ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME DE MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA

CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

2. ALCANCE 4

3. RESPONSABLES 4

4. DEFINICIONES 4

5. CONDICIONES GENERALES 5

6. PASO A PASO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA 6

6.1 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS A INCLUIR EN EL INFORME 6

6.1.1 Sección 1: Identificación de la interacción realizada 6

Para desarrollar esta sección, el informe debe contener los siguientes elementos: 6

- Índice e Índice de Gráficas: 6
- Normatividad: 7
- Identificación de la Interacción: 7

6.1.2 Sección 2: Medición de la experiencia en el canal de atención 8

Esta sección debe contener los siguientes elementos: 8

- Selección del canal a través del cual fue atendido 8
- Calidad de la atención 8

Mide la satisfacción en la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención. 8

- Facilidad de Interacción: 8
- Tiempo de Respuesta: 8
- Resolución de la inquietud o petición: 9
- Conclusiones y recomendaciones 10

6.1.3 Sección 3: Información sociodemográfica 11

6.2 REMITIR EL INFORME DE ENCUESTAS DE LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA PARA REVISIÓN Y FIRMA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO 11

6.3 PUBLICAR EL INFORME EN EL BOTÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA PÁGINA WEB 12

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS 12

8. BIBLIOGRAFÍA 12

9. CONTROL DE CAMBIOS 12

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN…….. 13

1. OBJETIVO

Estandarizar la presentación de los informes de resultados de las encuestas de medición de la experiencia ciudadana de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de tal manera que la información registrada permita establecer las oportunidades de mejora y facilitar la toma de decisiones.

2. ALCANCE

La guía inicia con la identificación de la interacción realizada y finaliza con la publicación del informe trimestral de encuestas de medición de la experiencia ciudadana en el botón de transparencia en la página web.

3. RESPONSABLES

Contratista(s) o funcionario(s) designado(s) por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.

4. DEFINICIONES

- Amabilidad en la Atención: Percepción del trato recibido por parte del personal, en términos de cordialidad y disposición para ayudar.
- Calidad de la atención recibida en el canal: Es la percepción del ciudadano frente a la atención y orientación recibida en el canal de atención a través del cual interactuó con la entidad (DAFP,2022)
- Disponibilidad de Servicios: Grado en que los servicios requeridos por el ciudadano están accesibles en el momento necesario.
- Eficiencia del Servicio: Percepción de los ciudadanos sobre la capacidad de la entidad para atender sus necesidades de manera rápida y adecuada.
- Facilidad de Uso: Percepción sobre la simplicidad o complejidad al interactuar con los canales o sistemas de la entidad.

- Medición de la satisfacción del usuario: Forma en la cual se determina el nivel de cumplimiento de necesidades y expectativas de los ciudadanos que acuden a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.
- Pertinencia de la Información: Grado en que la información proporcionada responde adecuadamente a la solicitud o consulta del ciudadano.
- Satisfacción del ciudadano: Es el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del ciudadano con relación a un servicio o trámite ofrecido por la Entidad.
- Tiempo de Respuesta: Duración promedio desde que el ciudadano presenta su solicitud hasta que recibe una respuesta o solución.

5. CONDICIONES GENERALES

- La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano será la responsable de liderar la revisión técnica y metodológica del instrumento de medición de la experiencia ciudadana. Esta revisión se realizará al menos una vez por vigencia, con el objetivo de garantizar que el instrumento sea pertinente, accesible y alineado con los objetivos institucionales de mejora continua. Durante el proceso de revisión, se convocará a las áreas misionales para aportar desde su experiencia operativa y territorial. Esta participación se orientará a identificar ajustes necesarios en el contenido, el enfoque de las preguntas o los momentos de aplicación de la encuesta. Las observaciones recogidas serán sistematizadas y evaluadas para ser integradas en la versión definitiva del instrumento.

- La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano ha establecido un indicador de gestión institucional que permite identificar el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por los procesos misionales de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, con el propósito de generar insumos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección. Este indicador debe ser incluido y analizado en cada informe de medición de la experiencia ciudadana, evidenciando los resultados obtenidos durante el periodo evaluado. El instrumento de medición está alojado en: https://survey123.arcgis.com/share/25536757e9574de3885965ca857d526a

- El informe de la medición de experiencia ciudadana se elaborará y publicará de manera trimestral en el botón de transparencia del sitio web de la entidad. Esto garantizará que la información sea

accesible para la ciudadanía y permita el seguimiento continuo del desempeño en términos de satisfacción de los usuarios.

6. PASO A PASO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA

La medición de la experiencia ciudadana está dividida en secciones, además de contener al inicio de su diligenciamiento una autorización de uso de información que describe cómo se asegura la autorización de los datos de los ciudadanos para el análisis.

6.1 IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS A INCLUIR EN EL INFORME

6.1.1 Sección 1: Identificación de la interacción realizada

Para desarrollar esta sección, el informe debe contener los siguientes elementos:

- **Presentación**:

Expone el propósito del informe, explicando la importancia de medir la experiencia ciudadana y los objetivos del informe.

Presentación del informe trimestral de medición de la experiencia ciudadana

La Secretaría de Cultura aplicó una encuesta de experiencia ciudadana durante el **[primer/segundo/tercer/cuarto] trimestre de [año],** para conocer la percepción sobre la calidad, accesibilidad y oportunidad de sus servicios. Este informe presenta los principales resultados y oportunidades de mejora, como insumo para fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

- **Índice e Índice de Gráficas:**

Incluye un índice general del contenido y una lista de las gráficas presentadas, para facilitar la navegación**.**

- **Normatividad:**

Describe el marco legal que sustenta la política de servicio a la ciudadanía, citando la ley de transparencia y otras normativas relevantes.

- **Identificación de la Interacción:**

Explica por qué el ciudadano contactó a la entidad:

- *Acceder a información pública*: Ocurre cuando una persona accede a información pública haciendo uso del derecho de petición, de documentos o información del que habla la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información.

- *Adelantar trámites o servicios*: Ocurre cuando las personas realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para tal fin.

- *Hacer control y exigir cuentas*: Ocurre cuando la ciudadanía se acerca a la Administración para hacer control a la gestión pública ejerciendo su derecho fundamental de petición.

- *Participar y colaborar*: Ocurre cuando la ciudadanía y la Administración sostienen espacios de diálogo, colaboración y/o co-creación para el diagnóstico, diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de programas, planes y proyectos en el marco de la gestión de la Administración Distrital.

El informe deberá incluir un análisis estadístico desagregado que permita identificar: El número total de interacciones ciudadanas registradas durante el periodo y la cantidad de interacciones por tipo de contacto (acceso a información, trámites, control, participación).

Se recomienda presentar esta información en una tabla, acompañada de una interpretación que permita visualizar patrones de comportamiento ciudadano, canales más utilizados y propósitos más frecuentes de interacción.

Imagen No. 1 Propuesta presentación motivo de relación con la Entidad.

¿Qué lo motivo a relacionarse con la Entidad?

Cuadro No. 1
Motivos de contacto con la entidad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Acceder a información pública	21	47%
Adelantar trámites o servicios	13	29%
Participar y colaborar	10	22%
Hacer control y exigir cuentas	1	2%

Fuente: Elaboración propia, SCRD

6.1.2 Sección 2: Medición de la experiencia en el canal de atención

Esta sección debe contener los siguientes elementos:

- **Selección del canal a través del cual fue atendido**

  Virtual

  Telefónico

  Correo electrónico

  Presencial

- **Calidad de la atención**

Mide la satisfacción en la calidad del servicio prestado a través de los canales de atención.

- **Facilidad de Interacción:**

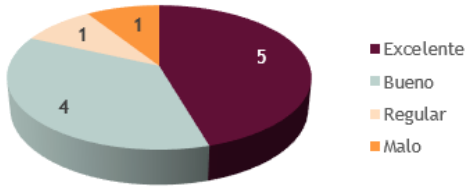
Evalúa la percepción de facilidad o dificultad en el acceso.

- **Tiempo de Respuesta:**

Describe la percepción sobre el tiempo necesario para resolver la solicitud.

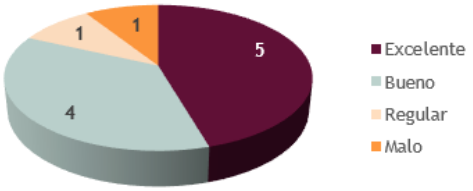
Imagen No. 2. Propuesta presentación tiempo y facilidad de acceso al servicio.

Gráfica No. 11
Tiempo en recibir respuesta



El 82% de los encuestados, correspondiente a 9 participantes, expresó satisfacción con el tiempo de espera para recibir respuestas a sus solicitudes. En contraste, solo el 18%, representado por 2 participantes, consideró que el tiempo de respuesta no fue oportuno.

Gráfica No. 12
Facilidad de acceso al servicio



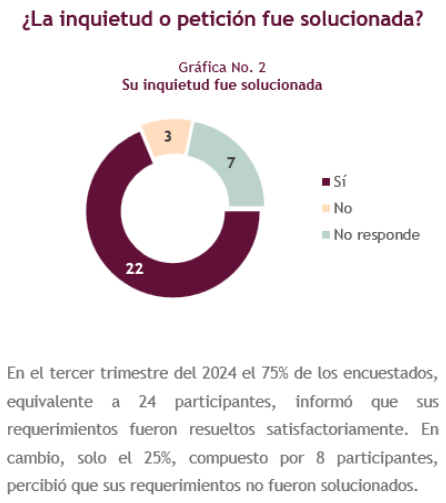
Un destacado 82% de los participantes en la encuesta, equivalentes a 9 personas, afirmaron que el acceso al servicio fue sin complicaciones. En contraposición, el 18%, representado por 2 participantes, experimentó dificultades en el acceso.

Fuente: Elaboración propia, SCRD

- **Resolución de la inquietud o petición:**

Indica si el ciudadano consideró resuelta su inquietud o petición.

Imagen No. 3. Propuesta presentación imagen de la Entidad.



Fuente: Elaboración propia, SCRD

- **Conclusiones y recomendaciones**

La sección de conclusiones debe presentar los aspectos más relevantes identificados en el análisis de los resultados de la medición de la experiencia ciudadana. Debe destacar tendencias, patrones de percepción y hallazgos significativos que permitan comprender cómo la ciudadanía valora la atención recibida por parte de la entidad, conectando estos hallazgos con acciones concretas desarrolladas por la Secretaría en materia de mejora del servicio, incluyendo aquellas derivadas de informes anteriores. Adicionalmente, las oportunidades de mejora deben abordarse en un apartado independiente, donde se identifiquen aspectos críticos o susceptibles de fortalecimiento, relacionados con los datos obtenidos en el periodo evaluado. En este punto también se debe hacer referencia al estado de avance de las oportunidades de mejora identificadas en informes previos, indicando si fueron atendidas, si están en ejecución o si requieren ajustes, con el fin de asegurar una trazabilidad institucional de las acciones orientadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

6.1.3 Sección 3: Información sociodemográfica

La medición de la experiencia ciudadana termina con la realización de las actividades descritas en los ítems 6.1.1 y 6.1.2 relacionados anteriormente. Se deja de manera opcional el diligenciamiento de la sección sociodemográfica, por lo cual en este caso no se deberá incluir la información de esta sección en el informe.

- **Aspectos visuales y de presentación del informe**

Para asegurar la estandarización, el documento deberá cumplir con los siguientes criterios:
Tipo de letra: Arial o Trebuchet MS. Tamaño de letra: 11 puntos para cuerpo de texto, 12 puntos en negrilla para títulos de sección. Interlineado: 1.15. Alineación: Justificada

- **Gráficas**:

Uso de gráficos de barras o torta para representar porcentajes. Títulos claros, etiquetas legibles, ejes identificados. Los colores deben seguir la paleta compartida por correo para la elaboración del informe.
Formato de archivo: PDF o Power point editables para efectos de revisión
Identificación institucional: Logos actualizados de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte en portada y pie de página.
Numeración de páginas: Obligatoria
Lenguaje: Claro e inclusivo

6.2 REMITIR EL INFORME DE ENCUESTAS DE LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA PARA REVISIÓN Y FIRMA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO

El informe de resultados de la encuesta de medición de la experiencia ciudadana deberá ser remitido por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía a la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano para su revisión, validación técnica y firma. Esta instancia es responsable de verificar que el informe cumpla con los lineamientos metodológicos establecidos en la presente guía, así como

con los estándares de calidad de la política de servicio a la ciudadanía y los principios del Modelo Integral de Relacionamiento. En caso de requerirse ajustes, el informe será devuelto al equipo elaborador para su corrección. Una vez validado y firmado por la Dirección, el informe será incorporado a los procesos de seguimiento institucional, sirviendo como insumo para la formulación de acciones de mejora, reportes a instancias internas o externas, y articulación con los planes institucionales de transparencia, gestión de calidad y servicio a la ciudadanía.

6.3 PUBLICAR EL INFORME EN EL BOTÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA PÁGINA WEB

El informe debe publicarse en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web, dentro del numeral 4: "Planeación, presupuesto e informes", específicamente en la sección 4.10: "Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos", bajo el apartado 4.10.2: "Informes de encuestas de satisfacción del servicio"

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- RCC-GU-01-FR-01 Evaluación de actividades organizadas por la SCRD
- RCC-GU-01-FR-02 Medición de la experiencia ciudadana - SCRD

8. BIBLIOGRAFÍA

DAFP, D. A. (marzo de 2022). Herramienta de medición de experiencia ciudadana. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/ : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2024-03/documento_externo_herramienta_de_medicion_de_experiencia_ciudadana_del_departamento_administrativo_de_la_funcion_publica.pdf

9. CONTROL DE CAMBIOS

No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Este documento sustituye el procedimiento del código RCC-PR-01 con radicado 20211700366683. Ver Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documento / Radicado: 20237000582243 Fecha: 29/12/2023 Se realiza la creación de una guía que dé cuenta del paso a paso para la elaboración de los informes de medición de la experiencia ciudadana.
2	Ver solicitud de modificación de documento radicado 20247000060813 con fecha 8/03/2024
3	Ver solicitud de modificación de documento radicado 20247000456973 con fecha 15/11/2024. Caso de GLPI 109009. De conformidad con la actualización del instrumento para la medición de la experiencia ciudadana se actualiza el paso a paso para la elaboración del informe, así como se establece la periodicidad en la elaboración del informe.
4	Ver solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos radicada en GLPI con el consecutivo número 118255 de fecha 12/03/2025.-Las principales modificaciones fueron: Supresión de la sección de transparencia y establecimiento de la sección sociodemográfica como opcional, en respuesta a comentarios ciudadanos sobre la extensión del formulario. -Definición de tres pasos clave para la aplicación de la guía, con el fin de mejorar su comprensión y uso.

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR *Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento*	APROBADO POR *Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento*	REVISADO POR *Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos*	AVALADO POR *Jefe de la Oficina Asesora de Planeación*
NOMBRE: Viviana Ortiz Bernal	NOMBRE: Sandra Patricia Castiblanco Monroy	NOMBRE: Nelson Javier Velandia Castro	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro.
CARGO: Contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Profesional universitario	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica	FIRMA: Electrónica

Radicado: **20257000137903**
Fecha 17-03-2025 09:59

El Documento 20257000137903 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	**Jefe Oficina Asesora de Planeación**, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 08:15:39
Nelson Javier Velandia Castro	**Profesional Universitario**, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79905104, nelson.velandia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-04-2025 07:58:01
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	**Directira 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: 25-04-2025 11:50:40
Carlos Andres Gil Santamaria	**Contratista**, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79882982, carlos.gil@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 25-04-2025 11:22:53
Viviana Ortiz Bernal	**Contratista**, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-03-2025 10:00:26

ef0296e5f7c69b2d5708415693deda0312480d1bc7252a5e7b4773b600b067ba
Codigo de Verificación CV: 36f31