



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Encuestas de Satisfacción Noviembre 2023



Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRCD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 opción 2.

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



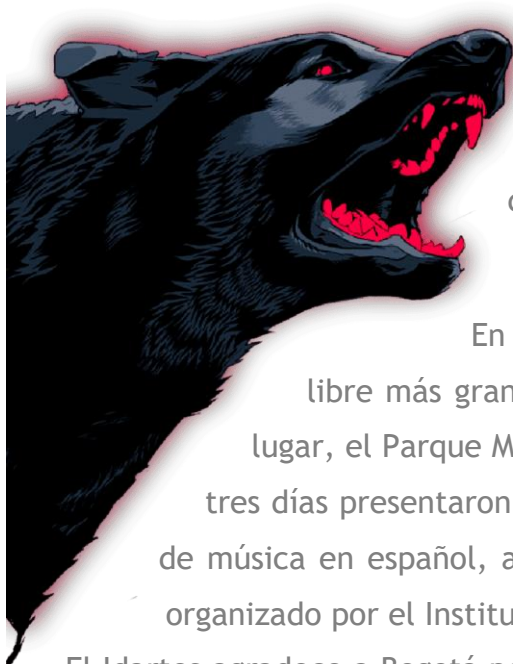
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad líder en la formulación e implementación de políticas públicas en Bogotá, se centra en impulsar la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad. Reconociendo a los habitantes como creadores y agentes de cambio, 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 **noviembre de 2023**, 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.

“Festival Rock al Parque 2023”



Tres días, tres escenarios, 65 bandas y 600 artistas en escena hicieron de la versión 2023 una de las más grandes de la historia.

64 agrupaciones, entre invitados internacionales, invitados nacionales y ganadores de convocatorias, harán parte de la nueva edición de Rock al Parque que se realizó los días 11, 12 y 13 de noviembre de 2023 en el Parque Simón Bolívar de Bogotá.

En su versión 2023 Rock al Parque demostró por qué es considerado el festival de acceso libre más grande de música en América Latina al reunir a más de 390 mil personas en un mismo lugar, el Parque Metropolitano Simón Bolívar, para disfrutar del completo universo sonoro que durante tres días presentaron las bandas invitadas con sus propuestas sólidas, novedosas y un fuerte componente de música en español, así como las diferentes experiencias que en esta ocasión hicieron parte del evento organizado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

El Idartes agradece a Bogotá por aceptar el llamado y por hacer de los Festivales al Parque un verdadero hito para la ciudad, el país y el mundo. Las cifras históricas de este 2023 lo demuestran y posicionan a este programa como un espacio único para el disfrute de la música en vivo en escenarios de libre acceso para todos los públicos.

[Más información](#)



Índice

Presentación.....	2
Índice	4
Índice de gráficas.....	5
Normatividad	6
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
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

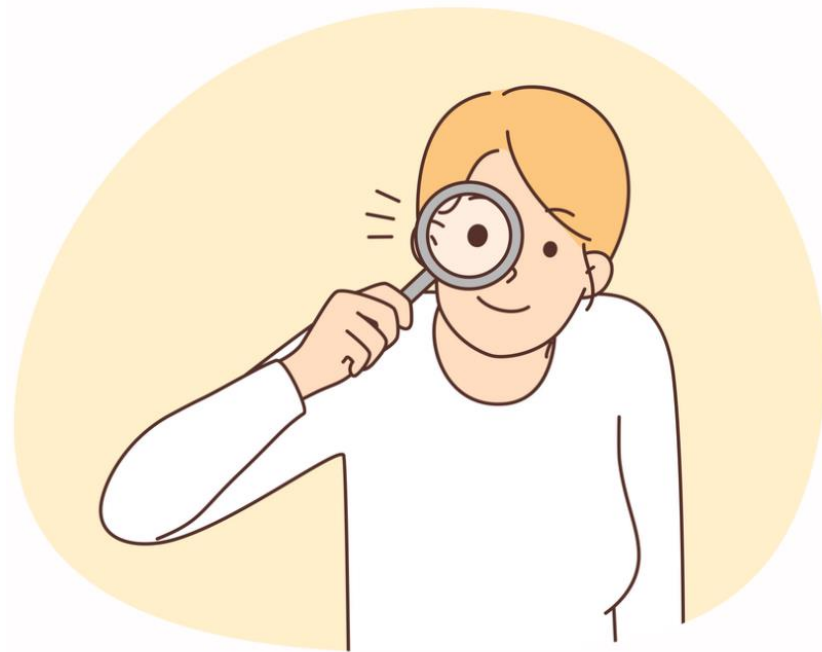
Gráfica No. 1 Comparativa cantidad de encuestas por canal en octubre y noviembre del 2023	7
Gráfica No. 2 Amabilidad de la persona que atendió la solicitud	9
Gráfica No. 3 Conocimiento del tema por parte de quién atendió la solicitud	10
Gráfica No. 4 Tiempo en recibir respuesta	11
Gráfica No. 5_Facilidad 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.

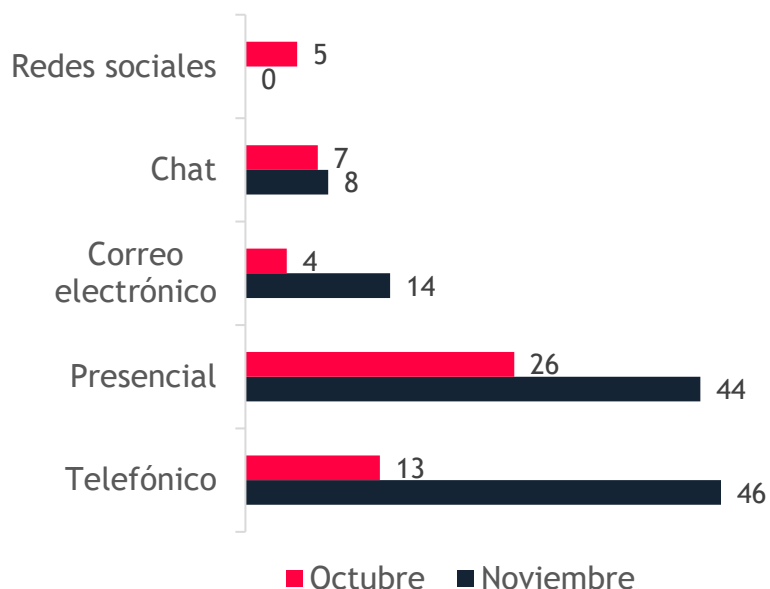
En este contexto normativo, el presente informe refleja el compromiso de la Secretaría con la transparencia y la mejora continua, al cumplir con las disposiciones legales y buscar la participación activa de la ciudadanía en la evaluación de los servicios brindados. La SCRД se esfuerza por garantizar 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 **noviembre de 2023** se aplicaron **112** encuestas de satisfacción a través de los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, correo electrónico y chat. En comparación con el mes anterior, octubre de 2023, la cantidad de encuestados aumentó un **103%**, pasando de 55 a 112 encuestados.

Gráfica No. 1
Comparativa cantidad de encuestas por canal
en octubre y noviembre del 2023



participación de los usuarios en ambos canales.

Los canales que evidenciaron las mayores variaciones con respecto al mes anterior fueron el telefónico y el presencial. Las encuestas realizadas en el canal presencial mostraron un aumento del **69%**, mientras que en el canal telefónico se observó un aumento considerable del **253%**.

Este incremento en la cantidad de encuestados se atribuye a una reestructuración llevada a cabo en la encuesta de satisfacción. La revisión permitió que la encuesta fuera más precisa y, por ende, facilitó su diligenciamiento por parte de la ciudadanía. Este enfoque más concreto contribuyó al aumento en la

¿Qué dependencia atendió su solicitud?

Tabla No. 1
Dependencia que atendió la solicitud

Dependencia	Cantidad de atenciones
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	83
No responde	17
No sabe	14
Despacho de la Secretaría	2
Oficina Jurídica	2
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	2
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	2
Dirección de Lectura y Bibliotecas	2
Otro	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Dirección de Fomento	1
Dirección de Asuntos Locales y Participación	1
Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	1
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	1

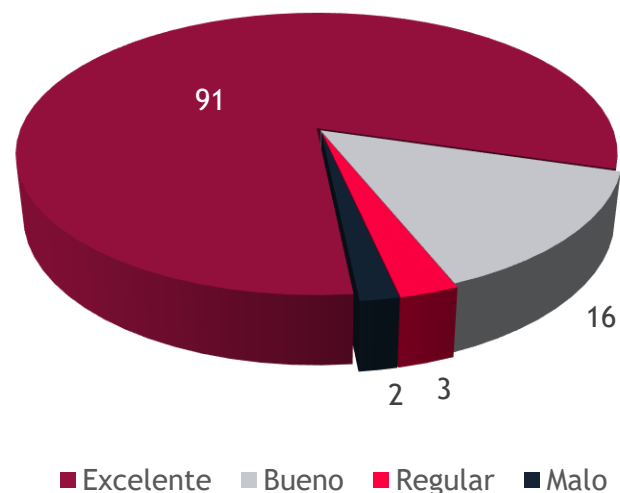
La mayor cantidad de encuestas se aplicaron durante la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ya que esta dirección lidera el servicio de atención a la ciudadanía a través de los canales establecidos por la entidad. En particular, dicha dirección aplicó el **74%** del total de encuestas. Sin embargo, se destaca que el **15%** de los encuestados optó por no responder a esta pregunta, mientras que otro **12%** indicó no estar seguro acerca de la dependencia que los atendió.

Amabilidad del(la) funcionario(a) que le atendió

El **95%** de las personas encuestadas, equivalente a **107 participantes**, evaluaron positivamente la amabilidad del servidor o servidora que les atendió. En contraste, solo el **5%**, representado por **5 participantes**, percibió que el servidor o servidora no mantuvo una actitud amable durante la interacción.

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.

Gráfica No. 2
Amabilidad de la persona que atendió la solicitud

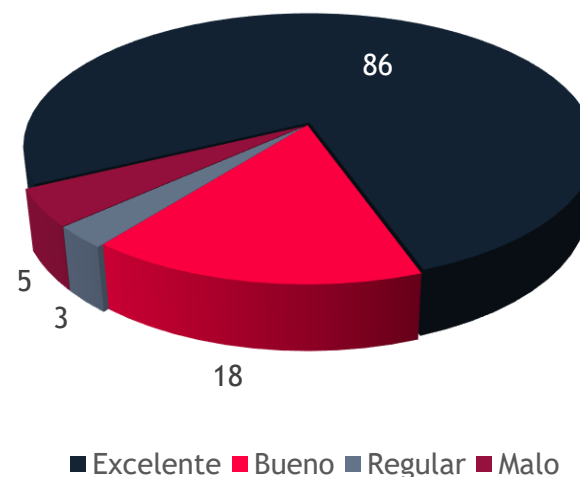


Conocimiento del tema por parte del(la) funcionario(a)

El **93%** de las personas encuestadas, equivalente a **104 participantes**, consideró que el servidor o servidora que les brindó atención tenía conocimiento de la solicitud. Solo el **7%**, representado por **8 participantes**, percibió que el servidor o servidora no tenía conocimiento del tema consultado durante la interacción.

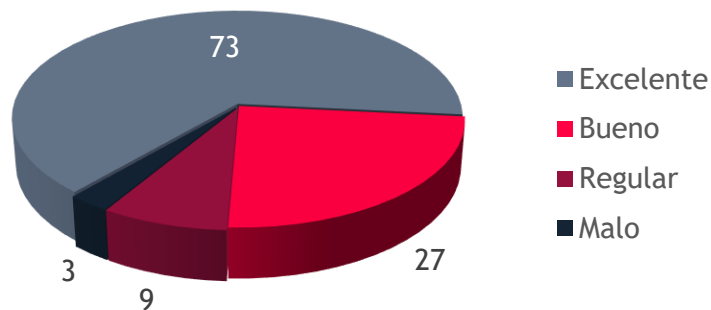
Para la Secretaría, estos resultados reflejan el compromiso de proporcionar un servicio de calidad, destacando la importancia de capacitar a los servidores encargados de atender a la ciudadanía a través de los canales establecidos. La formación continua emerge como un elemento crucial para asegurar que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

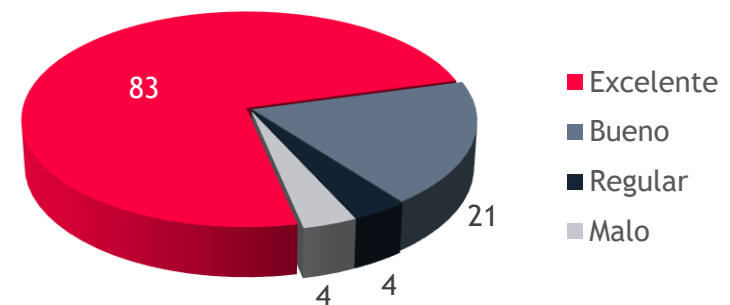
Gráfica No. 4
Tiempo en recibir respuesta



El **90%** de los encuestados, correspondiente a **100 participantes**, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el **10%**, representado por **12 participantes**, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Facilidad de acceso al servicio solicitado

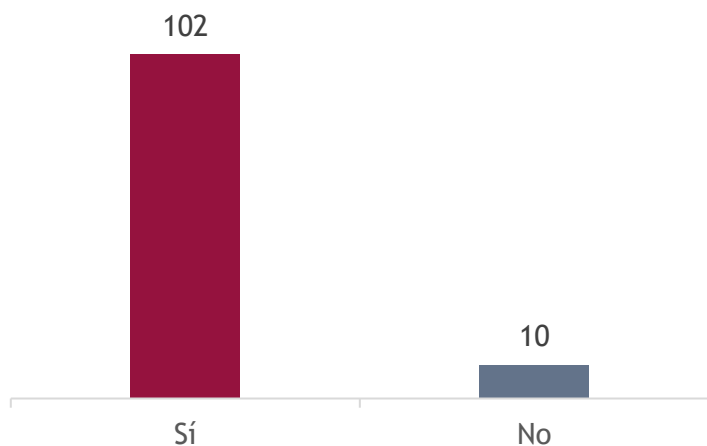
Gráfica No. 5
Facilidad de acceso al servicio



Un destacado **93%** de los participantes en la encuesta, equivalentes a **104 personas**, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el **7%**, representado por **8 participantes**, experimentó dificultades en el proceso de acceso.

¿Su inquietud o petición fue solucionada?

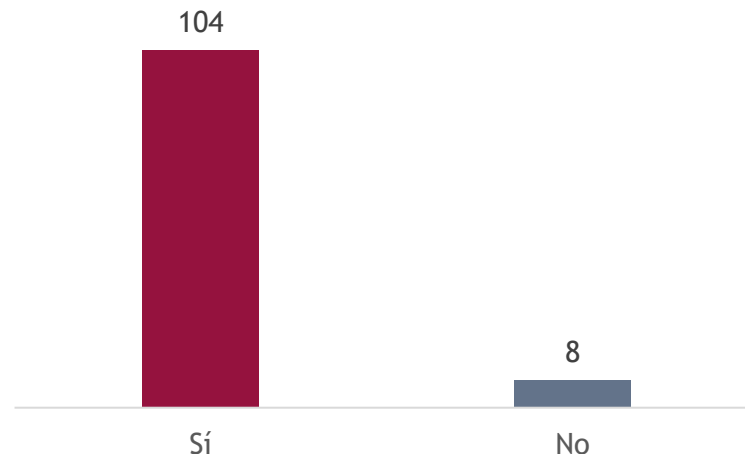
Gráfica No. 6
Tiempo en recibir respuesta



El **91%** de los encuestados, equivalente a **102 participantes**, informó que sus requerimientos fueron satisfactoriamente resueltos. En cambio, el **9%**, compuesto por **10 participantes**, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

¿La información suministrada le fue útil?

Gráfica No. 7
Información suministrada útil



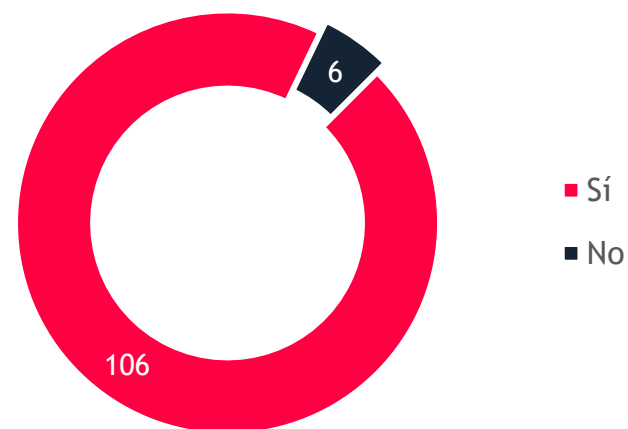
Un destacado **93%** de los encuestados, representado por **104 participantes**, encontró útil la información proporcionada en sus consultas. Por otro lado, el **7%**, conformado por **8 participantes**, consideró que la información suministrada no fue de utilidad.

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

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 un notable **95%** 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 solo un reducido **5%** de los participantes no experimentó plena conformidad con el servicio recibido. En consecuencia, este grupo no estaría dispuesto a recomendar la atención proporcionada por la Secretaría a otras personas.

Gráfica No. 8
Recomendar el servicio a otra persona



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

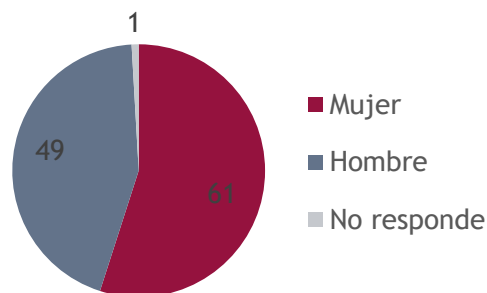
Gráfica No. 9
Edad



El **67%** de los participantes en la encuesta tiene edades comprendidas entre **29 y 59 años**; el **16%** tiene **60 años o más**; el **14%** se encuentra en el rango de **19 a 28 años**; el **1%** tiene entre **14 y 18 años**; y el **1%** restante es menor de **13 años**.

Una persona de las encuestadas no indicó su rango de edad.

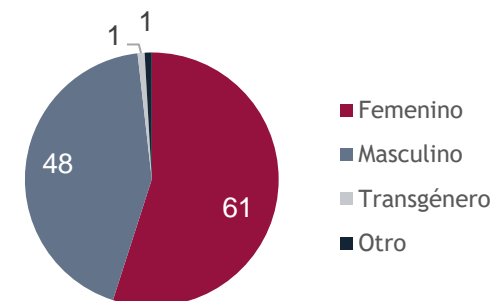
Gráfica No. 10
Sexo



El **54%** de las personas encuestadas son **mujeres**; el **44%** son **hombres**.

Una persona de las encuestadas no indicó su sexo.

Gráfica No. 11
Género

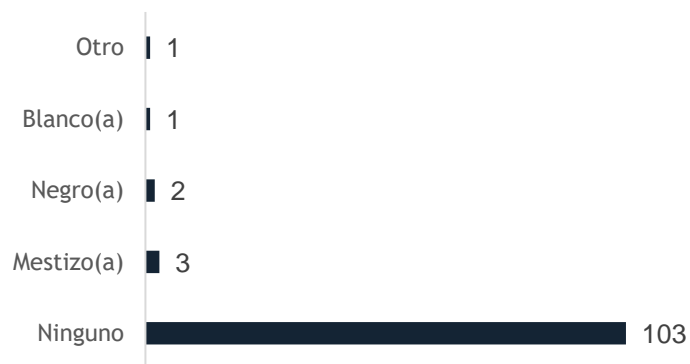


El **54%** de las personas encuestadas se identifican con el género **femenino**; el **43%** se identifican con el género **masculino**; el **1%** se identifican como **transgénero**; y el **1%** restante se identifican en otro género.

Una persona de las encuestadas no indicó su género.

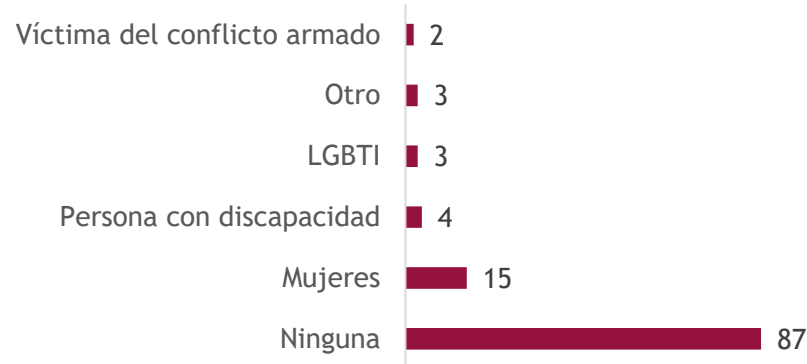
Características demográficas de la ciudadanía atendida: grupo étnico, racial o cultura y población

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



En la recopilación de datos demográficos, se observa que el **92%** de los participantes indicaron no identificarse con ningún grupo étnico, racial y/o cultural específico. Por otro lado, el **3%** de los encuestados se identificó como **mestizo(a)**, el **2%** como **negro(a)**, el **1%** como **blanco(a)**, y el restante **1%** manifestó pertenecer a **otro grupo** étnico, racial y/o cultural.

Gráfica No. 13
Población



Al analizar la pertenencia a poblaciones, se destaca que el **78%** de las personas encuestadas expresaron no identificarse con ninguna población específica. En contraposición, se observa una distribución significativa entre aquellos que se identifican con distintos grupos: el **13%** como **mujeres**, el **4%** como personas **con discapacidad**, el **3%** como personas **LGBTI**, otro **3%** que se identificó con algún **otro tipo de población**, y el **2%** restante se identificó como persona **víctima del conflicto armado**.

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 noviembre de 2023, y de acuerdo con la información recolectada sobre las características demográficas de las personas atendidas, se puede concluir lo siguiente:

1. Durante el mes de **noviembre de 2023**, se experimentó un notable incremento del **103%** en el número de encuestas realizadas. Este aumento significativo se atribuye a una reestructuración exitosa implementada en la encuesta de satisfacción. Esta revisión no solo mejoró la precisión del cuestionario, sino que también simplificó su diligenciamiento para la ciudadanía, incentivando una participación más activa y facilitando la obtención de datos más detallados y valiosos.
2. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano lideró la aplicación del **74%** 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 **28%** de los encuestados no respondieron o 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 **95%** 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. También como eventos del mes de noviembre destacamos el “Festival Rock al Parque - 2023.”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



Elaboró
Juan Esteban Quintero Páez
juan.quintero@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

Revisó y Aprobó
Viviana Ortiz
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 opción 2.

El Documento 20237000557413 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: 18-12-2023 09:39:38

Revisó:

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



152f6c5ad6e3f7736213d4d3e35ea8cdc8b6cf46d5c4040ef0eaddb485b81f28

Código de Verificación CV: 65273