

Informe de Medición de la Experiencia Ciudadana

3er 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 Único Sectorial 640 de 2025 (el cual derogó y compiló el Decreto 197 de 2014), el Decreto Nacional 2623 de 2009 y la Ley 2052 de 2020, 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 2026 (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. Comprender integralmente la experiencia ciudadana —abarcando la calidad de la atención, la facilidad de interacción, los tiempos de respuesta y la resolución efectiva de los requerimientos— es fundamental para identificar las verdaderas necesidades de los usuarios. El análisis de estos resultados permite a la entidad implementar acciones correctivas que se traducen en una mejora continua de los servicios, fortaleciendo así la confianza institucional, promoviendo la participación ciudadana en los asuntos públicos y consolidando la transparencia en la gestión.

Contenido

Aspectos Metodológicos de la Medición	5
Identificación de la Interacción	5
Cuadro 1. ¿Qué lo motivó a relacionarse con la Entidad?	5
Identificación del Trámite.....	6
Cuadro 2. ¿Sobre cuál de los siguientes trámites realizó su solicitud o interacción con la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	6
Canal de la atención.....	6
Cuadro 3. Selección del canal a través del cual fue atendido	6
Medición de la experiencia en el canal de atención	7
Gráfica 1. 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.....	8
Gráfica 2. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?	8
Tiempo de respuesta.....	9
Gráfica 3. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:	9
Resolución de la inquietud o petición	10
Gráfica 4. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?	10
Conclusiones.....	12
Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía.....	13

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, la racionalización de trámites 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 Único Sectorial 640 de 2025:** Compila y actualiza las disposiciones en materia de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital (derogando el Decreto Distrital 197 de 2014). Define los lineamientos para garantizar una atención efectiva, respetuosa y oportuna, estableciendo que las entidades deben contar con un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento del servicio prestado para analizar la experiencia de la ciudadanía y orientar acciones de mejora.
- **Decreto Nacional 2623 de 2009:** Establece los lineamientos para la efectividad y calidad en la prestación de los servicios públicos dentro del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, promoviendo el respeto a los derechos de las personas y la optimización permanente de los canales de atención.
- **Ley 2052 de 2020:** Establece disposiciones para la racionalización de trámites en las entidades públicas, con el fin de facilitar la relación entre los ciudadanos y la administración, e impulsar la digitalización y eficiencia en la prestación de los servicios.
- **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.

Aspectos Metodológicos de la Medición

Con el objetivo de evaluar de manera integral la experiencia ciudadana frente a los trámites, servicios y canales de atención (virtual/chat, correo electrónico, línea telefónica y atención presencial), la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte aplicó una encuesta de percepción durante el tercer trimestre de 2026 (julio, agosto y septiembre) mediante un formulario digital. La medición contó con la participación voluntaria de una muestra de 119 ciudadanas y ciudadanos atendidos, cuyos datos fueron consolidados mediante la tabulación cuantitativa de respuestas cerradas y la categorización de los motivos de contacto a través del sistema de información institucional; no obstante, cabe precisar como limitación metodológica que, al ser una muestra basada en la respuesta voluntaria de los usuarios, los resultados reflejan la percepción particular de la población participante durante el periodo evaluado y no pretenden generalizarse a la totalidad de la ciudadanía del Distrito Capital.

Identificación de la Interacción

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

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Adelantar trámites o servicios	54	45%
Acceder a información pública	32	27%
Participar y colaborar	30	25%
Hacer control y exigir cuentas	3	3%
Total	119	100%

De acuerdo con los datos recopilados, las principales razones puntuales por las cuales la ciudadanía consultada contactó a la entidad se concentran en adelantar trámites o servicios (45%) y acceder a información pública (27%). Por su parte, un 25% de las interacciones registradas tuvo como motivo la participación o colaboración, y un 3% el ejercicio de control social. Cabe precisar que estos porcentajes reflejan exclusivamente la distribución de los motivos de contacto de la muestra de usuarios atendidos durante el trimestre evaluado.

Cuando las personas encuestadas seleccionaron la opción “Adelantar trámites o servicios”, el formulario desplegó el listado de la oferta institucional para precisar la gestión realizada. A continuación, se presenta la distribución de las interacciones reportadas según el trámite o servicio correspondiente:

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	16
Certificado inspección, vigilancia y control	12
Programa Distrital de Estímulos	6
Inquietudes jurídicas, financieras	4
Personería jurídica organismos	3
Otros trámites no listados	3
Programa Distrital de Apoyos Concertados	2
Trámite no especificado	2
Centro Felicidad Chapinero	2
Beneficios económicos periódicos	1
Certificación de existencia y representación	1
Declaratoria, revocatoria	1
Solicitud de amparo provisional	1
Total:	54

Del total de 54 atenciones orientadas a trámites y servicios (equivalentes al 45 % de la muestra global), la demanda ciudadana se concentró significativamente en las gestiones a cargo de la Dirección de Personas Jurídicas y la Dirección de Fomento. Específicamente, tres trámites representaron el 63 % del volumen registrado en este componente: el *Reporte de información jurídica* (16 solicitudes; 29,6 %), el *Certificado de inspección, vigilancia y control* (12 solicitudes; 22,2 %) y el *Programa Distrital de Estímulos* (6 solicitudes; 11,1 %). El porcentaje restante se distribuyó en un espectro diverso de solicitudes asociativas, financieras y de oferta cultural (como Apoyos Concertados y CEFE Chapinero), junto con una mínima proporción de registros heterogéneos que requirieron categorización general dentro del catálogo institucional.

Canal de la atención

Cuadro 3. Selección del canal a través del cual fue atendido

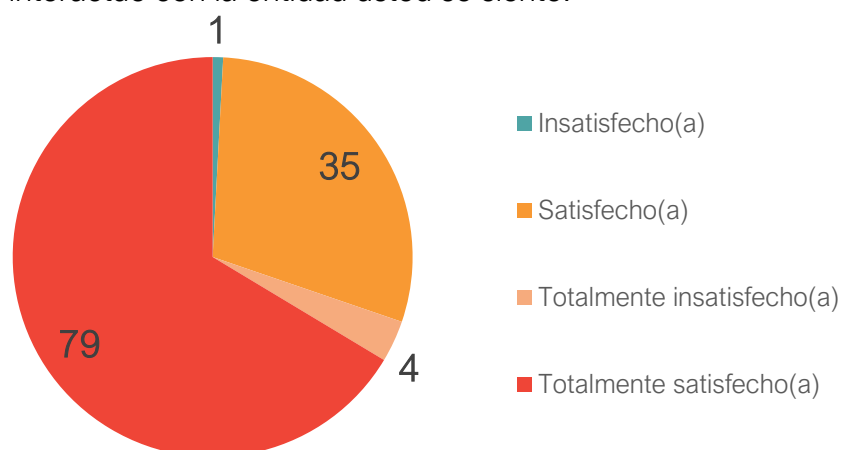
Canal de atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total encuestas
Virtual (Chat)	37	23	26	86
Correo electrónico	6	6	10	26
Presencial	1	3	7	11
Telefónico	0	0	0	0
Total	44	32	43	111

Durante el tercer trimestre de 2026, el canal virtual (chat) se consolidó como la principal vía de contacto evaluada por la ciudadanía, representando el 72,3 % del total de respuestas obtenidas (86 encuestas) y registrando su mayor volumen en el mes de julio (37 personas). Por su parte, el canal de correo electrónico aportó el 18,5 % de las evaluaciones (22 encuestas), evidenciando un aumento progresivo hacia el final del trimestre, al pasar de 6 atenciones en julio y agosto a 10 en septiembre. La atención presencial (9,2 %; 11 encuestas) mostró una tendencia ascendente constante mes a mes, alcanzando su punto más alto en septiembre con 7 registros.

Respecto a la línea telefónica, el resultado de cero (0) encuestas registradas no obedece a una ausencia de llamadas o de prestación efectiva del servicio por este medio durante el trimestre, sino a una ausencia de captación de respuestas en el instrumento de medición. Esto responde a la dinámica operativa del canal, en la cual el envío o aplicación del formulario digital autoadministrado presenta limitaciones técnicas de despliegue posterior a la llamada telefónica, a diferencia de los canales digitales (chat y correo) y presenciales, donde la encuesta se despliega de manera automática o directa al finalizar la atención.

Medición de la experiencia en el canal de atención

Gráfica 1. Frente a la calidad de la atención que recibió en el canal a través del cual interactuó con la entidad usted se siente:

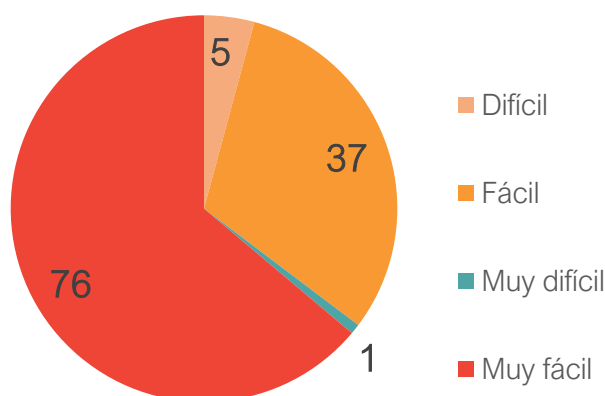


Frente a la calidad de la atención recibida en el canal de interacción, el 96% de las personas encuestadas (equivalente a 114 personas) evaluó de manera favorable el servicio, agrupando las respuestas de las categorías Satisfecho(a) (35 personas) y Totalmente satisfecho(a) (79 personas). En contraste, el 4% (equivalente a 5 personas) manifestó insatisfacción con la atención prestada, sumando las opciones Insatisfecho(a) (1 persona) y Totalmente insatisfecho(a) (4 personas).

Con el propósito de identificar oportunidades concretas de mejora en la experiencia ciudadana, se analizaron los comentarios cualitativos registrados por los usuarios insatisfechos. Al respecto, se identificaron tres causas principales: en primer lugar, el desacuerdo con los criterios de elegibilidad en convocatorias, específicamente por la no habilitación debido al incumplimiento del requisito de residencia en Bogotá; en segundo lugar, la falta de respuesta oportuna frente a consultas operativas sobre horarios de atención y compra de entradas a los equipamientos; y en tercer lugar, fallas en la entrega de insumos digitales al no compartir oportunamente los permisos de acceso a las carpetas institucionales en Google Drive. La identificación de estos motivos fundamenta la necesidad de reforzar la claridad en los términos de referencia, asegurar la respuesta completa desde la primera interacción y optimizar la gestión de archivos compartidos en el canal virtual.

Facilidad de Interacción

Gráfica 2. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted interactuar con la entidad?



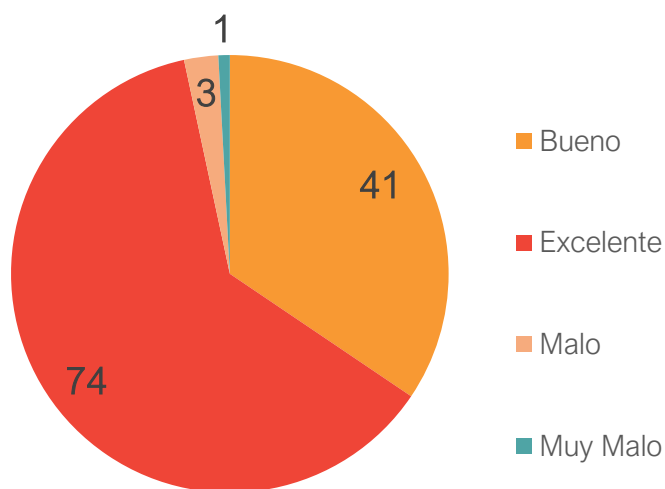
Los resultados de la Gráfica 2 reflejan una percepción altamente favorable frente a la accesibilidad y usabilidad de los canales de la entidad. El 95% de las personas encuestadas (equivalente a 113 personas) evaluó positivamente la experiencia, al sumar las respuestas de las categorías Muy fácil (76 personas) y Fácil (37 personas). Por su parte, el 5% (equivalente a 6 personas) manifestó haber experimentado barreras en el proceso, al agrupar las valoraciones de las opciones Difícil (5 personas) y Muy difícil (1 persona).

Al comparar este resultado con la medición de calidad en el canal (Gráfica 1), se evidencia un incremento de una (1) persona que percibió complejidad en la interacción (6 personas en total vs. 5 personas en la gráfica anterior). El análisis detallado de la base de datos permite establecer que usuarios que se declararon satisfechos con la calidad general del servicio, experimentaron sin embargo dificultades puntuales de usabilidad en el canal virtual.

De acuerdo con las observaciones registradas en la encuesta, estas barreras de interacción obedecieron a fallas operativas en la entrega oportuna de accesos a espacios virtuales y material de soporte, destacándose: i) la no remisión oportuna de enlaces de conexión para actividades y talleres informativos (como el taller programado para el 30 de septiembre), y ii) demoras o falta de permisos para acceder a las carpetas compartidas en Google Drive con los formatos institucionales. Este hallazgo evidencia que, aun cuando la atención del personal sea valorada como positiva, la experiencia de interacción se ve afectada si existen cuellos de botella en la logística digital de acceso a las actividades y trámites.

Tiempo de respuesta

Gráfica 3. Según su percepción el tiempo de duración para resolver su requerimiento fue:



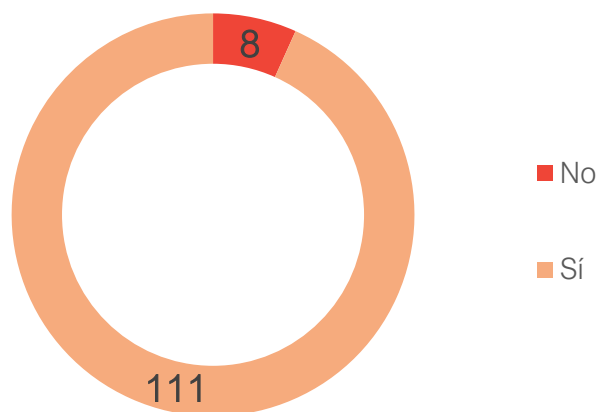
Frente a la percepción sobre el tiempo empleado para resolver el requerimiento, el 97% de las personas encuestadas (equivalente a 115 personas) evaluó de manera favorable la oportunidad en la atención, sumando los registros de las categorías Excelente (74 personas) y Bueno (41 personas). En contraste, el 3% (equivalente a 4 personas) manifestó insatisfacción con los tiempos de respuesta, agrupando las valoraciones de las opciones Malo (3 personas) y Muy Malo (1 persona).

Al analizar de manera cualitativa los motivos que generaron esta percepción de demora en las 4 personas insatisfechas, se evidencia que la insatisfacción estuvo directamente relacionada con la falta de inmediatez en la remisión de insumos digitales y enlaces para eventos con fechas límite (como el taller de información programado para el 30 de septiembre), las demoras en la habilitación de permisos para carpetas compartidas en Google Drive y la falta de respuesta oportuna sobre la venta de entradas y horarios de recintos. Estos hallazgos confirman que la percepción sobre el tiempo de respuesta

se ve afectada cuando el usuario requiere insumos de acceso directo para gestionar su trámite o participación en tiempo real.

Resolución de la inquietud o petición

Gráfica 4. ¿Su inquietud o petición fue solucionada?



Frente a la capacidad de la entidad para solucionar las solicitudes de la ciudadanía, el 93% de las personas encuestadas (equivalente a 111 personas) indicó que su inquietud o petición fue solucionada satisfactoriamente. En contraste, el 7% (equivalente a 8 personas) consideró que su requerimiento no obtuvo una solución efectiva.

Para orientar acciones correctivas concretas, se analizaron de manera transversal las 8 respuestas negativas relacionando el canal de atención, el tipo de trámite y la causa del requerimiento. Al respecto, se identificó que la totalidad de los casos no resueltos se concentró en los canales digitales (Virtual/Chat y Correo electrónico), escenarios en los que la agilidad en la entrega de insumos técnicos y la claridad de la respuesta de fondo resultan determinantes para la experiencia ciudadana.

En cuanto a las causas específicas por tipo de trámite, se identificaron tres situaciones principales. En primer lugar, en las gestiones de Fomento asociadas al Programa Distrital de Estímulos, las solicitudes se catalogaron como no resueltas debido a la no habilitación de postulaciones por incumplimiento del requisito normativo de residencia en Bogotá; si bien la entidad aplicó la norma vigente, la respuesta no satisfizo la expectativa de los participantes. En segundo lugar, en las solicitudes de acceso a la información y consultas operativas, se registraron inquietudes sobre recintos institucionales, horarios de atención y adquisición de entradas que no obtuvieron una respuesta completa u oportuna desde la primera interacción. Finalmente, en materia

de soporte técnico y logística digital, se presentaron inconvenientes operativos como la falta de envío del enlace de conexión para el taller informativo del 30 de septiembre y demoras en la asignación de permisos para carpetas compartidas en Google Drive.

La identificación de estas 8 interacciones no resueltas constituye una oportunidad directa para orientar acciones de mejora institucional. En este sentido, la entidad establece como medidas inmediatas la automatización y verificación del envío de permisos en Drive y enlaces a talleres virtuales, la estandarización de guías de respuesta rápida para consultas sobre programación y recintos, y el refuerzo de la comunicación previa sobre los requisitos legales insubsanables de residencia en los portafolios de estímulos.

Conclusiones

1. La consolidación del chat virtual como el principal canal de atención (72,3%) y el crecimiento del correo electrónico obedecen a la preferencia de la ciudadanía por la inmediatez y la trazabilidad en sus gestiones. Sin embargo, esta alta concentración en entornos digitales generó fricciones operativas concretas: la falta de automatización en el envío de permisos para carpetas en Google Drive y la remisión extemporánea de enlaces de conexión para eventos virtuales (como talleres informativos). Para sostener la alta valoración del canal, la Secretaría debe priorizar la automatización de la entrega de insumos digitales y la estandarización de respuestas en primera interacción.
2. El registro de cero encuestas en la línea telefónica no refleja una falta de atención o demanda por este medio, sino una limitación técnica en la captura de datos del instrumento autoadministrado en llamadas finalizadas. Esta ausencia de registros genera un sesgo en la medición global al invisibilizar la percepción de las personas usuarias de la voz. Se requiere implementar un mecanismo de medición posllamada (vía IVR o mensaje de texto) para equilibrar la representatividad de los canales y capturar oportunamente la experiencia telefónica.
3. La alta focalización de solicitudes en la Dirección de Personas Jurídicas y el Programa Distrital de Estímulos evidencia los puntos neurálgicos de relación de la entidad con el sector cultural. Las insatisfacciones registradas en estos trámites no obedecieron a demoras administrativas, sino al desacuerdo de los postulantes frente a requisitos legales insubsanables (como el certificado de residencia en Bogotá). Esto demuestra que la gestión de la experiencia en Fomento requiere reforzar la pedagogía previa sobre los términos de referencia, aclarando desde la divulgación inicial los criterios de elegibilidad para reducir la percepción desfavorable por inhabilitación.
4. Aunque la percepción general es positiva, el análisis de las valoraciones desfavorables revela que la experiencia ciudadana se ve afectada principalmente por tres fallas operativas: la entrega incompleta de información sobre recintos institucionales, la demora en accesos digitales y la comprobación de requisitos en convocatorias. La decisión institucional no debe limitarse a medir la calidad del trato, sino a asegurar la resolución efectiva del requerimiento desde el primer contacto, estableciendo protocolos de respuesta completa para información operativa y verificando la entrega inmediata de insumos técnicos.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía

1. Teniendo en cuenta que en el canal virtual (el más usado, con un 72,3% de las atenciones) hubo casos donde los enlaces a los talleres se enviaron tarde o las carpetas de Drive no abrían, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano enviará un recordatorio al equipo de atención durante el cuarto trimestre de 2026. El propósito es pedirles que siempre revisen que los enlaces y permisos funcionen correctamente antes de compartirlos con la ciudadanía. La evidencia de esta mejora será el correo o comunicación interna que se envíe al equipo.
2. Como algunas personas reportaron que la información sobre los espacios de la entidad estaba incompleta y hubo molestias con el requisito de vivir en Bogotá para participar en los Estímulos, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano compartirá estos comentarios directamente con las áreas encargadas (como la Dirección de Fomento) durante el cuarto trimestre de 2026. Esto servirá para que conozcan la opinión ciudadana y puedan ser más claros al comunicar sus convocatorias. La evidencia será el correo o memorando con el que se les remita esta información.
3. Dado que no se lograron registrar encuestas por la línea telefónica (porque actualmente el sistema no permite que la persona califique el servicio justo al colgar), la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano explorará qué otras opciones sencillas y viables existen para medir la atención en este canal durante el cuarto trimestre de 2026. El cumplimiento de esta tarea se demostrará mediante la elaboración de un documento interno de trabajo o memorando que documente las alternativas metodológicas encontradas.

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

Documento 20267000609383 firmado electrónicamente por:	
Myriam Janeth Sosa Sedano (E)	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (E) Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 28-10-2026 18:25:01
Viviana Ortiz Bernal	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 19-10-2026 11:26:57
Carlos Andres Gil Santamaria	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 26-10-2026 10:06:54
Monica Cubillos Ortiz	Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Fecha firma: 19-10-2026 11:06:00
 eb863176066b9588d83455dbc64a1ea5b91d3cbd2250a7ee1f42ea3b4c668cc8 Código de Verificación CV: 9b705	