



Informe de Resultados

Consulta ciudadana para la mejora de trámites

Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores
Pasaporte Vital

Introducción

La Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía del Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 4 del Decreto Ley 2106 de 2019, adelantó un ejercicio de participación ciudadana durante junio de 2026, para proponer mejoras para el trámite “Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores” más conocido como Pasaporte Vital.

Esta tarjeta fue creada mediante el Acuerdo 06 de 1997 del Concejo de Bogotá D.C., contemplando como destinatarios a las mujeres mayores de 55 años y hombre mayores de 60 años, actualmente denominados personas mayores. Posteriormente, Con el Acuerdo 44 de 2001, se amplió la cobertura a los pensionados sin distinción de edad.

El propósito del Pasaporte Vital es incentivar la participación en actividades de cultura, recreación y deporte que posibiliten el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar integral de este grupo de valor institucional.

A partir del diagnóstico de necesidades, se identificaron aspectos relacionados con la claridad de la información, así como expectativas del grupo de valor sobre la diversidad de los beneficios asociados a la tarjeta.

Estos resultados, se verán reflejados en acciones de racionalización del trámite para la vigencia 2027; actividades en el marco de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y en los demás instrumentos de planeación y gestión institucional donde puedan incorporarse mejoras que aumenten la satisfacción en esta interacción con la entidad.



MARCO NORMATIVO

- Acuerdo 06 de 1997, “Por el cual se crea una tarjeta de recreación y espectáculos públicos gratuitos a hombres mayores de 60 años y mujeres mayores de 55 años.”
- Acuerdo 44 de 2001, “Por el cual se adiciona el Acuerdo 06 de 1997.”
- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Ley 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.”
- Ley 2052 de 2020, “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.”
- Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”
- Circular 100-010 de 2021, “Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro en el Estado Colombiano.”
- Resolución 455 de 2021, “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.”
- Decreto 088 de 2022, “Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea”
- Decreto Distrital 542 de 2023, “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Distrital 649 de 2025, “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura, Recreación y Deporte.”

Fecha de análisis: julio de 2026. Fuente: encuesta ciudadana suministrada por el usuario, 1.198 registros



OBJETIVOS

1. Objetivo General

Identificar el conocimiento sobre la oferta institucional del IDRD, específicamente sobre el trámite “Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores” más conocido como Pasaporte Vital y sobre el Portal Ciudadano IDRD, las posibles barreras que existen para su obtención y las propuestas de mejoras tanto del trámite como de los beneficios que se obtienen al presentar la tarjeta, con base en las necesidades del grupo de valor.

2. Objetivo Especifico

- Indagar sobre el conocimiento sobre el trámite “Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores” más conocido como Pasaporte Vital.
- Verificar el conocimiento sobre el portal ciudadano del IDRD.
- Identificar las expectativas y necesidades de las personas mayores y pensionados sobre los beneficios que quisieran encontrar en el pasaporte vital.
- Analizar la viabilidad de las propuestas y retroalimentar a los participantes sobre la decisión que tomó el IDRD.



Metodología

Consulta ciudadana virtual para la mejora del trámite pasaporte vital, habilitada desde el 2 de junio de 2026 hasta el 26 de junio de 2026.

Enlace del formulario: <https://forms.office.com/r/qbGmSfAbYq>

Pieza de comunicación:



Medios de difusión:

- Redes sociales IDRD

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/1DEK84mo91/>

X: <https://x.com/i/status/2062659225122181262>

Instagram: <https://www.instagram.com/p/DZLiRSGEQsk/?igsh=MjBjbDV5ZWZh6aGYx>

También se compartió a través del canal de WhatsApp IDRD – Recreación + Deporte +Parques + Noticias



- Redes sociales aliados estratégicos:

Caja de Retiro de las Fuerzas Militares – CREMIL:

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/18aVuW65zY/>

X: <https://x.com/i/status/2069505872326226374>

Instagram: <https://www.instagram.com/p/DZ8L01Jj4pz/?igsh=MWgzamh2MGtzZG92Yg==>

Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP

TikTok: https://www.tiktok.com/@foncepbogota/photo/7649539207412616455?is_from_webapp=1&sender_device=pc&web_id=7605979756337317394

X: <https://x.com/FONCEP/status/2064488124898574358?s=20>

Instagram: https://www.instagram.com/p/DZYhnXQB0H6/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Análisis de la información y resultados:

Se tomo como insumo la base de datos de la encuesta denominada “Consulta ciudadana para la mejora de trámites 2026 - Pasaporte Vital”, con 1.198 registros. La población participante en el ejercicio corresponde principalmente a personas mayores: 996 registros (83,1%), lo que permite orientar los hallazgos hacia los grupos beneficiarios y prioritarios el IDRd.

Perfil de la muestra y segmentación ciudadana.

La consulta tiene un claro sesgo positivo hacia la población objetivo del programa: 996 registros corresponden a personas mayores de 60 años o más. También se identifican segmentos que requieren enfoque diferencial: 64 personas con discapacidad (5,3%), 172 cuidadores de personas con discapacidad (14,4%) y 490 pensionados o beneficiarios de asignación mensual (40,9%).



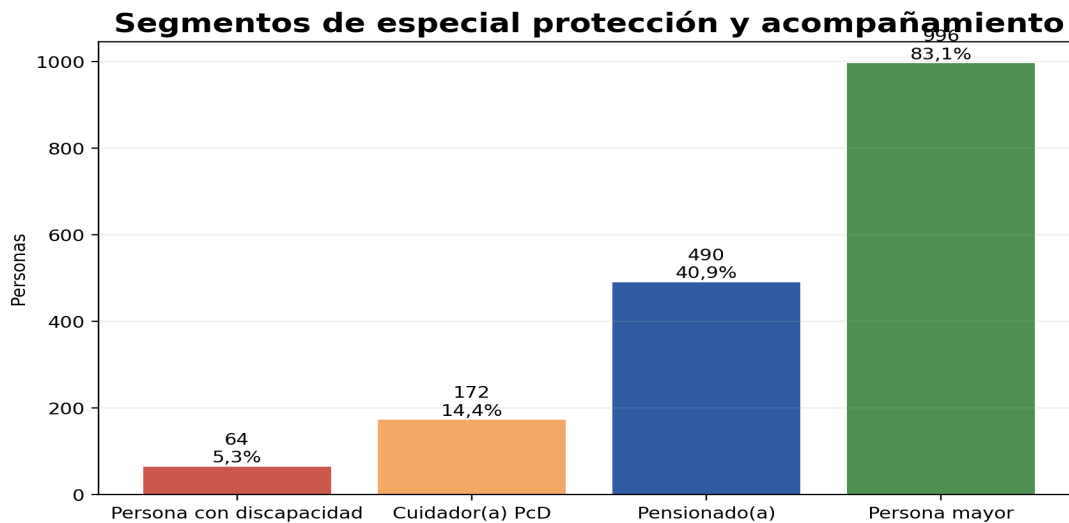


Figura 1. Segmentos de especial protección y acompañamiento.

Distribución por rango de edad

Rango de edad	Registros	Participación
Persona mayor (60 años o más)	996	83,1%
Adultez (30 a 59 años)	198	16,5%
Juventud (19 a 29 años)	2	0,2%
Infancia (6 a 11 años)	1	0,1%
Adolescencia (12 a 18 años)	1	0,1%

Estos perfiles de participantes permiten concluir que es necesario pensar un diseño de servicio con enfoque gerontológico: presencialidad asistida, lenguaje claro, menor fricción digital y acompañamiento familiar o comunitario.

La presencia de cuidadores y personas con discapacidad exige rutas accesibles y canales inclusivos, no solo formularios digitales.

La condición de pensionado y su entidad pagadora permite identificar aliados estratégicos que pueden complementar los beneficios iniciales del Pasaporte Vital, retornando a estas propuestas de actividades recreo deportivas para sus afiliados, generando un ciclo de beneficios para los grupos de valor y el Instituto en términos de consumo de la oferta disponible.



A partir de los resultados, se proponen cinco segmentos operativos para orientar acciones proactivas de relacionamiento ciudadano, con mensajes, canales y beneficios diferenciados.

Segmento	Criterio de identificación	Necesidad principal	Acción de relacionamiento
Usuarios activos	Tienen Pasaporte Vital o están registrados en Portal Ciudadano.	Fidelización, uso recurrente y actualización de datos.	Comunicación de beneficios y programación priorizada.
Potencial beneficiario	No tienen Pasaporte Vital pero manifiestan interés.	Inscripción rápida y reducción de barreras.	Jornadas territoriales de registro y entrega del Pasaporte Vital
Desconectados digitales	No están registrados en Portal Ciudadano y requieren apoyo.	Acompañamiento y confianza digital.	Puntos de registro asistido y guías simples.
Población con enfoque diferencial	Personas con discapacidad, cuidadores y mayores con baja autonomía digital.	Accesibilidad y trato diferencial.	Rutas preferenciales y acompañamiento personalizado.
Demandantes de oferta de bienestar	Solicitan natación, actividad física, turismo, cultura o formación.	Beneficios tangibles y continuidad.	Portafolio por intereses y localidad.

Cobertura, conocimiento e intención de obtención del Pasaporte Vital

El análisis evidencia una brecha de cobertura: 355 personas (29,6%) reportan tener Pasaporte Vital, mientras 843 (70,4%) no lo tienen. A su vez, 763 personas (63,7%) indican no conocer la información presentada sobre la tarjeta, lo que refuerza la necesidad disponer información de manera completa, oportuna y en los medios accesibles para la población objetivo.

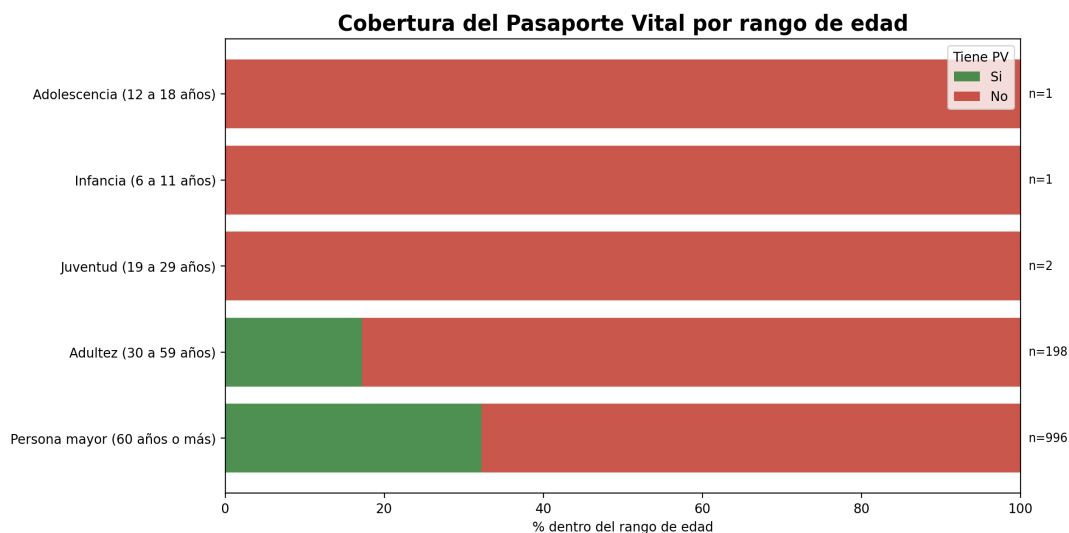


Figura 2. Cobertura del Pasaporte Vital por rango de edad.



Intención potencial de obtención

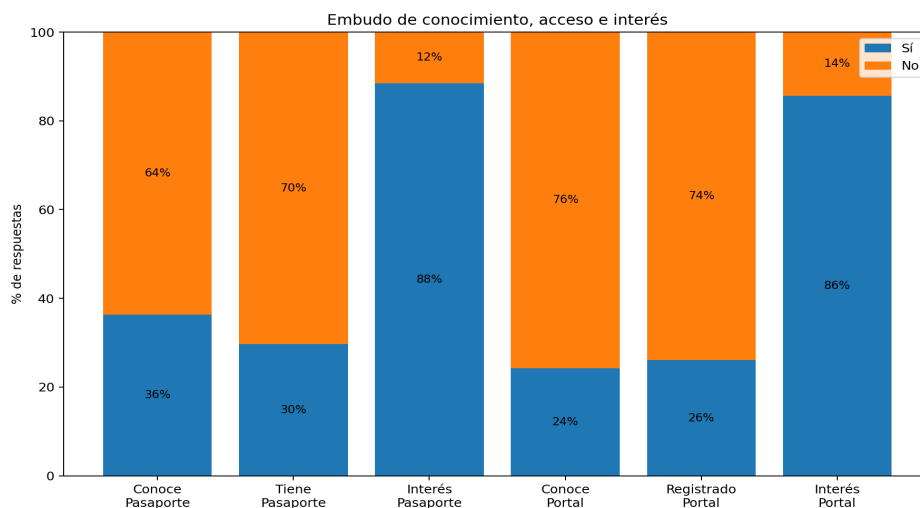


Figura 3. Cobertura del Pasaporte Vital por rango de edad.

Frente al universo que no lo tiene el Pasaporte Vital (843), 746 personas declararon interés en obtenerlo. Esto representa una intención potencial de 88,5%. Sin embargo, la intervención prioritaria no debe limitarse a generar publicidad, sino que requiere llevar la inscripción al territorio y simplificar el recorrido ciudadano a través de la activación de puntos itinerantes de atención.

Indicador	Registros	% total
Conoce información sobre Pasaporte Vital	435	36,3%
No conoce información sobre Pasaporte Vital	763	63,7%
Tiene Pasaporte Vital	355	29,6%
No tiene Pasaporte Vital	843	70,4%
Interés en obtener Pasaporte Vital	746	62,3%

Adopción digital del Portal Ciudadano

El Portal Ciudadano presenta una diferencia superior a la del Pasaporte Vital: 886 personas (74,0%) reportan no estar registradas. Solo 312 (26,0%) afirman estar registradas, y 907 (75,7%) no conocen la información presentada del Portal.

Indicador	Registros	% total
Conoce información del Portal Ciudadano	291	24,3%
No conoce información del Portal Ciudadano	907	75,7%
Está registrado en Portal Ciudadano	312	26,0%
No está registrado en Portal Ciudadano	886	74,0%
Interés en registrarse	759	63,4%



La experiencia basada en la gestión de la Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía demuestra que las personas desconocen la existencia o el uso del portal como mecanismo para acceder a la oferta del IDRD. Adicionalmente, y aun cuando las políticas públicas que impactan el relacionamiento promueven el uso de tecnologías de información y comunicaciones, se desconoció el mandato de los lineamientos de servicio a la ciudadanía y simplificación de trámites donde siempre debe mantenerse habilitado el canal de atención presencial.

En este sentido, el análisis de la información de la consulta demuestra que la intención de registro digital existe, pero la población beneficiaria requiere mediación: puntos asistidos, paso a paso, alfabetización digital y acompañamiento en jornadas territoriales.

La estrategia que se implemente debe prever canales alternativos y de apoyo para personas mayores sin correo electrónico activo, sin conectividad estable o con baja confianza digital.

Análisis territorial y oportunidades de despliegue de las acciones de mejora para el Pasaporte Vital

La distribución territorial de la consulta identifica a las localidades de San Cristóbal, Bosa, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito y Usme como territorios prioritarios, al concentrar la mayor demanda ciudadana. Esta evidencia permite orientar la focalización de jornadas de registro, acciones pedagógicas y estrategias de activación de servicios.

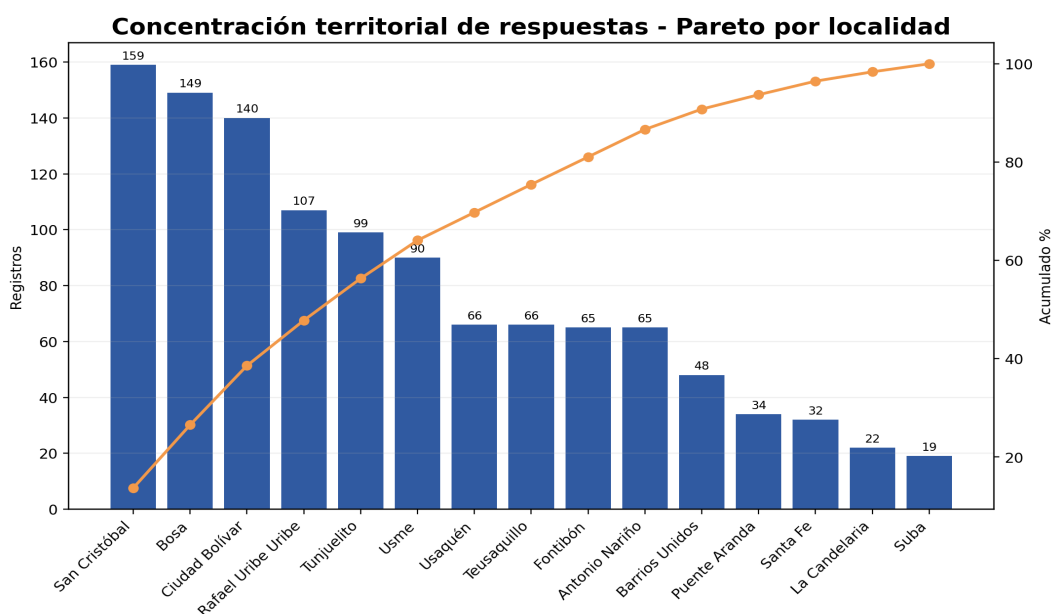


Figura 4. Pareto de respuestas por localidad.



Las actividades para desplegar en las localidades deben corresponder a acciones articuladas con la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes, la Oficina de Asuntos Locales y principalmente concentrarse en:

- Localidades de mayor concentración para maximizar cobertura inicial y resultados visibles.
- Localidades con demanda intermedia para consolidar capilaridad y continuidad.
- Acciones permanentes de información en localidades con baja participación, que permitan identificar barreras y expectativas de otros potenciales beneficiarios.

Expectativas y necesidades

Las respuestas abiertas fueron clasificadas por categorías temáticas. La lectura estratégica muestra que las personas mayores valoran beneficios tangibles, actividades de bienestar, socialización y acceso a escenarios recreo deportivos.

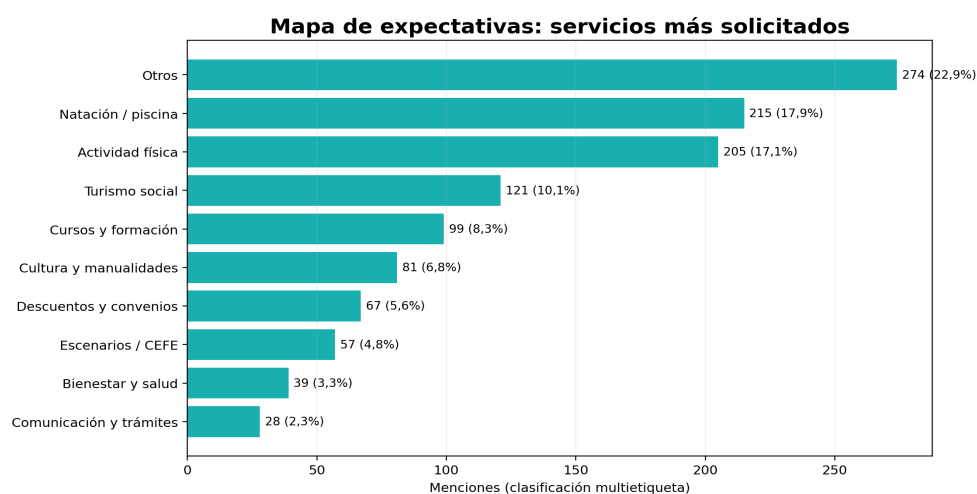


Figura 5. Mapa de expectativas: servicios más solicitados.

Categoría temática	Menciones	% sobre registros
Sin solicitud adicional/Sin respuesta	540	46,4%
Otros	274	22,9%
Natación / piscina	215	17,9%
Actividad física	205	17,1%
Turismo social	121	10,1%
Cursos y formación	99	8,3%
Cultura y manualidades	81	6,8%
Descuentos y convenios	67	5,6%
Escenarios / CEFE	57	4,8%
Bienestar y salud	39	3,3%
Comunicación y trámites	28	2,3%



Estos datos permiten concluir que:

Las actividades de natación y/o actividades piscina son un tipo de oferta que se asocia con bienestar, bajo impacto físico y socialización y que son altamente solicitadas por los grupos de valor que son sujetos beneficiarios del Pasaporte Vital.

Actividad física y deporte adaptado ratifican la demanda por envejecimiento activo y prevención en salud.

Turismo social y salidas recreativas funcionan como beneficios de alto valor emocional, especialmente para población mayor con necesidad de integración social, personas con discapacidad y cuidadores.

Cursos, cultura y manualidades amplían el concepto de bienestar hacia aprendizaje, ocupación del tiempo libre y redes comunitarias, que si bien no hacen parte de la oferta institucional principal del IDRD, si pueden ser punto de partida para generar alianzas con otras entidades públicas que tengan a su cargo este tipo de actividades.

Brechas en la experiencia ciudadana

A partir de los datos cuantitativos y cualitativos se identificaron cinco brechas críticas para la operación del Modelo Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Estas brechas deben ser entendidas como oportunidades de rediseño del servicio.

Brecha	Evidencia	Riesgo ciudadano	Respuesta estratégica
Cobertura	843 personas no tienen Pasaporte Vital.	Baja materialización del beneficio.	Jornadas territoriales, aliados estratégicos para divulgación de la oferta del IDRD y metas de registro
Conocimiento	763 no conocen la información del Pasaporte Vital y 907 no conocen la información y funcionalidad del Portal Ciudadano.	Débil apropiación del acceso a la oferta.	Comunicación segmentada y pedagogía clara.
Digital	886 personas no están registradas en Portal Ciudadano.	Barrera de acceso a trámites y servicios.	Registro asistido y tutores digitales.
Oferta	Menciones recurrentes en natación, actividad física y turismo social.	Expectativas de beneficios concretos.	Portafolio diferencial para envejecimiento activo.
Territorial	Alta concentración en localidades específicas.	Necesidad de despliegue por demanda.	Ruta territorial y puntos itinerantes.



La experiencia esperada por personas mayores debe ser simple, acompañada y cercana geográficamente, eliminando costos adicionales en la interacción con el IDR.

El trámite debe reducir pasos, anticipar dudas, brindar confirmaciones claras y conectar la tarjeta con beneficio visibles.

La atención y orientación para el acceso a los servicios debe combinar canales: presencial, telefónico, comunitario y digital asistido.

El Pasaporte Vital y el portal ciudadano deben operar como llave de acceso a un ecosistema de bienestar, no como un requisito adicional para disfrutar la oferta institucional.

