



Informe de Resultados

Consulta ciudadana sobre expectativas, necesidades y experiencia del relacionamiento con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte
Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Introducción

El fortalecimiento de la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía es un reto central para avanzar hacia una gestión centrada en las personas, capaz de generar confianza, facilitar el acceso a la oferta institucional y promover una participación con incidencia. En este contexto, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) viene consolidando el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía como marco para organizar y mejorar las interacciones con las personas de manera continua, cercana, accesible y pertinente.

Para orientar este proceso con evidencia ciudadana, el IDRD realizó una consulta dirigida a identificar expectativas, necesidades, percepciones y experiencias frente a la forma en que la entidad informa, atiende, orienta y promueve la participación. El ejercicio no buscó medir el conocimiento técnico del Modelo, sino comprender cómo las personas encuentran información, acceden a la oferta, utilizan los canales, valoran la atención recibida y participan en los espacios dispuestos por la entidad.

La información recopilada permite reconocer factores que facilitan o dificultan la relación con el Instituto y aporta elementos para fortalecer la comunicación, la accesibilidad, la participación y la confianza. También permite identificar diferencias entre grupos, territorios, roles y formas de interacción que deben considerarse en el diseño de la experiencia ciudadana.

En consecuencia, la consulta constituye una línea base para orientar decisiones sobre las capacidades institucionales que requieren fortalecimiento y para hacer seguimiento a la evolución del relacionamiento entre la ciudadanía y el IDRD.



MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.”
- 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 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- 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”.
- Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país””, determinando la Integración de Sistemas de Gestión, adoptando así un modelo integrado.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”
- 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”
- 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 Distrital 293 de 2021 “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”



- Directiva 004 de 2021 “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- 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”
- Acuerdo 878 de 2023 “Por medio del cual se dictan lineamientos para el Sistema Distrital de Planeación, la creación de planes de desarrollo, se garantiza la participación ciudadana en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”
- Decreto Distrital 221 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”
- Decreto Distrital 580 de 2023 “Por el cual se reglamenta el Acuerdo 878 de 2023 “Por medio del cual se dictan lineamientos para el sistema distrital de planeación, la creación de planes de desarrollo, se garantiza la participación ciudadana en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones” en lo referente al Consejo Territorial de Planeación Distrital - CTPD, los Consejos de Planeación Local - CPL y se adoptan otras disposiciones”
- Decreto Distrital 477 de 2023 “Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones”
- 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”
- Directiva Conjunta 005 de 2023 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”
- Resolución 01 de 2024 “Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”
- Decreto 1122 de 2024 “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”

Decreto 649 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Cultura, Recreación y Deporte



OBJETIVOS

1. Objetivo General

Obtener información estratégica sobre la relación entre la ciudadanía y el IDRD que permita orientar el fortalecimiento del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y las decisiones dirigidas a mejorar la experiencia, la participación y el acceso a la oferta institucional.

2. Objetivo Especifico

- Identificar las expectativas, necesidades y percepciones de la ciudadanía frente a su relación con el IDRD y los atributos que inciden en una experiencia cercana, accesible y confiable.
- Analizar los factores que facilitan o dificultan la interacción con la oferta institucional, los canales de atención y los mecanismos de participación.
- Formular orientaciones para fortalecer el Modelo a partir de la evidencia obtenida en la consulta y de los principales puntos de mejora identificados.



Metodología

Se realizó una consulta ciudadana virtual sobre expectativas, necesidades y experiencia de relacionamiento con el IDRD, habilitada entre el 15 y el 31 de julio de 2026.

El instrumento abordó los cuatro escenarios de relacionamiento previstos en el Modelo y las cinco políticas que lo integran. Las preguntas exploraron conocimiento y acceso a la oferta, uso de canales, experiencia de atención, confianza y participación.

Enlace del formulario: <https://forms.office.com/r/Gv2ja2Y30x>

Medios de difusión:

Correo electrónico: La consulta se difundió desde el correo satisfacción_idrd_gen@idrd.gov.co a personas registradas en bases de datos administradas por el IDRD, incluidos registros asociados a plataformas institucionales de gestión documental y al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Redes sociales IDRD

Facebook: <https://www.facebook.com/share/p/1LQz5jLh8X/>

X: <https://x.com/i/status/2077436498291646923>

Instagram: <https://www.instagram.com/p/Da0iCPbkXhn/?igsh=emg5b3ZxNDVhc2t0>

La consulta también se difundió a través del canal de WhatsApp del IDRD: Recreación + Deporte + Parques + Noticias.

Pieza de comunicación:



Análisis de la información y resultados

La consulta ciudadana, integrada por 291 respuestas, ofrece una línea base para comprender cómo las personas perciben el modelo de relacionamiento, no desde conceptos teóricos sino sobre cómo conocen, acceden, utilizan y valoran la oferta del IDRD. El 69,4% de los participantes manifestó haber interactuado previamente en programas o actividades del Instituto.

Los resultados permiten identificar tendencias útiles para orientar el fortalecimiento del Modelo, entendiendo que la relación con el IDRD se construye en distintos momentos, como la búsqueda y comprensión de información, conocimiento de programas y servicios, acceso a escenarios y actividades, uso de canales, realización de trámites o solicitudes, atención recibida y capacidad institucional para ofrecer respuestas claras y oportunas.

Los resultados muestran una valoración favorable de varios componentes de la experiencia y, al mismo tiempo, hacen visibles expectativas concretas de mejora relacionadas con mayor acceso a información, facilidad para conocer y utilizar la oferta, oportunidad en la atención, disponibilidad y calidad de los servicios y mejores mecanismos de comunicación e interacción.

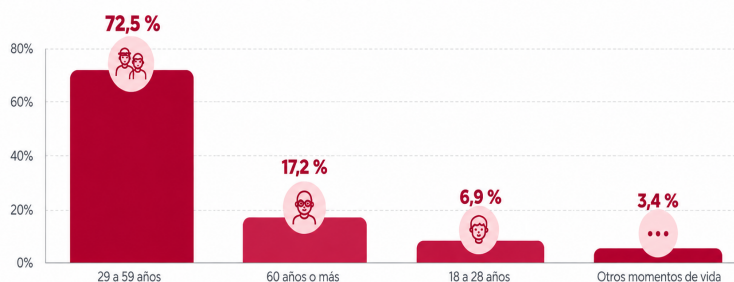
Perfil de la muestra y segmentación ciudadana

La consulta contó con la participación de 291 personas y permitió recoger perspectivas de ciudadanos con diferentes edades, procedencias territoriales, roles y niveles de relacionamiento con el IDRD. Esta diversidad permite establecer criterios para avanzar hacia caracterización ciudadana orientada a la gestión de la experiencia. Esto significa utilizar la información disponible para reconocer quiénes se relacionan con el Instituto, desde qué rol lo hacen, con qué frecuencia interactúan y qué condiciones pueden influir en su experiencia.

Participación por momento de vida

Participación por momento de vida

Distribución porcentual de las personas participantes en la consulta.
Las categorías de menor participación se presentan agrupadas para facilitar la lectura.



Base: 291 participantes.
Fuente: Consulta ciudadana – Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, IDRD.



La mayor proporción de participantes se concentra entre los 29 y 59 años, con el 72,2 % de la muestra. Las personas mayores de 60 años representan el 17,5 % y los jóvenes entre 18 y 28 años, el 7,2 %. La participación correspondiente a primera infancia, niños y adolescentes es comparativamente menor.

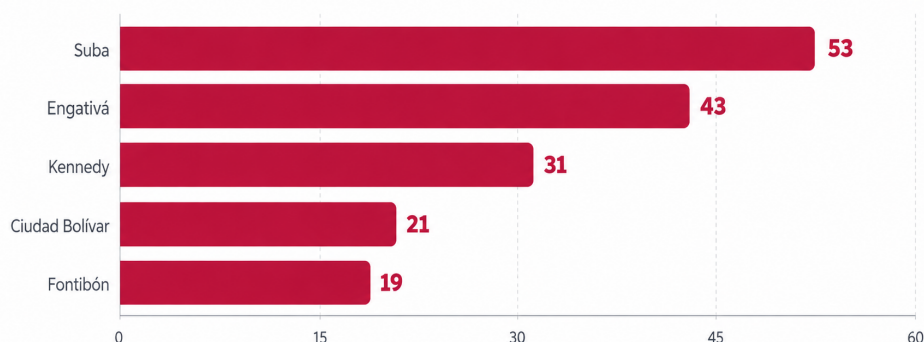
Este resultado sustentará las conclusiones de este ejercicio donde el Instituto deberá diseñar experiencias que reconozcan distintas capacidades, preferencias y formas de interacción con la entidad, manteniendo alternativas de relacionamiento digitales, telefónicas y presenciales, acompañadas de información sencilla y accesible. La transformación digital debe facilitar la relación con el IDRD sin generar nuevas barreras para quienes requieren orientación o prefieren otros mecanismos de atención.

La consulta, además, recoge respuestas de diferentes localidades de Bogotá D.C. Esta dimensión territorial es relevante porque la experiencia puede variar según la cercanía de escenarios, la disponibilidad de programas y actividades, la movilidad, el acceso a información y la presencia institucional. Los resultados pueden orientar acciones de relacionamiento ajustadas a las condiciones de cada territorio.

Las mayores participaciones se registraron en Suba, con 53 respuestas; Engativá, con 43; Kennedy, con 31; Ciudad Bolívar, con 21; y Fontibón, con 19.

Localidades con mayor participación

Número de respuestas registradas en las cinco localidades con mayor presencia en la consulta.



Fuente: Consulta ciudadana – Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, IDRD.

El ejercicio también refleja diversidad en los roles de relacionamiento con el Instituto. El grupo con mayor participación corresponde a ciudadanía en general, equivalente al 40,2% de los participantes. Le siguen representantes de organizaciones, empresas, ligas, clubes o escuelas, con el 18,2%; deportistas, con el 14,4%; y madres y padres de familia, con 10,3%.



Esta consulta muestra preliminarmente que no basta con identificar el rol desde el cual se relaciona cada persona con el IDRD; también es necesario reconocer la necesidad que motiva cada interacción. La combinación de estas dos variables permite definir segmentos más útiles para diseñar respuestas, canales y experiencias acordes con las expectativas de cada grupo

Principales roles de las personas participantes

Participación de los cuatro perfiles con mayor presencia en la consulta.



Estos resultados permiten identificar dos perspectivas complementarias toda vez que quienes ya han interactuado con el IDRD aportan información basada en experiencias concretas y permiten identificar fortalezas, puntos de fricción y oportunidades de mejora a lo largo del relacionamiento. Por su parte, quienes no han participado constituyen un segmento estratégico para explorar posibles barreras de conocimiento, acceso, interés o vinculación con la oferta institucional.

Por ello, la caracterización de los usuarios, grupos de valor y de interés que interactúan con el IDRD debe fortalecerse para que esta información sea un insumo para la toma de decisiones en el marco del Modelo y así orientar experiencias más accesibles, pertinentes, incluyentes y efectivas.

Conocimiento de la oferta institucional

Conocer la oferta es uno de los primeros momentos del relacionamiento y una condición para ejercer el derecho de acceso a la información pública. Antes de participar en una actividad, visitar un escenario o utilizar un servicio, las personas necesitan saber qué ofrece el IDRD, si esa oferta responde a su necesidad y cómo acceder a ella.

De las 291 personas participantes, el 69,4 % manifestó haber participado previamente en programas o actividades del IDRD; el 30,6 % indicó no haberlo hecho.



No haber participado puede responder a diferentes situaciones: desconocimiento de la oferta, falta de interés, dificultades de acceso, ausencia de oferta pertinente o barreras relacionadas con información, territorio, horarios o canales. Si bien el ejercicio permite identificar este grupo, a partir de los resultados el Instituto debe fortalecer las acciones que permitan determinar el por qué e implementar acciones que atraigan de forma efectiva a las personas.

La no participación puede estar asociada con distintas causas, entre ellas desconocimiento de la oferta, falta de interés, dificultades de acceso, ausencia de una oferta pertinente o barreras de información, territorio, horarios o canales. La consulta identifica el grupo, pero no permite atribuir una causa específica. Se requiere profundizar en sus motivos antes de definir acciones de vinculación.

Las respuestas abiertas señalan necesidades recurrentes: mayor difusión de programas y actividades, información oportuna y actualizada, mejor conocimiento de escenarios y servicios, claridad sobre requisitos y facilidad para encontrar la información necesaria.

Esto permite diferenciar dos desafíos: hacer visible la oferta y facilitar su acceso. Conocer la existencia de un programa no garantiza que la persona comprenda dónde se desarrolla, quién puede participar, qué requisitos existen o cuál es el procedimiento para vincularse.

La oportunidad está en evolucionar desde una comunicación centrada en divulgar actividades hacia una comunicación que facilite decisiones y permita a las personas identificar rápida y oportunamente las opciones que responden a sus necesidades.

Conocimiento y vinculación con la oferta institucional

Del conocimiento a la participación, construimos una ciudad más activa.



El camino hacia la participación



Adopción digital y ecosistema de canales

La ciudadanía se relaciona con el IDRD a través de diferentes canales. Entre las personas con experiencia previa, el correo electrónico es utilizado por el 47,5%, seguido por el Portal Ciudadano del IDRD, con 42,6%; la página web, con 31,2%; las redes sociales, con 26,2%; y los puntos de atención presencial, con 24,3%. También se registran interacciones mediante atención telefónica y Bogotá Te Escucha.

Los resultados muestran una presencia significativa de medios digitales, pero no evidencian una sustitución completa de los canales tradicionales, sumado a que la dinámica institucional ha llevado a la ciudadanía a tener acceso a parte de la oferta recreo deportiva únicamente a través de estos medios.

Adicionalmente, las respuestas abiertas del ejercicio resaltan la importancia de mantener alternativas telefónicas y presenciales, especialmente para quienes necesitan orientación directa o tienen mayores dificultades para desenvolverse en entornos digitales.

Aunque la interacción con el IDRD es multicanal, el reto institucional consiste en que esta diversidad se integre, sea accesible y, sobre todo, que tenga capacidad de respuesta. Para la ciudadanía debería ser posible iniciar una interacción en un canal y continuarla en otro sin perder información, repetir innecesariamente su solicitud o recibir orientaciones contradictorias.

Acceso y barreras de contacto

La existencia de múltiples canales no garantiza por sí misma una experiencia accesible. Los resultados muestran que las dificultades aparecen en distintos momentos del recorrido ciudadano y combinan factores humanos, informativos, tecnológicos y operativos.

Entre las personas con experiencia previa, la atención del personal fue señalada como dificultad por el 37,1 %, seguida de la información, con 32,7 %. El uso de plataformas y los tiempos alcanzaron cada uno el 30,7 %; los horarios, el 20,8 %; y la distancia, el 17,8 %.

Esto muestra que las dificultades no son atribuibles a una causa exclusiva. Una persona puede lograr contactar a la entidad y posteriormente enfrentar problemas para comprender la información, utilizar las plataformas, recibir orientación o conseguir una respuesta dentro del tiempo esperado o con solución definitiva.

Los comentarios abiertos complementan este resultado al hacer referencia a la complejidad de los trámites, dificultad para localizar información o formatos, tiempos de respuesta, acceso a escenarios y necesidad de contar con mayor orientación.

Facilitar el acceso de las personas debe entenderse como la reducción de esfuerzos para pasar de una necesidad a una solución efectiva. Esto implica articular la disposición oportuna de información



tanto al interior del IDRD como hacia la ciudadanía; fortalecer las capacidades de los equipos que prestan atención y orientación; mejorar los procesos y procedimientos, simplificar los flujos de información y pensar en soluciones con el uso de nuevas tecnologías que soporten principalmente los procesos que entregan los servicios a los ciudadanos, y no trasladar las barreras a ellos.

Experiencia ciudadana y confianza

Los resultados muestran una brecha entre la valoración del trato recibido y otros atributos asociados con la efectividad de la experiencia.

El trato respetuoso es la principal fortaleza del IDRD: el 83,9 % de quienes evaluaron este aspecto indicó recibirlo siempre o casi siempre. lo que representa un activo importante para el relacionamiento y una base favorable para fortalecer la confianza.

Sin embargo, al analizar componentes como claridad, oportunidad, usabilidad o respuesta efectiva, esta información cambia.

Experiencia ciudadana y confianza

Un buen trato es nuestra mayor fortaleza.

El reto es que toda la experiencia sea igual de positiva.



¿Cómo evalúa su experiencia?

Porcentaje de personas que indican que **SIEMPRE o CASI SIEMPRE:**

83,9 %



Recibe un trato respetuoso



56,7 %



Recibe información clara



54,0 %



Encuentra respuesta a su necesidad



53,8 %



Considera fáciles de utilizar los canales



53,0 %



Se siente escuchado



Oportunidad de atención



De 201 personas que respondieron este aspecto:

100

reciben atención a tiempo siempre o casi siempre.

101

la reciben algunas veces o nunca.

La confianza en el IDRD se mantiene alta



92,1 %

Volvería a tener contacto con el IDRD.



91,6 %

Utilizaría nuevamente sus servicios.



82,2 %

Recomendaría al Instituto.

La ciudadanía valora el componente humano, pero esa fortaleza no siempre se traduce en claridad, facilidad, oportunidad, escucha y solución. Aun así, los indicadores de confianza son altos: el 92,1% volvería a tener contacto con el IDRD, el 91,6 % utilizaría nuevamente sus servicios y el 82,2% recomendaría al Instituto.



Participación ciudadana e incidencia

Este ejercicio refleja el interés de las personas por mantener una relación activa con la entidad y participar a través de diferentes mecanismos.

Las mesas de trabajo fueron seleccionadas por el 47,5 %; las encuestas, por el 46,5 %; los encuentros ciudadanos, por el 43,6 %; las redes sociales, por el 33,7 %; y los Consejos Locales, por el 31,7 %. Solo el 5,4 % manifestó no querer participar.

La diversidad de preferencias indica que no existe un único mecanismo adecuado para todas las personas. Algunas valoran instrumentos ágiles y de fácil acceso, mientras otras prefieren espacios de conversación, construcción colectiva y participación territorial.

Sin embargo, la disposición a participar contrasta con la percepción sobre la incidencia de las opiniones. 43 personas indicaron que su opinión nunca fue tomada en cuenta y 59 señalaron que esto ocurrió solamente algunas veces.

Esta diferencia constituye un desafío que apunta no solo a disponer espacios para escuchar, sino en fortalecer la capacidad institucional para procesar los aportes, incorporarlos cuando corresponda y comunicar qué ocurrió con ellos.

Resultados percibidos del relacionamiento, expectativas y necesidades

La consulta también permite identificar resultados que van más allá de resolver una solicitud puntual.

Entre las personas con experiencia previa, el 55,9 % manifestó haber conocido nuevos servicios gracias al contacto con la entidad; el 49,5 % señaló sentirse más activo; el 36,1 % indicó conocer mejor sus derechos; el 35,1 % percibió mejoras en su bienestar; y el 33,7 % consideró que participa más en su comunidad.

Esto amplía la comprensión del relacionamiento, entendiéndolo como una interacción que además de resolver una necesidad, facilitar el conocimiento de nuevas oportunidades, favorecer prácticas asociadas al bienestar y fortalecer la vinculación de las personas con su entorno.

Expectativas frente al Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

La percepción frente al potencial del Modelo es favorable. En una escala de 0 a 10, la posibilidad de que este contribuya a mejorar la relación entre las personas y el IDRD obtuvo una valoración promedio de 7,7 puntos, mostrando una expectativa positiva, pero también establece un nivel de exigencia mayor que debe reflejarse en la capacidad para producir mejoras perceptibles en las interacciones cotidianas.



Las expectativas se concentran en mayor escucha, agilidad, claridad, comunicación efectiva, respuestas oportunas, solución de necesidades, cercanía, simplificación y participación. La efectividad deberá evidenciarse en cambios concretos: menor esfuerzo ciudadano, información más clara, mayor oportunidad, continuidad entre canales, mejores condiciones de participación y mayor capacidad de resolución.

Conclusiones

La consulta permite concluir que el principal desafío del IDRD no es crear más puntos de contacto, sino articular las capacidades existentes para que la relación con la entidad sea más simple, coherente y resolutive.

Esto exige organizar el relacionamiento alrededor de las necesidades y los recorridos de las personas. El Modelo se materializa cuando las áreas, procesos, canales y sistemas se articulan para resolver esas necesidades, sin exigir a la ciudadanía comprender la estructura interna del Instituto.

El fortalecimiento de la información tampoco puede reducirse a una acción de comunicación externa. Para ofrecer respuestas claras y consistentes, la información debe circular entre las áreas que diseñan, administran y prestan los servicios y aquellas que interactúan directamente con la ciudadanía.

La información debe gestionarse como una capacidad transversal del relacionamiento. El Modelo requiere fuentes confiables, responsables de actualización, criterios comunes de lenguaje y mecanismos que permitan a los distintos canales consultar y entregar información consistente.

Contar con múltiples canales amplía las posibilidades de contacto, pero su valor depende de que funcionen como partes de una misma experiencia. Las personas deben poder elegir el canal más adecuado para su necesidad y, cuando sea necesario cambiar de canal, conservar el contexto, la información y la trazabilidad de la interacción, sin asumir cargas derivadas de los procesos internos del IDRD.

La tecnología puede fortalecer el Modelo cuando responde a problemas concretos del relacionamiento. Digitalizar un procedimiento complejo sin revisarlo previamente puede trasladar al entorno digital las mismas barreras. La secuencia debe ser clara: comprender el recorrido, simplificar el proceso y, cuando genere valor, digitalizar o automatizar.

Las soluciones tecnológicas deberían priorizar la integración de información, la trazabilidad de solicitudes, la automatización de tareas internas, la consulta del estado de las gestiones y el acceso de los equipos a información confiable. El propósito es reducir el esfuerzo que realiza la ciudadanía para obtener una solución, no trasladarle nuevas tareas.

En materia de resolutive, el IDRD debe diferenciar entre atender, orientar, responder y resolver. Son niveles distintos de capacidad institucional: una interacción atendida o una respuesta emitida no significan, por sí mismas, que la necesidad haya sido solucionada.



El Modelo debería permitir identificar qué necesidades pueden resolverse en el primer contacto, cuáles requieren gestión especializada, cuáles dependen de varias áreas y cuáles generan interacciones repetidas. Esta lectura ayudaría a intervenir causas estructurales y a reducir esfuerzos tanto para la ciudadanía como para la entidad.

Finalmente, la retroalimentación debe formar parte de la experiencia de participación. Comunicar qué ocurrió con los aportes recibidos fortalece la credibilidad de los mecanismos existentes y permite evidenciar la incidencia de la escucha ciudadana en la gestión institucional.

