



Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana III TRIMESTRE

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

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 **tercer trimestre de 2025** (julio, agosto y septiembre), 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

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.....	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 tercer trimestre se aplicaron **161** encuestas de satisfacción a la ciudadanía para medir su experiencia, con los siguientes resultados:

Identificación de la Interacción

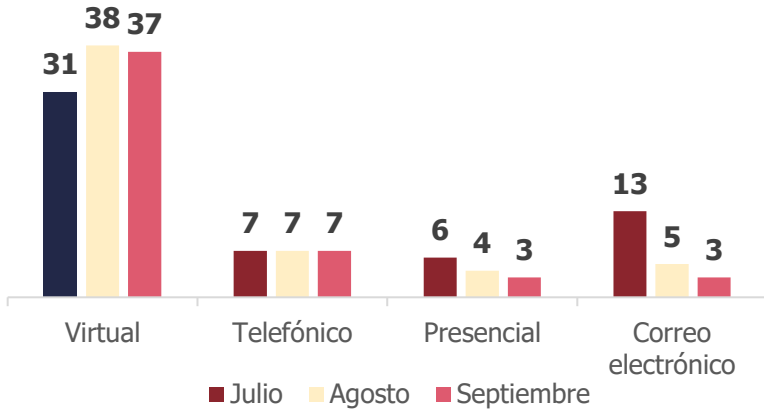
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	95	59%
Adelantar trámites o servicios	48	30%
Participar y colaborar	18	11%

La mayoría de las personas encuestadas utiliza los servicios de la entidad para acceder a información pública o adelantar trámites o servicios. En contraste, solo un 11% manifestó interés en participar o colaborar, lo que sugiere una baja apropiación de los espacios institucionales como escenarios de participación activa ciudadana.

Medición de la experiencia en el canal de atención

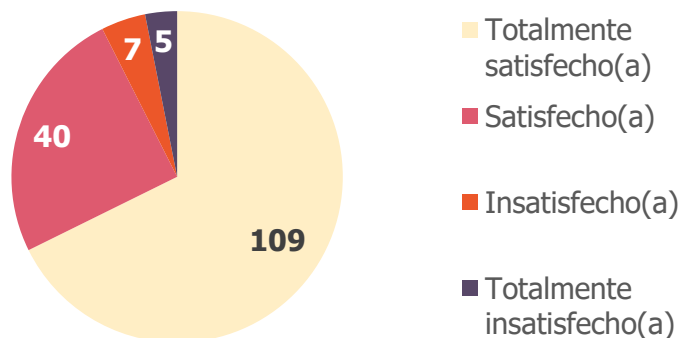
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Durante el trimestre analizado, el canal virtual fue el más utilizado, con un pico en agosto (38 registros). El canal telefónico se mantuvo estable con una baja utilización (7 aplicaciones por mes). El correo electrónico y la atención presencial mostraron una disminución progresiva, con una mayor cantidad de interacción en julio cada uno.

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:

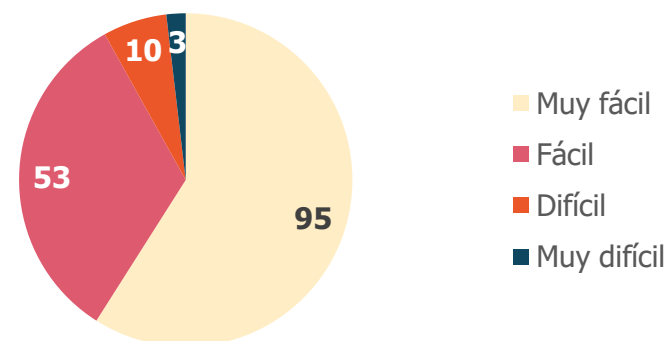


El 93% de las personas percibió una buena calidad en la atención recibida, lo cual se refleja en su calificación de satisfecho (a) y totalmente satisfecho (a). En contraste, solo el 7% de las personas quedaron insatisfechas o totalmente insatisfechas frente a la calidad de atención recibida.

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

Facilidad de Interacción

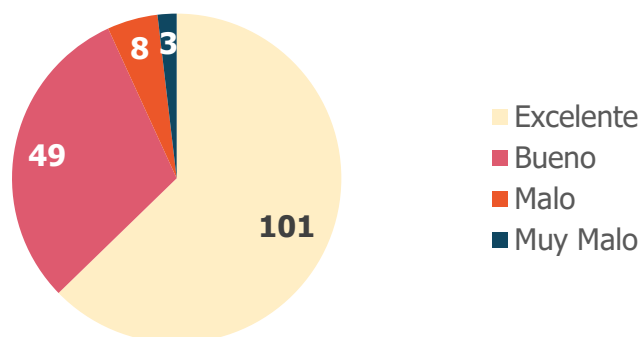
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el 92% de los encuestados (148 personas) consideró que la interacción fue muy fácil o fácil. Mientras que el 8% (13 personas) percibieron como difícil o muy difícil la interacción.

Tiempo de respuesta

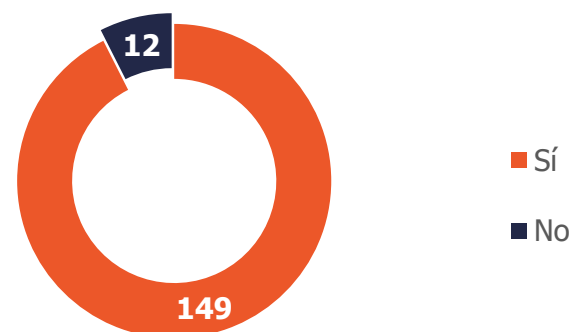
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



La mayoría de los encuestados (93%) considera que el tiempo de respuesta para resolver su requerimiento fue adecuado. Sin embargo, aunque en menor proporción, un 7% manifestó insatisfacción frente al tiempo de duración para resolver su requerimiento. Este resultado resalta el esfuerzo de la entidad para garantizar una mejor experiencia de la ciudadanía.

Resolución de la inquietud o petición

Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?



En el tercer trimestre del 2025 el 93% de los encuestados, equivalente a 149 personas, manifestó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el 7%, compuesto por 12 personas, percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Conclusiones

1. En el segundo trimestre de 2025 se aplicaron 63 encuestas de satisfacción, mientras que en el tercer trimestre se aplicaron 161 encuestas, obteniendo un aumento del **156%** en la cantidad de encuestas aplicadas. Este resultado refleja el esfuerzo de la entidad por mejorar la participación ciudadana a través de estas encuestas de satisfacción.
2. La mayoría de las interacciones ciudadanas se realizaron a través del canal virtual, lo cual evidencia la trascendencia de este medio como el principal punto de contacto y participación con la ciudadanía.
3. Las personas acuden mayoritariamente a la entidad para adelantar trámites o acceder a información pública, lo que indica un bajo interés orientado en participar activamente o colaborar.
4. Los criterios de calidad, facilidad en la interacción, oportunidad en la respuesta y resolución de la inquietud o petición, han sido calificados de manera positiva por la mayoría de las personas, superando el **92%** de satisfacción general en estos criterios. Esto demuestra la fortaleza institucional frente a la calidad del servicio a la ciudadanía.

Recomendaciones

1. Teniendo en cuenta que el canal virtual es el medio más utilizado por la ciudadanía, es pertinente continuar fortaleciendo su accesibilidad y capacidad de respuesta, garantizando que sea un canal confiable, ágil e inclusivo para la ciudadanía.
2. Dada la disminución progresiva en los demás canales de atención, se recomienda evaluar las causas de esta tendencia y aplicar una estrategia que promueva el uso de los canales menos utilizados como el telefónico, el presencial y el correo electrónico.

3. Continuar monitoreando y evaluando los criterios de calidad, oportunidad y resolución en la atención ciudadana, reforzando las buenas prácticas institucionales que han permitido alcanzar altos niveles de satisfacción y buscando oportunidades de mejora sostenida.

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

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





Radicado: **20257000583323**

Fecha 20-10-2025 11:47

El Documento 20257000583323 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: 27-10-2025 12:12:08
Juan Esteban Quintero Paez	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1010014015, juan.quintero@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 20-10-2025 11:48:22
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 20-10-2025 11:56:19
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 27-10-2025 12:09:17

Carlos Andres Gil Santamaria

Contratista,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 79882982,

carlos.gil@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 24-10-2025 10:07:07



7cbb4d2f22daa8a98819151d37d6be027a9715879c58ac911006fa3b9a6093b7

Código de Verificación CV: 2fdc2

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.