



SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE



# Informe Encuestas de Satisfacción Junio 2023



**Secretaría Distrital 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 **junio del año 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.

## Índice

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

## Índice de gráficas

<i>Gráfica 1. Cantidad por canales de atención</i> .....	7
<i>Gráfica 2. Conocimiento del servidor</i> .....	8
<i>Gráfica 3. Amabilidad del servidor</i> .....	9
<i>Gráfica 4. Valoración del servicio prestado</i> .....	10

## Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción durante el mes de junio 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 **junio 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 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

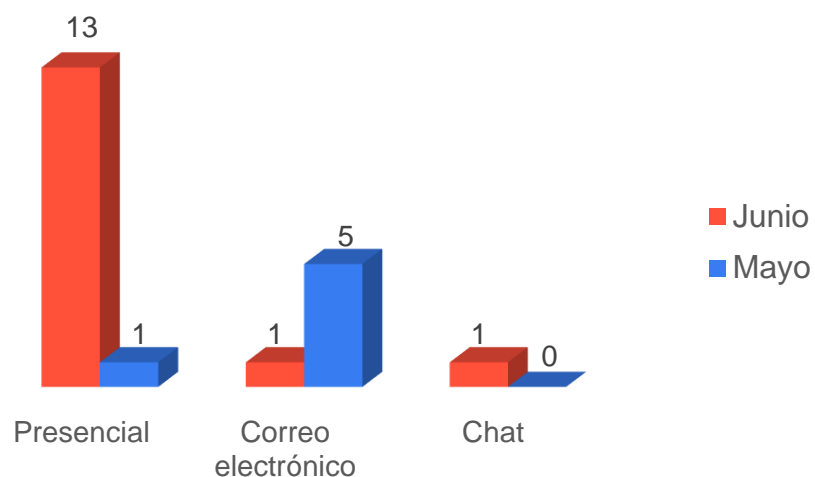
A continuación, presentamos el informe de la percepción ciudadana con respecto a la prestación del servicio a través de nuestros diferentes canales de atención: chat, telefónico, presencial y correo electrónico, con un total de 15 encuestas.

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

De las 15 encuestas de satisfacción obtenidas en el mes de junio de 2023, 13 fueron obtenidas de forma presencial, representando el 87% de los encuestados; 1 fue registrada de forma a través del chat virtual, representando el 7% de los encuestados; y 1 fue registrada a través del correo electrónico, representando el 7% restante de los encuestados.

La cantidad de encuestados para el mes de análisis aumentó un 150% en comparación con mayo de 2023, pasando de un total de 6 a 15 encuestados. El canal presencial fue el que representó más aumento, toda vez que se implementó una estrategia para calificar a los ciudadanos cada vez que se brindaba una atención presencial, como se muestra a continuación:

Gráfica 1. Cantidad por canales de atención

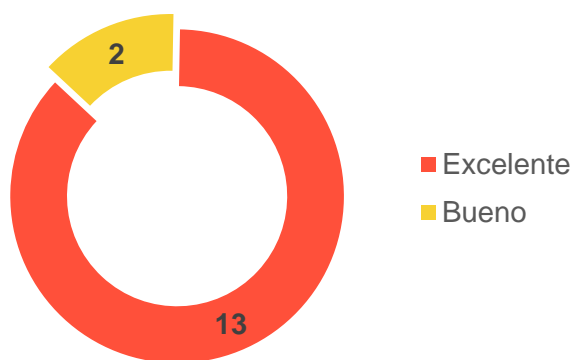


## ¿El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue?

En junio el 87% de los registros, equivalente a 13 de los encuestados, consideró que el conocimiento y dominio del tema por parte del servidor que atendió su solicitud fue **excelente**; y el 13% de los encuestados restantes, equivalente a 2 registros, lo calificó como **bueno**.

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



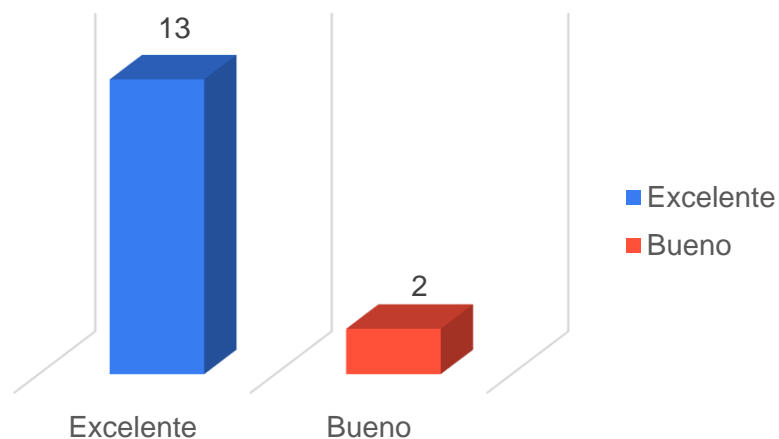


## ¿La amabilidad del servidor público que lo atendió fue?

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 87% de los encuestados, que equivalen a 13 ciudadanos, calificaron como **excelente** la actitud y disposición del personal que les atendió; y el 13% de los encuestados restantes, que corresponde 2 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.

Gráfica 3. Amabilidad del servidor



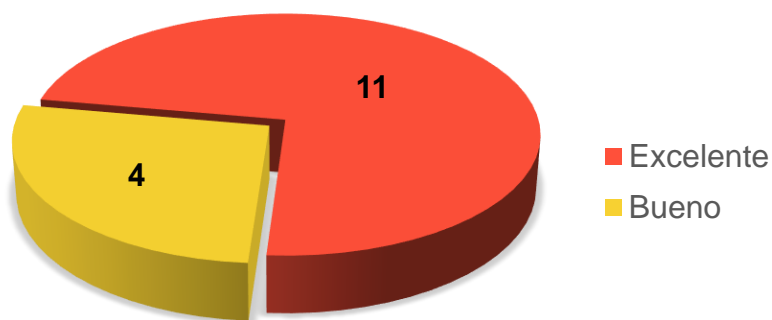
## ¿Cómo valora el servicio prestado?

Para el equipo de relación con la ciudadanía es satisfactorio atender a la ciudadanía con el mejor servicio posible. Es por esto, que el 73% de los encuestados, correspondiente a 11 ciudadanos, considera que la prestación del servicio fue **excelente**; y el 27% de los encuestados restante, que corresponde a 4 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 4. Valoración del servicio prestado



## 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 **junio 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 junio se recibieron un total de 15 encuestas; aumentando la cantidad de encuestados en comparación con mayo (6). De las 15 encuestas, 13 fueron diligenciadas de forma **presencial**, 1 a través del **correo institucional** y 1 a través del **chat virtual**.
2. Para el 87% de los ciudadanos, los servidores de la Secretaría de Cultura tienen un **excelente** conocimiento y dominio del tema consultado; y el 13% de los ciudadanos restantes lo consideró **bueno**.
3. El 87% de los ciudadanos percibió que el servidor que atendió su solicitud tuvo una **excelente** amabilidad; y el 13% de los ciudadanos restantes, calificó como **bueno** la amabilidad del servidor.
4. Once de los quince ciudadanos encuestados, consideraron que el servicio general prestado por la Entidad fue **excelente**; y cuatro de ellos consideraron que el servicio fue **bueno**.

**Elaboró**

Juan Esteban Quintero Páez  
[juan.quintero@scrd.gov.co](mailto:juan.quintero@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 714 y 565

**Revisó y Aprobó**

Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
601 3274850 Ext. 714 y 565

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

