



INFORME
**ESPACIO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA** PARA LA MEJORA DE
TRÁMITES

ORIC - 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía del Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 4 del Decreto Ley 2106 de 2019, adelantó un ejercicio de participación ciudadana el 23 de noviembre de 2025, 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, diversidad de beneficios incluidos y accesibilidad de la herramienta para gestionar las solicitudes, teniendo en cuenta las características de la población beneficiaria.

Adicionalmente, y en el marco del Dialogo Ciudadano realizado se concertó un compromiso con la Consejera DRAFE de Persona Mayor de la Localidad de Fontibón, para realizar ejercicios piloto de gestión y entrega de pasaportes en diversos parques de la localidad, lo que se traduce en una identificación de llevar a territorio la oferta institucional, haciendo más ágil y sencilla la interacción de la ciudadanía con el IDRD, y cumpliendo con el propósito del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Estos resultados, se verán reflejados en acciones de racionalización del trámite; actividades en el marco de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y en los demás instrumentos de planeación y gestión donde puedan vincularse las mejoras en torno a participación ciudadana, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía, gobierno digital y transparencia y acceso a la información pública, para la vigencia 2026.

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 Relacionamiento 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.”

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

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*; 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.

Objetivos específicos:

1. Indagar sobre el conocimiento sobre el trámite “Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores” más conocido como Pasaporte Vital.
2. Verificar la facilidad de acceso a la solicitud de manera virtual del pasaporte vital, a través de la página web del IDRD.
3. Recoger los requerimientos de la ciudadanía en cuanto a que otros beneficios proponen sean que incluidos en nuevos convenios del pasaporte vital.
4. Consultar sobre los canales de atención que serían más pertinentes para los destinatarios del trámite.

Metodología

1. Datos generales del espacio:

Lugar: Parque Atahualpa.

Localidad: Fontibón

Fecha: Domingo 23 de noviembre de 2025

Hora: 10:00 a.m. a 1:00 p.m.

Evento IDRD: Diálogo ciudadano



2. Desarrollo de la actividad.

En este ejercicio de participación ciudadana se abordó a las personas mayores identificadas en el evento del diálogo ciudadano y que voluntariamente decidieron apoyar esta actividad.

La interacción, como se indicó tuvo una duración de entre 3 a 5 minutos, donde se buscaba:

- Explicar de forma clara, breve y cercana qué es el Pasaporte Vital, quiénes pueden obtenerlo y por qué es útil.
- Identificar si la ciudadanía conocía el trámite.
- Conocer que otros beneficios les gustaría recibir teniendo en cuenta el propósito del pasaporte.
- Poner a prueba la accesibilidad y usabilidad de la herramienta para realizar la solicitud del pasaporte vital de manera virtual.

A) Apertura exprés: El personal de la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, aplicando los protocolos de atención definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., debe saludar a la persona, presentarse, consultar su deseo de hacer parte del ejercicio.

B) Preguntas puntuales sobre la oferta institucional

¿Sabía usted que existe una tarjeta gratuita para personas mayores que les da beneficios? Si o No. Si ya es usuario se le pide validar el pasaporte en el portal web del IDRD

Si no conoce sobre el Pasaporte Vital, se indica: Quiero contarle que desde 1997 tenemos el pasaporte vital que es una tarjeta con beneficios para la ciudadanía. Es una tarjeta gratuita para hombres mayores de 60 años y mujeres mayores de 55 años, así como pensionados sin distinción de edad, que permite acceder a beneficios como entradas o descuentos en actividades de recreación, deporte, cultura y turismo en Bogotá. Para solicitarlo solo debe tener su documento de identidad.

C) Prueba de claridad de la información, accesibilidad y usabilidad de la plataforma: Se debe entregar al usuario la hoja con las instrucciones para hacer la solicitud del Pasaporte Vital.



Para acceder de manera virtual al pasaporte virtual, por favor siga estos pasos:

Desde su dispositivo móvil ingrese a nuestro portal web www.idrd.gov.co > entidad > recreación > Bogotá en forma > actividad física – persona mayor

Se desplaza hacia abajo en la opción “pasaporte vital” da clic sobre la imagen del pasaporte > ingresa a la opción “solicitar pasaporte vital” > obtener mi pasaporte > da clic sobre el botón “registrarme” y luego diligenciar los datos.

Ilustración 1. Paso a paso para acceso a Pasaporte Vital

Fuente: Elaboración propia - Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

D) Validación de comprensión: Se indaga con la persona participante del ejercicio:

¿Cómo le fue haciendo la solicitud de su pasaporte vital?

De 1 a 5 ¿qué tan fácil considera que fue hacer la solicitud?

Siendo 1 muy fácil y 5 muy difícil

5 4 3 2 1

De 1 a 5 ¿qué tan útil considera que es el pasaporte vital?

Siendo 1 poco útil y 5 muy útil

5 4 3 2 1

¿Qué otro beneficio le gustaría recibir con el pasaporte vital?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

¿Cómo haría más sencilla la solicitud del pasaporte vital de manera virtual?

Luego de estas preguntas se le explica que también lo puede solicitar de manera presencial en los 6 puntos de atención ubicados en la RedCade o en la sede administrativa del IDRD.

Nota: Esta información se registró en un formulario virtual, cuyos resultados se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?AnalyzerToken=oUyCSbwzGolufQcORgTBAbz7rSd1PJJe&id=axVp7MWFmUCRbA8UOWHPJFp4QiBrgJVA sjpK9ATJ1mVUOVVKVzZJMjFEWEpHVVMUUI4QIzSFAYyQIQCN0PWcu>

3. Resultados

En este ejercicio participaron voluntariamente 15 personas que desconocían la existencia y beneficios del “*Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores*” más conocido como *Pasaporte Vital*.

3.1. Caracterización de las personas que participaron:

FIGURA 1. CARACTERIZACIÓN DE PARTICIPANTES POR SEXO



Fuente: Elaboración Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

De las 15 personas mayores que participaron en el ejercicio para la mejora del trámite “*Tarjeta de recreación y espectáculos públicos para adultos mayores*” más conocido como *Pasaporte Vital*, el 80% de los participantes, es decir 12, eran mujeres; todas ellas mayores de 55 años.

3.2. Resultados por pregunta:

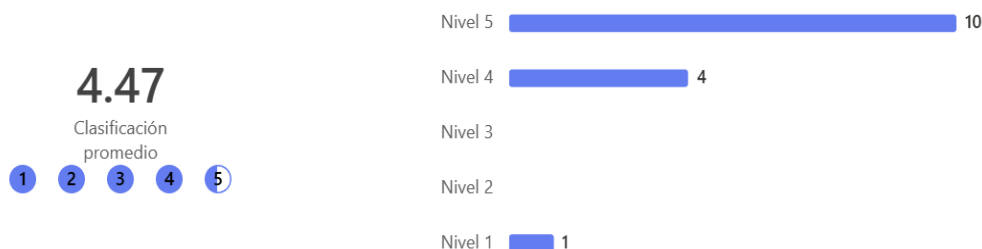
Pregunta 1. ¿Cómo le fue haciendo la solicitud del Pasaporte Vital en la página web?

Las respuestas evidencian que la mayoría tuvo dificultades. Los hallazgos se agrupan así:

- La página no funcionaba o “no cargaba”.
- No sabían usar bien el celular o no se veían bien las letras pequeñas.
- Requirieron ayuda de familiares.
- Preferían realizar el trámite de forma presencial.
- No lograron completar el registro por problemas con la cédula o al diligenciar el formulario para registro.

Pregunta 2. Nivel de facilidad (1 = muy fácil / 5 = muy difícil)

ILUSTRACIÓN 1. RESULTADOS PREGUNTA 2

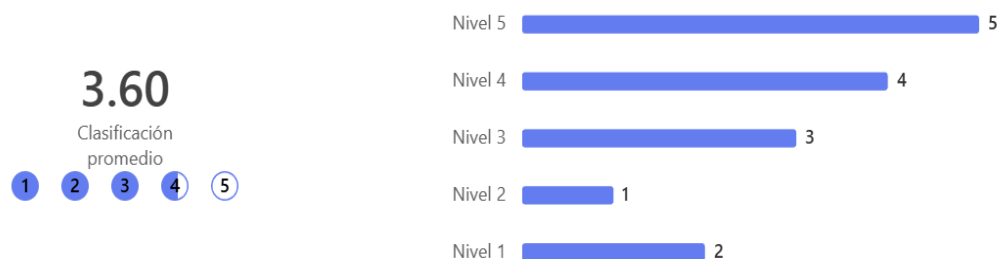


Fuente: Imagen del resultado del formulario

En el gráfico de barras se observa que, el 90% de los participantes, es decir, tuvieron dificultad para acceder a la solicitud virtual del trámite fue de 4.47 / 5, lo que muestra un claro problema de accesibilidad y usabilidad por parte de las personas mayores quienes son los beneficiarios directos del pasaporte vital.

Pregunta 3. Percepción de utilidad del Pasaporte Vital (1 = poco útil / 5 = muy útil)

ILUSTRACIÓN 2. RESULTADOS PREGUNTA 3



Fuente: Imagen del resultado del formulario

El resultado promedio sobre esta pregunta de percepción refleja la importancia de socializar de manera adecuada la información sobre la oferta institucional. Si bien no es significativamente alta, para el 60% de los participantes resultó útil o muy útil el pasaporte vital.

Pregunta 4. Beneficios adicionales deseados

ILUSTRACIÓN 3. RESULTADOS PREGUNTA 4



Fuente: Elaboración Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

La ciudadanía espera que el pasaporte amplíe su portafolio y se convierta en una herramienta integral de bienestar social, cultural y económico.

También, en el marco del diálogo ciudadano realizado el 23 de noviembre de 2025 en el Parque Atahualpa, y de manera articulada con el ejercicio objeto de este informe, la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en articulación con la Oficina de

Asuntos Locales, adquirió el compromiso con la representante del Sector persona mayor del DRAFE de realizar solicitudes de pasaporte vital en puntos itinerantes de atención.

Se realizaron 3 jornadas de registro, así:

- El 26 de noviembre de 2025, en el salón comunal del barrio internacional.
- El 5 de diciembre de 2025, en el parque Atahualpa.
- El 10 diciembre de 2025, en el parque Atahualpa

Estas acciones permiten disminuir costos asociados al trámite, relacionados con desplazamientos, aumentan la confianza en el Instituto y son insumo para definir las estrategias de relacionamiento con la ciudadanía y de racionalización de trámites, de cara a la planeación para la vigencia 2026.

4. Conclusiones

El ejercicio de participación realizado para mejorar el trámite del Pasaporte Vital demuestra que la tecnología es fundamental en el marco de la modernización del estado y la gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas, pero no este no puede ser el único camino de acceso.

Cuando el trámite se ofrece exclusivamente en línea o con un resultado en un entorno digital, sin considerar las características y particularidades de las personas que son destinatarias directas o indirectas, como en el caso de las personas mayores o pensionadas, este tipo de soluciones se convierten en barreras y desdibujan su propósito facilitador.

La conclusión más significativa de este ejercicio es que la digitalización debe tener propósito: para qué y para quien diseño la solución. Como IDRD debemos avanzar hacia el uso más inteligente y humano de la tecnología, pues debe ser una herramienta que permita responder con mayor agilidad, organizar mejor la información, reducir tiempos de respuesta y optimizar el trabajo de los equipos, independientemente del canal o espacio en que se interactúe con las personas. En otras palabras, la transformación digital debe fortalecer la eficiencia institucional sin debilitar la accesibilidad ciudadana.

A partir de los resultados del ejercicio, se formularán acciones concretas para acercar la entrega del Pasaporte Vital a los territorios. Esto significa llevar el trámite y la tarjeta a los barrios, a los parques, a los puntos de encuentro comunitario y a escenarios donde las personas mayores ya participan y fortalecer la atención en los puntos de la Red CADE y Centros Felicidad -CEFE, donde tiene presencia el IDRD, reduciendo costos asociados a desplazamientos, filas innecesarias y tiempos de espera, facilitando el acceso real y efectivo al beneficio.

Así mismo, se gestionarán espacios con otras entidades distritales y nacionales para ampliar la cobertura y aprovechar jornadas interinstitucionales donde se atiende población mayor. La articulación permitirá llegar a más personas en menos tiempo, evitando que la ciudadanía deba recorrer varias entidades para ejercer sus derechos.

Finalmente, se impulsarán acciones interinstitucionales para estructurar una estrategia de cuidado que beneficie a personas con discapacidad y a quienes ejercen labores de cuidado. La meta es que los convenios actuales y futuros asociados al Pasaporte Vital integren este enfoque, reconociendo que el bienestar, la recreación y el acceso al deporte también hacen parte del derecho al cuidado y a la calidad de vida.