



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación con el
Ciudadano

Informe de medición de la experiencia ciudadana II 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: 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 **segundo trimestre de 2025** (abril, mayo y junio), 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

Presentación	2
Índice	3
Normatividad	4
Identificación de la Interacción	5
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?	5
Medición de la experiencia en el canal de atención	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
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
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 segundo trimestre se aplicaron 63 encuestas de satisfacción a la ciudadanía para medir su experiencia, obteniendo los siguientes resultados:

Identificación de la Interacción

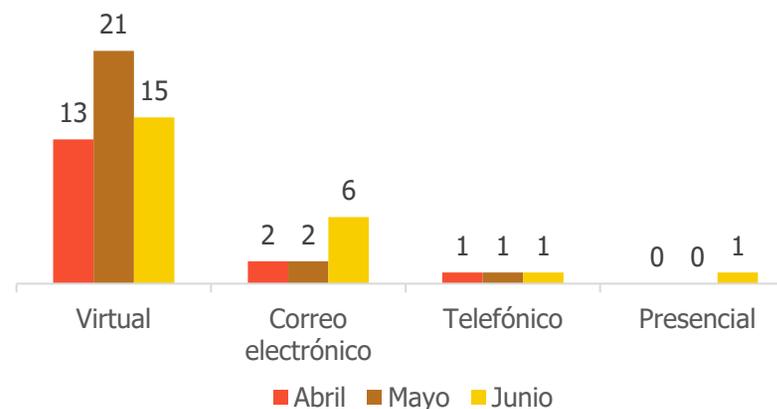
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Adelantar trámites o servicios	26	41%
Acceder a información pública	24	38%
Participar y colaborar	12	19%
Hacer control y exigir cuentas	1	2%

La mayoría de las personas encuestadas utiliza los servicios de la entidad para adelantar trámites o servicios o acceder a información pública. En contraste, solo un 19% manifestó interés en participar o colaborar, y apenas un 2% en ejercer control y exigir cuentas, lo que sugiere una baja apropiación de los espacios institucionales como escenarios de participación activa y control ciudadano.

Medición de la experiencia en el canal de atención

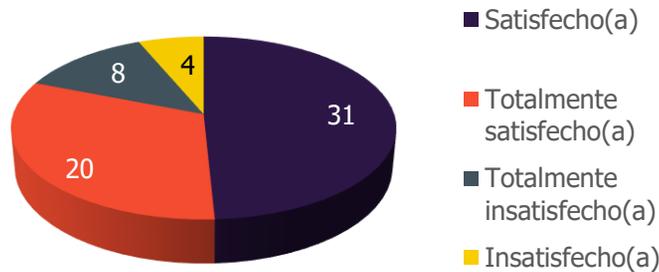
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Durante el trimestre analizado, el canal virtual fue el más utilizado, con un pico en mayo (21 registros) y una disminución en junio (15). El correo electrónico mostró un aumento progresivo, triplicando su uso de abril a junio. El canal telefónico se mantuvo estable con una baja utilización (1 caso por mes), mientras que la atención presencial solo se registró en junio con un único caso.

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:

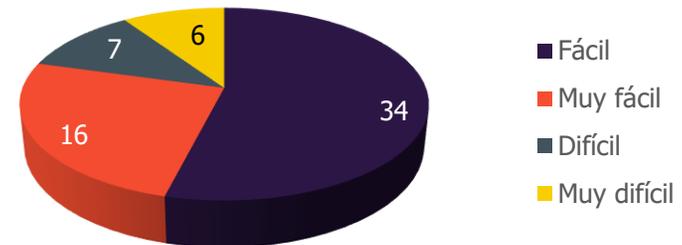


El 81% de las personas percibió una buena calidad en la atención recibida, lo cual se refleja en su calificación de satisfecho y totalmente satisfecho. En contraste, el 19% de las personas quedaron insatisfechas o totalmente insatisfechas frente a la calidad de atención recibida.

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

Facilidad de Interacción

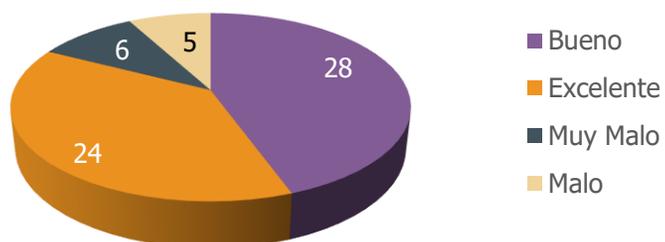
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el 79% de los encuestados (50 personas) consideró que la interacción fue muy fácil o fácil. Mientras que el 21% (13 personas) percibieron como difícil o muy difícil la interacción.

Tiempo de respuesta

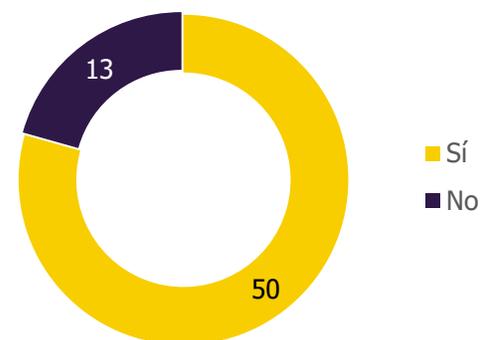
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



La mayoría de los encuestados (82%) considera que el tiempo de respuesta para resolver su requerimiento fue adecuado. Sin embargo, aunque en menor proporción, un 18% 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 segundo trimestre del 2025 el 79% de los encuestados, equivalente a 50 personas, manifestó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el 21%, compuesto por 13 personas, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Conclusiones

1. La mayoría de las interacciones ciudadanas se realizaron a través del canal virtual, lo cual evidencia la consolidación de este medio como el principal punto de contacto con la ciudadanía.
2. El 79% de las personas acudieron a la entidad para adelantar trámites o acceder a información pública, lo que indica un uso orientado a resolver necesidades inmediatas más que a participar activamente o ejercer control ciudadano.
3. Percepción positiva de la atención: El 81% de los encuestados se sintió satisfecho o totalmente satisfecho con la calidad de la atención recibida, y el 79% encontró fácil la interacción con la entidad.
4. El 82% consideró que el tiempo para resolver su requerimiento fue adecuado y el 79% afirmó que su solicitud fue resuelta satisfactoriamente.
5. La mayor parte de las personas encuestadas se encontró satisfecha con la calidad de la atención recibida y percibieron de manera positiva su experiencia en la interacción con la entidad. Esto se reflejó en más de un 79% de las respuestas que calificaron estos criterios. Solo un 19% se mostró insatisfecho con la calidad de la atención, y un 21% expresó que su requerimiento no fue resuelto o encontró difícil la interacción.

Recomendaciones

1. Fortalecer el canal virtual dado su uso mayoritario, asegurando estabilidad, claridad en la navegación y tiempos de respuesta eficientes.
2. Seguimiento continuo a la experiencia ciudadana: Mantener la medición periódica y cualitativa de la experiencia de los usuarios para ajustar la estrategia de atención y fortalecer la confianza ciudadana. Esto puede contribuir a reducir la percepción negativa del 19% frente a la calidad de la atención recibida.

3. Identificar los puntos del proceso de atención que generan barreras en la interacción, especialmente en los canales donde los ciudadanos manifestaron mayor dificultad. De esta manera, se pueden implementar ajustes operativos o tecnológicos que mejoren la accesibilidad y la facilidad del servicio para el 21% que lo percibe como difícil.
4. Establecer un seguimiento a los casos no resueltos, permitiendo identificar causas comunes y aplicar medidas correctivas. Esto puede contribuir a reducir el 21% de ciudadanos que manifestaron que sus requerimientos no fueron solucionados.

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: **20257000349993**

Fecha 11-07-2025 09:16

El Documento 20257000349993 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora 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: 18-07-2025 14:33:00
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 18-07-2025 13:06:08
Carlos Andres Gil Santamaria	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79882982, carlos.gil@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 18-07-2025 10:59:39
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-07-2025 09:54:58



Juan Esteban Quintero Paez

Contratista,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 1010014015,

juan.quintero@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 11-07-2025 09:16:48



e50676a4348def38eac887377b9b07a45cf674efd33976de014af411d086e569

Código de Verificación CV: 6a3fd

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.