



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

El fomento se transforma ✓✓

¿Listo para impulsar tu talento y tus proyectos culturales?

Descubre y participa en:

Per <small>PROGRAMA DISTRICTAL DE ESTÍMULOS</small>	Programa Distrital de Estímulos 2026
PROYECTOS en RED PER.	Proyectos en Red
Be <small>Banco de Personas Expertas para el Sector Cultural</small>	Banco de Personas Expertas

Encuentra la oportunidad que conecta contigo en cultured.gov.co

✓✓ *más sueños se cumplen.*

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana 1er Trimestre 2026

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

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 2026** (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.

Contenido

Normatividad.....	4
Identificación de la Interacción.....	5
Cuadro 1. ¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?	5
Identificación del Trámite	5
Cuadro 2. ¿Sobre cuál de los siguientes trámites realizó su solicitud o interacción con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte?	5
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.....	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	7
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?.....	7
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.....	8
Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?	8
Conclusiones	9
Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía.	9

Normatividad

La presente medición de la experiencia ciudadana sigue la normatividad en materia de servicio a la ciudadanía, 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 de 2026 se aplicaron 144 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	78	54%
Adelantar trámites o servicios	49	34%
Participar y colaborar	16	11%
Hacer control y exigir cuentas	1	1%

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 y el **1%** en hacer control y exigir cuentas, lo que sugiere una baja apropiación de los espacios institucionales como escenarios de participación ciudadana.

Al seleccionar la opción “adelantar trámites o servicios” la encuesta despliega un listado de los trámites y servicios de la entidad ofrece y da al ciudadano la opción de elegir una opción, producto de ello se despliega la siguiente pregunta:

Identificación del Tramite

Cuadro 2. ¿Sobre cuál de los siguientes trámites realizó su solicitud o interacción con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte?

Los resultados correspondientes al primer trimestre fueron:

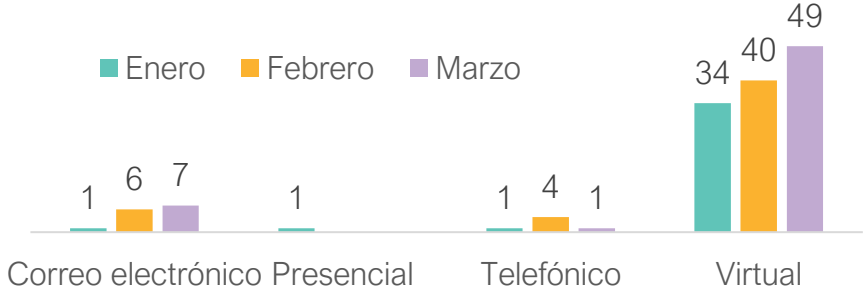
Cuadro No. 2
Identificación del trámite

TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	CANTIDAD
Reporte de información jurídica	14
Personería jurídica organismos	7
Centro Felicidad Chapinero	7
Programa Distrital de Estímulos	8
Otro	4
Certificado inspección, vigilancia y control	3
Inquietudes jurídicas, financieras y contables	3
Certificación de existencia y representación l.	2
Solicitud certificado IVC	1
Total general	49

Al agrupar los trámites de la Dirección de Personas Jurídicas —como reporte de información jurídica, personerías jurídicas, certificaciones, inquietudes jurídicas, entre otros, se observa que en conjunto concentran 30 de las 49 encuestas realizadas. En contraste, los demás trámites presentan participaciones bajas como el Centro Felicidad Chapinero, el programa Distrital de Estímulos y la opción de otros, lo que sugiere una demanda dispersa en los servicios ofrecidos.

Medición de la experiencia en el canal de atención

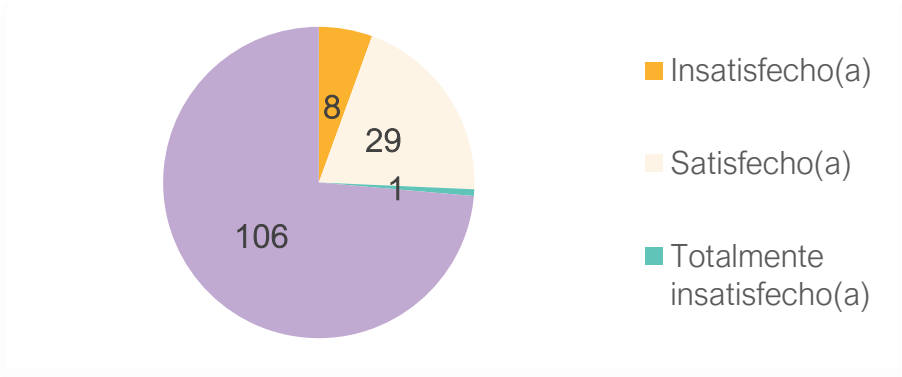
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Durante el trimestre analizado, el canal virtual fue el más utilizado, con un pico en marzo (49 personas). El canal telefónico se mantuvo estable con una baja utilización durante los meses de enero y marzo (1 persona por mes), mostrando un aumento en el mes de febrero (4 personas). El correo electrónico mostro un aumento progresivo, con una mayor cantidad de interacción en marzo. Por otro lado, la atención presencial solo tuvo una interacción en el mes de enero.

Calidad de la atención

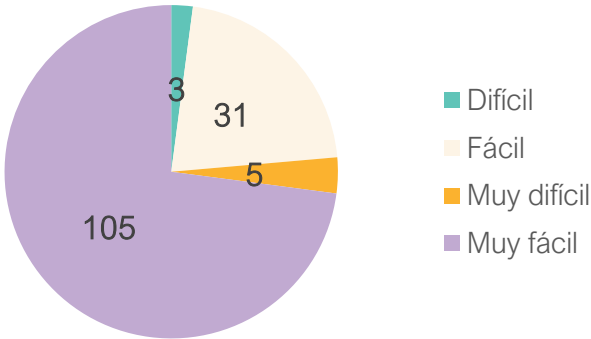
Gráfica 2. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:



El **94%** de los encuestados (equivalente a 135 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 **6%** (equivalente a 9 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

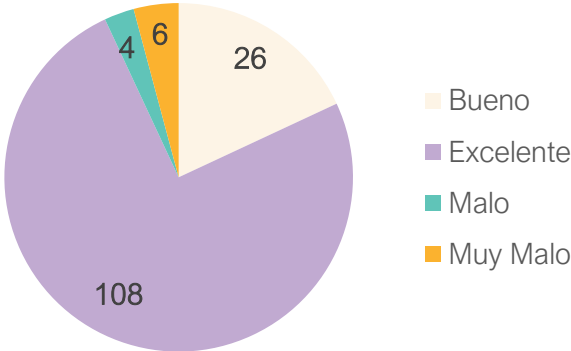
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



La mayoría de los ciudadanos percibió como positiva su experiencia de interacción con la entidad: el **94%** de los encuestados (equivalente a 136 personas) consideró que la interacción fue muy fácil o fácil. Mientras que el **6%** de los encuestados (equivalente a 8 personas) percibieron como difícil o muy difícil la interacción.

Tiempo de respuesta

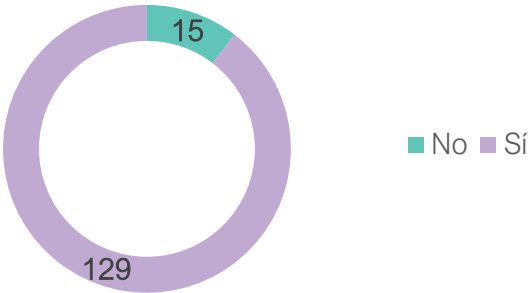
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



El **93%** de los encuestados (equivalente a 134 personas), considera que el tiempo de respuesta para resolver su requerimiento fue adecuado. Sin embargo, aunque en menor proporción, un **7%** de los encuestados (equivalente a 10 personas), 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 primer trimestre del 2026, el **90%** de los encuestados (equivalente a 129 personas) manifestó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En cambio, solo el **10%** de los encuestados (compuesto por 15 personas), percibió que sus requerimientos no fueron solucionados.

Conclusiones

1. En el cuarto trimestre de 2025 se aplicaron 129 encuestas de satisfacción, mientras que en el primer trimestre de 2026 se aplicaron 144 encuestas, lo que representa un **incremento aproximado del 12%** en la cantidad de encuestas realizadas. Este aumento fortalece la confiabilidad de los resultados y evidencia un mayor alcance en la medición de la experiencia ciudadana.
2. Durante el periodo analizado, se evidenció una **alta percepción positiva por parte de la ciudadanía**, reflejada en los niveles de satisfacción frente a la calidad de la atención, los cuales superan el **90%** en todos los criterios evaluados.
3. La mayoría de las interacciones ciudadanas se realizaron a través del **canal virtual**, consolidándose como el principal medio de contacto entre la entidad y la ciudadanía, lo que demuestra una creciente preferencia por los canales digitales y la efectividad de las estrategias implementadas en este ámbito.
4. Las personas acuden mayoritariamente a la entidad para adelantar trámites o acceder a información pública, lo que evidencia el cumplimiento del propósito institucional en la prestación de servicios. No obstante, se identifica un **bajo nivel de participación activa** en espacios de colaboración y control social, lo que representa una oportunidad de mejora para fortalecer la relación con la ciudadanía.
5. En relación con la identificación de los trámites, se destaca a la Dirección de Personas Jurídicas como la dependencia con mayor volumen de encuestas realizadas seguidas del Programa Distrital de Estímulos y el Centro Felicidad Chapinero.

En general, los resultados del primer trimestre de 2026 evidencian avances en la consolidación de un modelo de atención orientado al ciudadano, con altos niveles de satisfacción en la calidad del servicio. No obstante, se requiere fortalecer la participación ciudadana, mejorar la caracterización de trámites y optimizar los tiempos de respuesta y la efectividad en la atención, con el fin de seguir avanzando hacia una gestión más cercana, eficiente y transparente.

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 y Carlos Andrés Gil
Contratistas Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano



Radicado: **20267000228723**

Fecha 16-04-2026 10:45

El Documento 20267000228723 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: 16-04-2026 17:21:20
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-04-2026 11:12:50
Monica Cubillos Ortiz	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1031154176, monica.cubillos@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-04-2026 10:48:58
 9a130eb0cee241a7ad3f85de765430e7696de4c043acbaef2449f98fb79d32c6 Codigo de Verificación CV: 2426e	

