



Informe de medición de la experiencia ciudadana

1er Trimestre 2025

Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte (SCRD)

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 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

Correo electrónico: correspondencia.externa@scrd.gov.co

Presentación

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, y en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 197 de 2014, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte presenta este informe de **medición de la experiencia ciudadana**, elaborado con el objetivo de conocer cómo percibe la ciudadanía la atención frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Esta medición se llevó a cabo durante el **primer trimestre de 2025** (enero, febrero y marzo), a través de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía: virtual (chat), correo electrónico, línea telefónica y atención presencial. Los resultados aquí consignados reflejan la opinión directa de quienes interactúan con nuestra institución, y permiten identificar tanto avances como oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la calidad del servicio.

La información contenida en este informe constituye una herramienta clave para promover una gestión pública más abierta, eficiente y centrada en las personas, y aporta a los compromisos institucionales en materia de transparencia, participación ciudadana y mejora continua.



Índice e índice de gráficas

Presentación.....	2
Índice e índice de gráficas	3
Normatividad	4
Identificación de la Interacción	5
Medición de la experiencia en el canal de atención.....	5
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?	5
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido	5
Calidad de la atención	6
Gráfica 2. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente: 6	6
Facilidad de Interacción	6
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?	6
Tiempo de respuesta	7
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:	7
Resolución de la inquietud o petición	7
Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?	7
Conclusiones y recomendaciones.....	8

Normatividad

La presente medición de la experiencia ciudadana sigue las normas y políticas públicas de Bogotá, enfocándose en la calidad del servicio, la transparencia y la participación ciudadana. Las principales disposiciones son:

- **Ley 1712 de 2014:** Esta ley garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública y establece obligaciones para todas las entidades públicas en materia de transparencia activa y rendición de cuentas. Además, promueve la necesidad de ofrecer servicios comprensibles, accesibles y eficaces, lo que implica monitorear su calidad y percepción por parte de la ciudadanía.
- **Decreto Distrital 197 de 2014:** Este decreto adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y define los lineamientos para garantizar una atención efectiva, respetuosa y oportuna. El artículo 23 establece que las entidades del Distrito deben contar con un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado, que permita analizar la experiencia de la ciudadanía y orientar acciones de mejora.
- **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP):** La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha adoptado este programa como una herramienta de fortalecimiento institucional, orientada a promover una gestión ética, transparente y comprometida con la ciudadanía. En este contexto, la medición de la experiencia ciudadana constituye una acción concreta para identificar oportunidades de mejora y aumentar la confianza de la ciudadanía en la entidad.

En el primer trimestre se aplicaron 55 encuestas de satisfacción a la ciudadanía para medir su experiencia, obteniendo los siguientes resultados:

Identificación de la Interacción

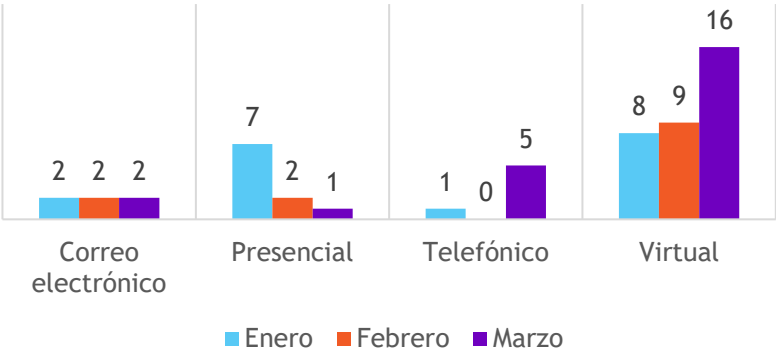
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	25	45%
Adelantar trámites o servicios	25	45%
Participar y colaborar	5	10%

La mayoría de la ciudadanía encuestada interactuó con la entidad principalmente para acceder a información pública y para adelantar trámites o servicios, ambos con un 45% de participación. En contraste, solo un 10% de los encuestados interactuó con la entidad para participar y colaborar, lo que indica una baja motivación en este aspecto.

Medición de la experiencia en el canal de atención

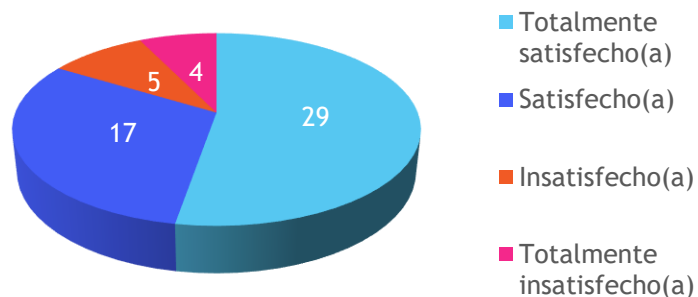
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Se observa una tendencia creciente en el uso del canal virtual para la atención, mientras que las atenciones presenciales disminuyeron. Las atenciones por correo electrónico se mantuvieron estables, y las atenciones telefónicas aumentaron en marzo después de ser bajas en los dos meses anteriores.

Calidad de la atención

Gráfica 2. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:

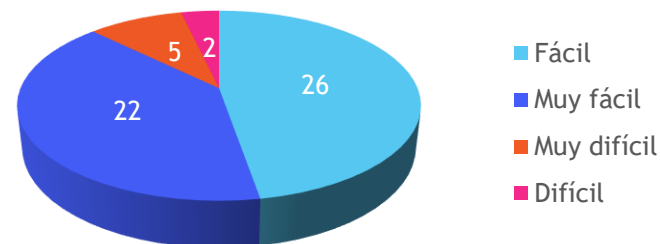


El **84%** de las personas percibió una buena calidad en la atención recibida, lo cual se refleja en su calificación de satisfecho y totalmente satisfecho. En contraste, el **16%** de las personas quedaron insatisfechas o totalmente insatisfechas frente a la calidad de atención recibida.

Estos resultados indican una percepción mayoritariamente positiva, aunque es importante atender las áreas de mejora señaladas por la minoría insatisfecha.

Facilidad de Interacción

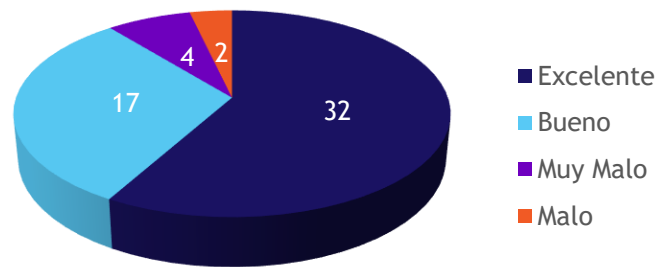
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el **87%** de los encuestados (48 personas) consideró que la interacción fue muy fácil o fácil. Mientras que el **13%** (7 personas) percibieron como difícil o muy difícil la interacción.

Tiempo de respuesta

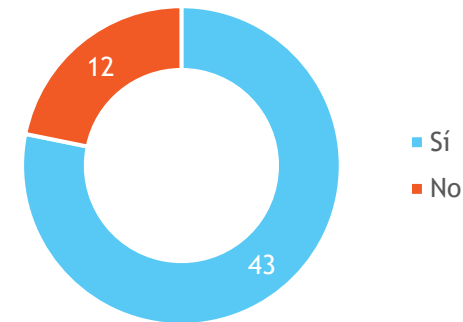
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



La mayoría de los encuestados (**89%**) considera que el tiempo de respuesta para resolver su requerimiento fue adecuado, destacando que más de la mitad lo calificó como "Excelente". Sin embargo, aunque en menor proporción, un **11%** manifestó insatisfacción frente al tiempo de duración para resolver su requerimiento, lo cual sugiere que aún existen oportunidades de mejora para garantizar una mejor experiencia de la ciudadanía.

Resolución de la inquietud o petición

Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?



En el primero trimestre del 2025 el **78%** de los encuestados, equivalente a 43 personas, manifestó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el **22%**, compuesto por 12 personas, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Conclusiones y recomendaciones

Durante el primer trimestre de 2025, la mayoría de los ciudadanos encuestados se relacionaron con la entidad para acceder a información pública o adelantar trámites y servicios, evidenciando una baja motivación hacia la participación y colaboración. Se observó una preferencia creciente por los canales virtuales, mientras que las atenciones presenciales disminuyeron y las telefónicas mostraron un repunte en marzo. La experiencia ciudadana fue mayoritariamente positiva: el **84%** se sintió satisfecho con la atención recibida, el **87%** consideró fácil la interacción, el **89%** valoró positivamente el tiempo de respuesta y el **78%** afirmó que su requerimiento fue resuelto. No obstante, persisten oportunidades de mejora frente a la insatisfacción expresada por una minoría, los tiempos de respuesta en ciertos casos y la capacidad resolutive de la entidad.

En este contexto, se recomienda:

1. Implementar estrategias que promuevan la participación activa de la ciudadanía más allá del acceso a información o trámites, incentivando procesos colaborativos.
2. Mejorar los mecanismos de gestión interna que permitan incrementar el porcentaje de requerimientos efectivamente solucionados, reduciendo el **22%** de casos no resueltos.
3. Continuar aplicando encuestas periódicas que permitan medir la evolución de la satisfacción, facilitando una retroalimentación constante para la mejora del servicio.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró: Juan Esteban Quintero Páez
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano

Revisó: Viviana Ortiz Bernal - Carlos Andrés Gil
Contratistas Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano



Radicado: **20257000208723**

Fecha 30-04-2025 13:46

El Documento 20257000208723 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directira de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 15:15:37
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 15:14:32
Carlos Andres Gil Santamaria	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79882982, carlos.gil@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 14:40:47
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 13:52:06
Revisó:	Juan Esteban Quintero Paez - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



421ddef27c947d3400e87638f963bda24fb9f4df38ff76f1c27a8482a1d16211

Código de Verificación CV: 70abf

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.