceso de atención, entre las que se destacan el seguimiento permanente a la gestión de solicitudes, los ajustes en los canales de comunicación, así como el fortalecimiento del enfoque de lenguaje claro y de la orientación al usuario en los distintos puntos de contacto con la ciudadanía. Estas acciones han permitido conservar niveles de satisfacción cercanos al rango óptimo definido para la medición. El sostenimiento de estas prácticas genera beneficios para la ciudadanía, reflejados en una atención más cercana y efectiva, mayor claridad en la información suministrada y el fortalecimiento de la confianza en la gestión institucional, consolidando una cultura organizacional centrada en el servicio y la mejora continua.</p>	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-encuestas-satisfaccion	<p>El análisis del comportamiento del indicador a lo largo de 2025 evidencia una tendencia general de mejora en la satisfacción ciudadana, al pasar de 3,02 en el segundo trimestre a 3,45 en el cuarto trimestre, luego de alcanzar un máximo de 3,53 en el tercer trimestre. Si bien el resultado del cierre de la vigencia se ubica ligeramente por debajo del rango óptimo (3,5–4), refleja un desempeño favorable frente a los periodos iniciales del año. Estos resultados dan cuenta de la efectividad de las estrategias implementadas por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, orientadas al fortalecimiento de la atención al público, la gestión de PQRS y la orientación a la ciudadanía a través de canales digitales y presenciales. La información recopilada permite identificar oportunidades de ajuste y refuerzo en los procesos de atención. La Secretaría continuará con la aplicación trimestral de las encuestas de satisfacción y con la implementación de acciones de mejora continua, orientadas a fortalecer la experiencia de la ciudadanía y a consolidar niveles de satisfacción acordes con los estándares de calidad definidos para la gestión institucional.</p>	