



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

BOGOTÁ



Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación con el
Ciudadano

Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana

IV Trimestre 2025

Secretaría 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

BOGOTÁ

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 **cuarto trimestre de 2025** (octubre, noviembre y diciembre), 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.....	5
Identificación de la Interacción	6
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?	6
Medición de la experiencia en el canal de atención	6
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido	6
Calidad de la atención	7
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:.....	7
Facilidad de Interacción.....	7
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?	7
Tiempo de respuesta	8
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:	8
Resolución de la inquietud o petición	8
Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?.....	8
Conclusiones.....	9
Recomendaciones.....	9

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 cuarto trimestre de 2025 se aplicaron 129 encuestas de satisfacción a la ciudadanía para medir su experiencia, con los siguientes resultados:

Identificación de la Interacción

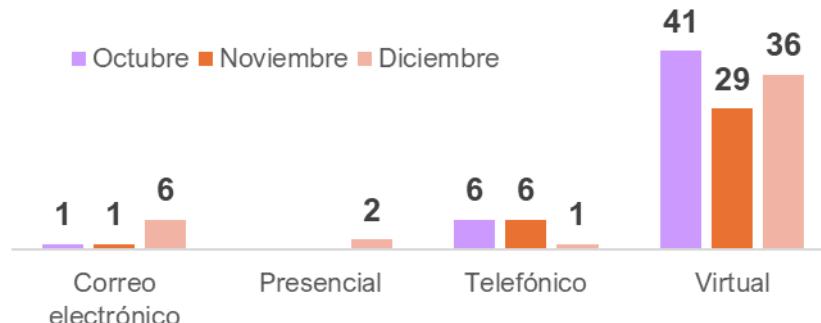
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	77	60%
Adelantar trámites o servicios	39	30%
Participar y colaborar	10	8%
Hacer control y exigir cuentas	3	2%

La mayoría de las personas encuestadas, es decir, el 90% utiliza los servicios de la entidad para acceder a información pública o adelantar trámites o servicios. En contraste, solo un 8% manifestó interés en participar o colaborar y el 2% en hacer control y exigir cuentas, 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

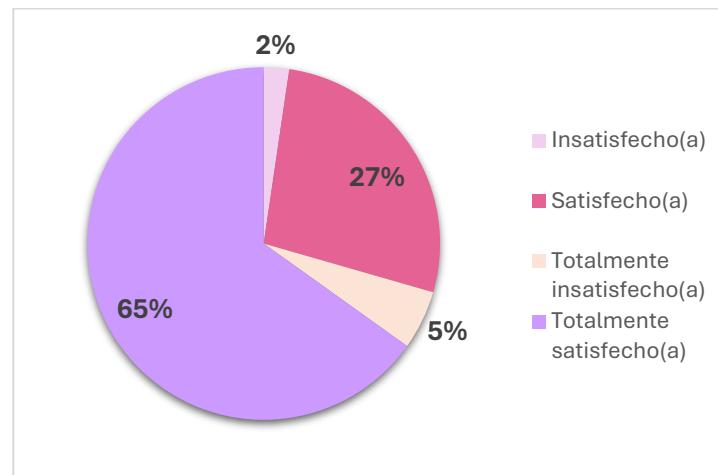
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Durante el trimestre analizado, el canal virtual fue el más utilizado con un porcentaje del 82,2% de las personas encuestadas en dicho periodo y con un pico en el mes de octubre (41 personas). El canal telefónico representó el 10,1%, se mantuvo estable durante los meses de octubre y noviembre (6 personas por mes), y tuvo una disminución en el mes de diciembre (1 persona). El porcentaje de participación del correo electrónico fue de 6,2% y durante los meses de octubre y noviembre mostró una disminución progresiva, con una mayor cantidad de interacción en diciembre. Por otro lado, la atención presencial (1,6%) y solo tuvo dos interacciones.

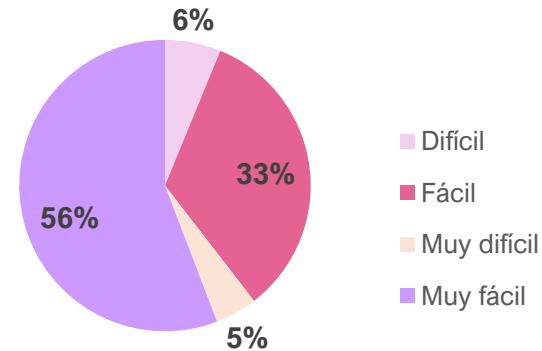
Calidad de la atención

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:



Facilidad de Interacción

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

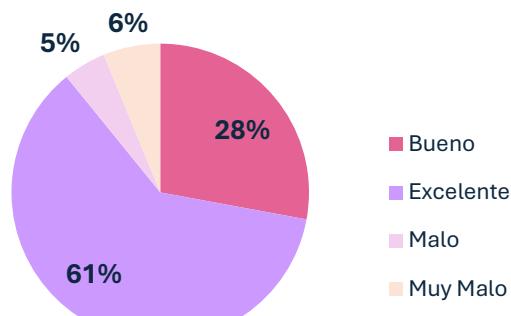


El 92% de los encuestados (equivalente a 119 personas), percibieron una buena calidad en la atención recibida, lo cual se refleja en su calificación de satisfecho (a) y totalmente satisfecho (a). En contraste, solo el 8% (equivalente a 10 personas), quedaron insatisfechas o totalmente insatisfechas frente 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.

Frente a la facilidad de interacción, la mayoría de los ciudadanos percibió como fácil y muy fácil su experiencia de interacción con la entidad: el 89% de los encuestados (equivalente a 115 personas); mientras que el 11% de los encuestados (equivalente 14 personas) percibieron como difícil o muy difícil la interacción.

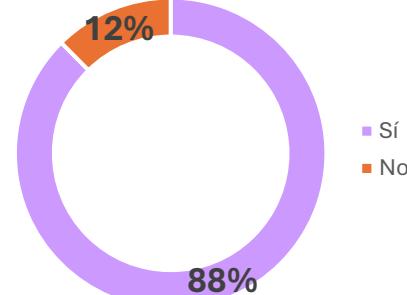
Tiempo de respuesta

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



Resolución de la inquietud o petición

Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?



EL 89% de los encuestados (equivalente a 115 personas), considera que el tiempo de respuesta para resolver su requerimiento fue excelente o bueno, por otro lado, el 11% de los encuestados (equivalente a 14 personas), manifestó que el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue malo o muy malo. Este resultado resalta el esfuerzo de la entidad para garantizar una mejor experiencia de la ciudadanía.

En el cuarto trimestre del 2025 el 88% de los encuestados (equivalente a 113 personas) manifestó que sus inquietudes y peticiones si fueron resuelto. En cambio, solo el 12% de los encuestados (compuesto por 16 personas), percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Conclusiones

1. En el tercer trimestre de 2025 se aplicaron **161** encuestas de satisfacción, mientras que en el cuarto trimestre se aplicaron **129** encuestas, lo que representa una variación aproximada del **20%** en la cantidad de encuestas aplicadas de un año al otro; A pesar de esta reducción, los resultados obtenidos aportan en la evaluación de la percepción ciudadana y constituyen una base importante para fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la participación y la calidad del servicio ofrecido por la entidad.
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 peticiones y solicitudes dirigidas en su mayoría a la entidad son para adelantar trámites o acceder a información pública.
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 del Defensor de la Ciudadanía.

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: Mónica Cubillos Ortiz
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano

Revisó: Viviana Ortiz Bernal
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano

Giovani Andrés Moreno Rozo
Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano



Radicado: **20267000085963**

Fecha 28-01-2026 15:54

El Documento 20267000085963 fue firmado electrónicamente por:	
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-01-2026 16:17:16
Monica Cubillos Ortiz	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1031154176, monica.cubillos@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-01-2026 15:56:06
Giovani Andres Moreno Rozo	Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030548619, giovani.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-01-2026 10:31:02

e7abb0c611e691c13971d594e1a808d9a25d3dd00f49156423e5204db2cca385

Código de Verificación CV: 9d482



Radicado: 20267000085963

Fecha 28-01-2026 15:54

El Documento 20267000085963 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: 30-01-2026 14:22:43
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-01-2026 16:17:16
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-01-2026 13:06:27
Monica Cubillos Ortiz	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1031154176, monica.cubillos@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 28-01-2026 15:56:06

Giovani Andres Moreno Rozo

Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E),
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1030548619,
giovani.moreno@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 30-01-2026 10:31:02



c52d3bb00a7522c8aa54c9256c65ebc90405b35ce139b479dfcff1133192f791
Código de Verificación CV: 9d482

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.