

Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana

2do Trimestre 2026



Evento del mes

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 **segundo trimestre de 2026** (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.

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
Canal 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	10

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 segundo trimestre de 2026 se aplicaron 127 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	60	47%
Adelantar trámites o servicios	46	36%
Participar y colaborar	20	16%
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 **16%** 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 con los trámites y servicios que ofrece la entidad, permitiendo al ciudadano seleccionar la opción correspondiente. Como resultado, se presenta la siguiente pregunta:

Identificación del trámite

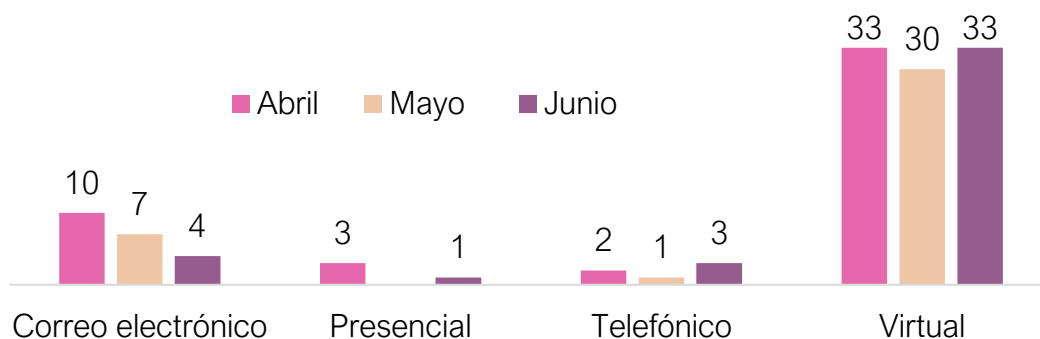
Cuadro 2. ¿Sobre cuál de los siguientes trámites realizó su solicitud o interacción con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte?

Tramites y Servicios de la entidad	Cantidad
Reporte de información jurídica	13
Programa Distrital de Estímulos	8
Inquietudes jurídicas, financieras y contables	5
Other	5
Centro Felicidad Chapinero	3
Biblored	2
Certificación de existencia	2
Certificado inspección, vigilancia y control	2
Choice_4	2
Personería jurídica organismos	2
Beneficios económicos periódicos	1
Solicitud certificado IVC	1
Total:	46

Se evidencia que, de las personas que diligenciaron la encuesta durante el segundo trimestre, 46 registraron su interacción mediante la opción "Adelantar trámites o servicios". Los trámites reportados corresponden principalmente a gestiones relacionadas con la Dirección de Personas Jurídicas y la Dirección de Fomento, destacándose el Reporte de información jurídica (13 registros) y el Programa Distrital de Estímulos (8 registros). Asimismo, se identificaron dos registros con la denominación "Choice_4", los cuales no permitieron establecer el trámite o servicio específico al que correspondían, por lo que no fue posible clasificarlos dentro de la oferta institucional.

Medición de la experiencia en el canal de atención

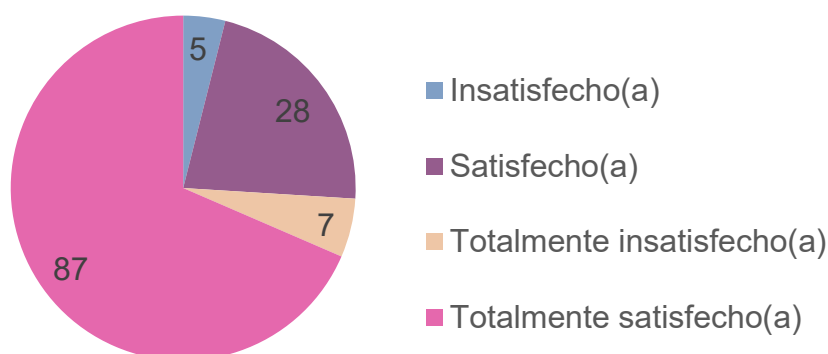
Gráfica 1. Selección del canal a través del cual fue atendido



Durante el trimestre analizado, el canal virtual fue el más utilizado, registrando su mayor número de atenciones en abril (48 personas). El canal telefónico presentó un comportamiento estable, con una disminución en mayo (1 persona) y un incremento en junio (3 personas). Por su parte, el uso del correo electrónico mostró una disminución progresiva, pasando de 10 atenciones en abril a 7 en mayo y 4 en junio. Finalmente, la atención presencial registró su mayor número de interacciones en abril (3 personas).

Canal de la atención

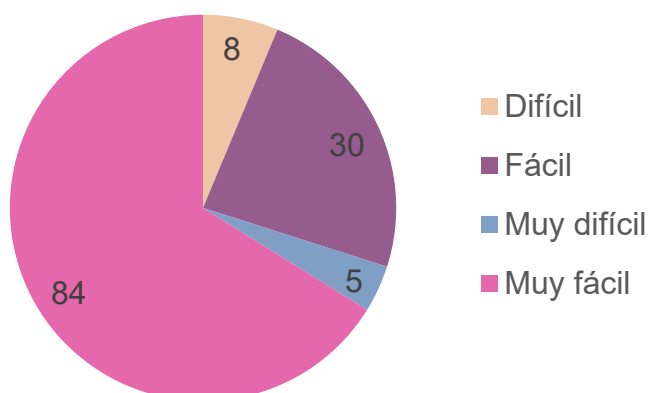
Gráfica 2. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:



El **91 %** de las personas encuestadas (equivalente a 115 personas) calificó como satisfactoria o totalmente satisfactoria la calidad de la atención recibida. En contraste, el **9 %** (equivalente a 12 personas) manifestó estar insatisfecho o totalmente insatisfecho con la atención brindada. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad del servicio; no obstante, es importante fortalecer las acciones orientadas a atender las oportunidades de mejora identificadas por las personas que expresaron algún nivel de insatisfacción.

Facilidad de interacción

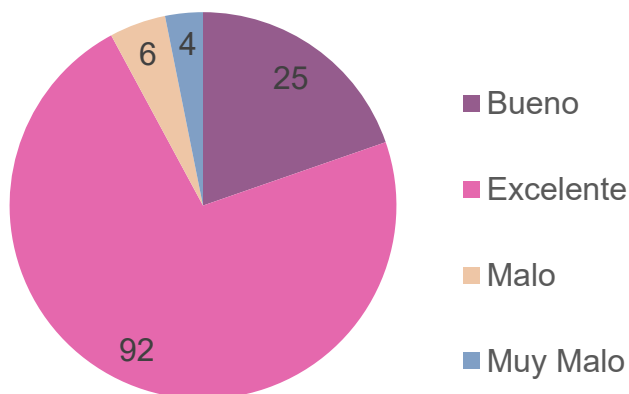
Gráfica 3. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva frente a la facilidad de interacción con la entidad. El **90%** de los encuestados (equivalente a 114 personas) calificó la interacción como muy fácil o fácil, mientras que el **10%** (equivalente a 13 personas) la consideró difícil o muy difícil.

Tiempo de respuesta

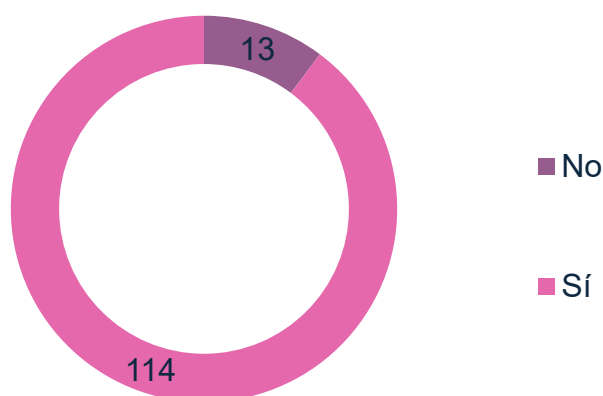
Gráfica 4. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



El **92%** de los encuestados (equivalente a 117 personas) consideró que el tiempo de respuesta para atender su requerimiento fue adecuado. En contraste, el **8%** (equivalente a 10 personas) manifestó insatisfacción frente al tiempo empleado para su atención. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva respecto a la oportunidad en la atención; no obstante, reflejan la importancia de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a mejorar los tiempos de respuesta para quienes manifestaron algún nivel de insatisfacción.

Resolución de la inquietud o petición

Gráfica 5. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?



Durante el segundo trimestre de 2026, el **90%** de los encuestados (equivalente a 114) manifestó que sus requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente. En contraste, el **10%** (equivalente a 13 personas) consideró que estos no fueron solucionados. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable frente a la capacidad de la entidad para atender y resolver los requerimientos de la ciudadanía, sin perjuicio de la importancia de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a mejorar la atención de los casos en los que no se alcanzó una solución satisfactoria.

Conclusiones

1. Durante el primer trimestre de 2026 se aplicaron 144 encuestas de satisfacción, mientras que en el segundo trimestre se aplicaron 127, lo que representa una disminución aproximada del 12 % en la cantidad de encuestas realizadas. A pesar de esta variación, la información recopilada constituye un insumo relevante para evaluar la percepción ciudadana frente a la calidad de la atención y orientar acciones de mejora.
2. Durante el segundo trimestre de 2026 se evidenció una percepción mayoritariamente positiva por parte de las personas encuestadas, reflejada en niveles de satisfacción superiores al 90 % frente a la calidad de la atención, la facilidad de interacción con la entidad, la oportunidad en la respuesta y la resolución de los requerimientos.
3. El canal virtual continuó consolidándose como el principal medio de atención utilizado por la ciudadanía, registrando el mayor número de interacciones durante el período evaluado. Este comportamiento evidencia la preferencia de las personas usuarias por los canales digitales para acceder a los servicios de la entidad.
4. La principal razón de interacción con la entidad correspondió a la consulta de información pública y a la realización de trámites o servicios, lo que refleja el cumplimiento de la misión institucional en la atención a la ciudadanía. De igual forma, se mantiene una baja participación en espacios de colaboración y control social, lo que representa una oportunidad para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.
5. En relación con los trámites registrados por las personas que diligenciaron la encuesta, se identificaron gestiones asociadas a la Dirección de Fomento y a la Dirección de Personas Jurídicas, evidenciándose una distribución uniforme entre los trámites reportados, sin predominio de uno en particular.

En términos generales, los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian que la entidad mantiene altos niveles de satisfacción en la atención brindada a la ciudadanía, consolidando un modelo de atención orientado al servicio, la oportunidad y la mejora continua. No obstante, resulta pertinente continuar fortaleciendo las estrategias que promuevan la participación ciudadana, la divulgación de la oferta institucional y el mejoramiento permanente de los procesos de atención, con el fin de seguir ofreciendo un servicio cada vez más eficiente, cercano y de calidad.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía

1. Teniendo en cuenta que el canal virtual continúa siendo el medio de atención más utilizado por la ciudadanía, se recomienda fortalecer su accesibilidad, usabilidad y capacidad de respuesta, garantizando un servicio ágil, oportuno e incluyente para todas las personas usuarias.
2. Fortalecer las estrategias de divulgación y orientación sobre los trámites, servicios y canales de atención de la entidad, con el propósito de facilitar el acceso a la información, mejorar la experiencia ciudadana y promover un mayor conocimiento de la oferta institucional.
3. Continuar monitoreando los indicadores relacionados con la calidad de la atención, la oportunidad en la respuesta, la facilidad de interacción y la resolución de los requerimientos, implementando acciones de mejora continua que permitan mantener y fortalecer los altos niveles de satisfacción de la ciudadanía.

Elaboró: Mónica Cubillos Ortiz

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano

Revisó: Viviana Ortiz Bernal y Carlos Andrés Gil

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano



Radicado: **20267000405553**

Fecha 14-07-2026 10:30

El Documento 20267000405553 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: 14-07-2026 12:03:00
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-07-2026 11:48:32
Monica Cubillos Ortiz	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1031154176, monica.cubillos@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-07-2026 10:31:39
 0ad817f354ec93cc4088709a45471d97e68833589bf482e16f08416cbbd9c479 Codigo de Verificación CV: fee60	

