



Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

Julio
2025

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

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), como entidad del Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su misión es liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, promoviendo la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad.

Para cumplir este propósito, la Secretaría ha establecido una plataforma estratégica que orienta sus acciones hacia la garantía de los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores y agentes de cambio. En este marco, la entidad se enfoca en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente, impulsando iniciativas que fomenten la participación ciudadana y la apropiación del sector cultural.

En este contexto, la política de Servicio a la Ciudadanía se consolida como un pilar fundamental, promoviendo la empatía a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que facilite un diálogo constante con la comunidad para conocer sus expectativas y necesidades. En línea con este compromiso, se presenta el informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información, correspondiente al mes de **julio** de 2025, con el objetivo de analizar y mejorar la gestión del servicio.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, la sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la



matriz de registro y control de PQRS que custodia la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de **julio 2025**, identificando tendencias y áreas de mejora, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía.

Alcance del Informe

En este informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **julio** en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la matriz de registro y control de PQRS.

Normatividad

En concordancia con la normativa vigente, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, el cual unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y establece la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo dispuesto en el Decreto Distrital 197 de 2014, además de otras disposiciones relevantes.

Asimismo, se acata el contenido del Acuerdo 731 de 2018, orientado a promover acciones para una atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, fortaleciendo la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito. También se consideran los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual establece directrices para preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades del Distrito Capital.

En el ámbito legislativo, se respeta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Además, se atienden los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital y se considera la Resolución No. 374 del 06 de julio de 2023, mediante la cual la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte delegó como Defensora de la Ciudadanía a la directora de Gestión Corporativa.

En este contexto normativo, se presenta el informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte correspondiente al mes de **julio de 2025**.



Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones Recibidas

En el mes de **junio** de 2025 se recibieron **330** peticiones, mientras que en **julio** de 2025 la cifra ascendió a **409** peticiones. Esto representa un incremento de **79** peticiones, equivalente a un aumento del **23,94 %** respecto al mes anterior.

Este crecimiento en el volumen de peticiones podría estar asociado a diversos factores, entre los que se incluyen un posible aumento en la demanda de servicios por razones estacionales, la realización de campañas informativas que generaron mayor interacción ciudadana, así como el fortalecimiento o diversificación de los canales de atención, lo que facilitaría el acceso a la presentación de solicitudes. También es posible que la variación responda a un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía sobre los servicios y procedimientos institucionales.

Como observación relevante, el incremento sostenido de solicitudes requiere evaluar la capacidad operativa actual para garantizar la respuesta oportuna y la calidad en la atención. Se recomienda reforzar el monitoreo de tiempos de respuesta, identificar los temas más recurrentes para anticipar cargas de trabajo y, de ser necesario, implementar ajustes en los recursos

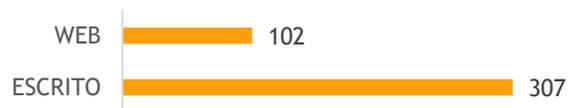
Gráfica No. 1
Total peticiones



humanos o tecnológicos destinados a la gestión de PQRS. Asimismo, un análisis de tendencias trimestral permitiría determinar si el aumento responde a factores coyunturales o a un cambio estructural en la demanda ciudadana.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Canal de recepción de las peticiones



En cuanto a la distribución de las peticiones por canal, se evidencia que el **canal escrito** concentró la mayor cantidad de solicitudes, con un total de **307** registros. Este canal es administrado por el proceso de Gestión Documental y comprende tanto la atención presencial a través de la ventanilla de correspondencia como la recepción de comunicaciones mediante el correo electrónico institucional correspondencia.externa@scrd.gov.co.

Por su parte, el **canal web** registró **102 solicitudes**, correspondientes a las peticiones que la ciudadanía ingresa de manera autónoma a través del sistema **Bogotá te escucha**, plataforma dispuesta para la radicación y seguimiento de solicitudes en línea.

Este análisis evidencia que, si bien el canal escrito continúa siendo el principal medio de interacción para la recepción de peticiones, el canal web representa una alternativa de acceso digital que contribuye a la diversificación de medios de atención, favoreciendo la disponibilidad y el alcance de la oferta institucional.

Peticiones por Tipología

En relación con la tipología de las peticiones, se observa que la categoría **Derecho de Petición de Interés Particular** concentra el mayor volumen, con **386** registros, lo que representa la principal forma de interacción ciudadana con la entidad. Este tipo de solicitudes refleja requerimientos específicos de información, trámite o actuación dirigidos a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.



La **Solicitud de Acceso a Información Pública** registró **14 casos**, evidenciando el ejercicio del derecho ciudadano a acceder a la información en poder de la administración. Por su parte, las **Consultas sumaron 5 registros, seguidas por los Reclamos y Quejas, con 2 casos cada una**, los cuales

constituyen mecanismos para manifestar inconformidades o requerir aclaraciones sobre la gestión institucional.

El predominio de los derechos de petición de interés particular indica una alta demanda de interacción directa con la entidad para resolver asuntos específicos, mientras que el bajo número de quejas y reclamos podría interpretarse como una señal de satisfacción o ausencia de inconformidades significativas; no obstante, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de recepción, atención y análisis de estas tipologías para garantizar una respuesta oportuna y de calidad.

Solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, a continuación, se discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes de acceso a información recibidas	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
14	1	7	0

Hubo un total de **14 solicitudes de acceso a la información**, siendo respondidas **13** en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley y una trasladada a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia.

Subtemas más reiterados

Durante el periodo analizado, las **344 PQRS** recibidas se clasificaron en cinco categorías principales que agrupan distintos subtemas de acuerdo con su naturaleza y temática.

La Categoría 1: **Arte, Cultura y Patrimonio** concentró **120 solicitudes**, siendo la de mayor volumen. Dentro de esta, el subtema predominante fue **Equipamientos Culturales (96 casos)**, principalmente asociados al **Centro de Felicidad Chapinero**. Este tipo de solicitudes abarcan requerimientos relacionados con el uso, programación y servicios ofrecidos en dicho equipamiento. Otros subtemas registrados incluyen **Arte en Espacio Público (16 casos)**, que corresponden a solicitudes de artistas para habilitar nuevos espacios donde desarrollar sus expresiones artísticas; **Bogotá Distrito Grafiti (5 casos)**, que incluyen consultas ciudadanas sobre la posibilidad de realizar grafitis o la oferta de superficies para intervenciones; y **Formación en Arte y Cultura (3 casos)**, vinculados a la plataforma “Forma”, a través de la cual se ofrecen cursos virtuales en cultura ciudadana y otras áreas afines.

Tabla No. 1
Categorías y subtemas más reiterados en julio 2025

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	96
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	16
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	5
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	3
	TOTAL	120
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	21
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	17
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	16
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	5

	REPORTE FALLAS SICON	3
	TOTAL	62
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	30
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	19
	TOTAL	49
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	33
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	10
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	3
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	3
	TOTAL	49
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21
	ASUNTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIONES	1
	TOTAL	22
TOTAL CINCO CATEGORIAS		302
TOTAL CATEGORIAS		42
TOTAL GENERAL		344

La Categoría 2: **Convocatorias sumó 62 solicitudes**, todas relacionadas con el Programa Distrital de Estímulos. El subtema más recurrente fue **Asesorías en Convocatorias e Invitaciones Públicas (21 casos)**, seguido por Inconformidades y Reclamos del Programa de Convocatorias (17), Solicitud de Planillas de Evaluación (16), **Certificados de Participación (5)** y **Reporte de Fallas en SICON (3)**. Estos datos evidencian que la mayor parte de las interacciones en esta categoría corresponden a necesidades de información, gestión documental y resolución de inquietudes sobre procesos en curso.

La Categoría 3: **Servicio a la Ciudadanía registró 49 solicitudes**. En su mayoría corresponden al subtema Consulta en Temas Culturales (30 casos), que recoge las preguntas más frecuentes atendidas por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.

El segundo subtema, **Asistencia y Acompañamiento a Artistas (19 casos)**, involucra solicitudes de orientación y apoyo a creadores en el desarrollo de sus proyectos.

La Categoría 4: **Bienes de Interés Cultural también reportó 49 solicitudes**, bajo la gestión de la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural. **El subtema más recurrente fue Control Urbano sobre BIC en Bogotá (33 casos)**, seguido por Declaración, Revocatoria o Cambio de **Categoría del BIC (10)**, **Solicitud de Copia de Expediente (3)** y Levantamiento de Sello por Modificación (3).

Finalmente, la **Categoría 5: Asuntos Administrativos sumó 22 solicitudes**, principalmente relacionadas con Gestión Administrativa (21 casos) y, en menor medida, Asuntos de Notificaciones y Resoluciones (1 caso).

En conjunto, este análisis refleja que las solicitudes más frecuentes se concentran en temas operativos y de acceso a servicios culturales, particularmente en torno a equipamientos culturales, trámites y consultas del Programa Distrital de Estímulos, y gestiones relacionadas con Bienes de Interés Cultural.



Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
IDRD	22
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	19
SECRETARÍA DE GOBIERNO	11
SECRETARÍA DE AMBIENTE	3
OFB	2
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
ENTIDADES NACIONALES	2
JARDÍN BOTÁNICO	2
IDPC	1
IDT	1
TOTAL	67

En **julio** de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte trasladó por competencia un total de **67** peticiones a otras entidades distritales, nacionales y del sector cultura. El mayor volumen de traslados se realizó hacia **el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) con 22 casos**, seguido del Instituto Distrital de las Artes (Idartes) con 19 y la Secretaría de Gobierno con 11. En menor proporción se registraron traslados hacia la Secretaría de Ambiente (3 peticiones), la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, la Secretaría Distrital de

Planeación, Entidades Nacionales y el Jardín Botánico, cada una con 2 casos. Finalmente, se remitió una petición al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) y al Instituto Distrital de Turismo (IDT), respectivamente.

Este comportamiento evidencia que una parte significativa de las solicitudes recibidas corresponden a temáticas cuya competencia recae en otras entidades, lo que refuerza la importancia de mantener actualizados y claros los protocolos de clasificación y canalización de peticiones, garantizando que el ciudadano reciba una respuesta oportuna por parte de la entidad competente. Asimismo, la concentración de traslados hacia entidades del sector cultura y recreación podría indicar la necesidad de fortalecer las estrategias de orientación ciudadana en el punto de atención y en los canales virtuales, para que la ciudadanía

pueda dirigir sus solicitudes inicialmente a la entidad adecuada, reduciendo así los tiempos de gestión y mejorando la experiencia del usuario.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en julio de 2025

Durante **julio** de 2025, las diferentes dependencias de la Secretaría recibieron un total de **342** requerimientos, de los cuales se cerraron **264** mediante respuesta definitiva, alcanzando así un porcentaje global de cierre **del 77%**.

Tabla No. 3
Gestión de respuesta de fondo de las dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	122	90	26%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	55	39	11%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	45	45	13%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	26	22	6%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	24	16	5%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	22	19	6%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	5	5	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5	4	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	4	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4	4	1%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	3	3	1%

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	2	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	1	0%
DESPACHO	1	1	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	0	0%
OFICINA JURÍDICA	1	1	0%
TOTAL	342	264	77%

En **julio** de 2025, se recibieron en total **342** requerimientos en las diferentes dependencias de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, de los cuales **264** fueron cerrados con respuesta definitiva durante el mismo periodo, lo que equivale a un índice de cierre del **77,2%**. La Subdirección de Gestión Cultural y Artística concentró el mayor número de requerimientos recibidos (**122**), de los cuales cerró 90, seguida por la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con **55** requerimientos recibidos y **39** cerrados. Es relevante destacar que el área de Relación con la Ciudadanía alcanzó el **100%** de cierre, gestionando **45** requerimientos en el periodo.

Otras dependencias con un desempeño destacado en el cierre de requerimientos fueron la **Dirección de Redes y Acción Colectiva**, la **Dirección de Personas Jurídicas** y la **Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana**, todas con un cumplimiento del 100% en la gestión de las solicitudes recibidas. En contraste, áreas como **el Grupo Interno de Gestión del Talento Humano (50% de cierre)**, la **Oficina Asesora de Comunicaciones (33,3%)** y la **Dirección de Economía, Estudios y Política (0%)** muestran oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta y la capacidad de cierre. Este panorama sugiere la necesidad de reforzar estrategias de gestión interna, redistribución de cargas de trabajo y fortalecimiento de procesos para garantizar que el mayor número posible de requerimientos se resuelvan en el mismo periodo en que son recibidos, optimizando así la satisfacción ciudadana y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de **julio**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró **cerrar la totalidad de los 92 requerimientos** que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de junio, alcanzando un **cumplimiento del 100%** en esta categoría. Este resultado refleja un manejo oportuno de los tiempos de respuesta y una efectiva trazabilidad en el seguimiento a las peticiones ciudadanas.

Tabla No. 4
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	38	15%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	9	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	21	8%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	8	3%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	0%
TOTAL	92	36%

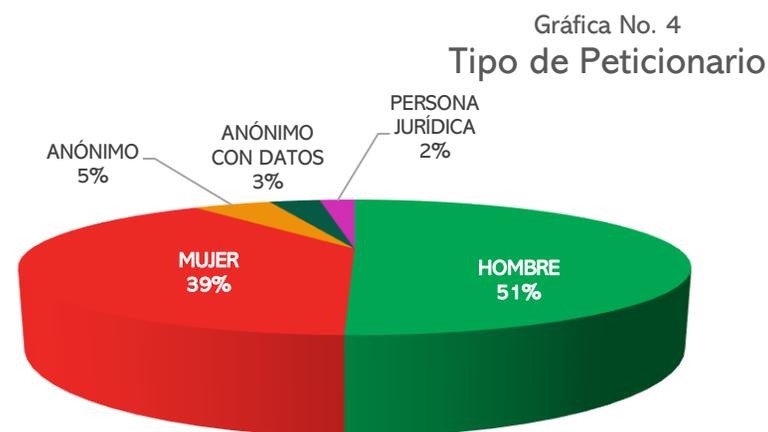
En **julio** se identificaron 92 requerimientos que permanecían pendientes de cierre formal en el sistema Bogotá te escucha y que fueron gestionados exitosamente. La **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** concentró la mayor parte de estos casos, con 38 registros, seguida por la **Dirección de Asuntos Locales y Participación** con 21 y la **Dirección de Fomento** con 9.

Otras dependencias con casos reportados incluyen la **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural** (8), la **Dirección de Lectura y Bibliotecas** (3), el **Grupo Interno de Gestión del Talento Humano** (3), la **Dirección de Transformaciones Culturales** (2), la **Dirección de Economía, Estudios y Política** (2) y la **Oficina Asesora de Comunicaciones** (2).

Con un caso cada una, se encuentran el **Grupo Interno de Contratación**, la **Dirección de Personas Jurídicas**, el **Grupo Interno de Recursos Financieros** y la **Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana**.

Tipo de peticionario

En **julio**, el análisis por tipo de peticionario evidencia que la **mayoría** de los requerimientos fueron presentados por **hombres**, con un total de **206** solicitudes, lo que representa la mayor proporción en comparación con los demás tipos de solicitantes. En segundo lugar, se encuentran las **mujeres**, quienes realizaron **161 solicitudes**. Así mismo, se registraron 20 casos clasificados como anónimos, en los cuales no se identificó al remitente, y 13 casos catalogados como



“anónimo con datos”, en los que se cuenta con información parcial del solicitante. Finalmente, las personas jurídicas presentaron un total de 9 requerimientos.

Este comportamiento permite identificar que, aunque existe una participación significativa de ambos géneros, el número de solicitudes radicadas por hombres supera en un 28% aproximadamente al de las mujeres, y que el volumen de peticiones anónimas, aunque reducido en comparación, sigue siendo relevante para los análisis de transparencia y trazabilidad de la atención ciudadana.

Tiempo promedio de respuesta

En el mes analizado, los tiempos promedio de respuesta a derechos de petición dentro de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte se ubicaron por debajo del límite legal de 15 días hábiles en la mayoría de las dependencias, lo que evidencia un adecuado cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P PART	QUEJA	RECLAMO	SOL. INFO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		1 5			
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1 5	1 3			
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		1 2			
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		1 5			6
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 2	1 0	1 5		
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		1 0			

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		1 0	1 3	1 2	1 0
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2 4	8		1 3	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		9			
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	1 8	9			6
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		9			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		8			
DESPACHO		8			
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA		8			
DIRECCIÓN DE FOMENTO		8			9
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		7			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		4			2
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		4			
OFICINA JURÍDICA		1			

Las dependencias con tiempos promedio más cercanos al límite normativo fueron la **Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano**, la **Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana**, el **Grupo Interno de Contratación** y la **Dirección de Redes y Acción Colectiva**; otras dependencias registran 10 días hábiles como el Grupo Interno Gestión del Talento Humano, Subsecretaría de Gobernanza y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística; estos valores, aunque dentro del plazo legal, representan oportunidades de mejora para optimizar la gestión y reducir los tiempos de respuesta.

Las dependencias con **mejores tiempos de respuesta** fueron la **Oficina Jurídica**, la **Dirección de Personas Jurídicas** y el **proceso de Relacionamento con la Ciudadanía**, todas con un promedio de 3 días hábiles, lo que refleja un trámite ágil y eficiente. En un rango similar se encuentran la Dirección de Fomento, la Dirección de Economía, Estudios y Política, con promedios de 8 días hábiles, y la Oficina Asesora de Comunicaciones con 9 días hábiles.

En general, el comportamiento institucional es positivo, con predominio de respuestas oportunas y un margen suficiente antes de los plazos máximos establecidos.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de **julio de 2025, no se recibieron denuncias** asociadas a posibles actos de corrupción a través de los canales oficiales de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD).

No obstante, la Entidad mantiene habilitados y en funcionamiento **canales institucionales internos y externos** para la recepción, trazabilidad y gestión adecuada de este tipo de manifestaciones, en cumplimiento del principio de integridad administrativa y del deber de brindar garantías efectivas a la ciudadanía.

Actualmente, la ciudadanía puede reportar presuntos actos de corrupción a través de los siguientes medios:

- **Sitio web oficial:** www.culturarecreacionydeporte.gov.co, accediendo al botón “*Denuncie actos de corrupción*” ubicado en el **micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía**. Este espacio permite diligenciar un formulario con opción de anonimato o reserva de identidad, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- **Línea telefónica institucional:** PBX **601-3274850**, opción **6**, disponible para orientación e información sobre la radicación de denuncias.
- **Correo institucional de correspondencia:** oficinadecontroldisciplinariointerno@scrd.gov.co

La SCRD reitera su compromiso con los principios de **transparencia, ética pública y lucha contra la corrupción**, y continuará promoviendo el acceso a estos mecanismos por medio de estrategias de divulgación y lenguaje claro, que garanticen el

conocimiento y uso efectivo de estos canales por parte de la ciudadanía. La **evaluación de la pertinencia y claridad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía** constituye un componente esencial del compromiso institucional con la **calidad en la atención, la transparencia y la rendición de cuentas**.

Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.

La Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General entregó el informe mensual correspondiente **a junio** de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un **100%** de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema *Bogotá Te Escucha*. Este resultado representa un incremento de **17 puntos** porcentuales frente al desempeño obtenido en mayo (83 %), lo que evidencia una mejora significativa en la calidad percibida por la ciudadanía durante el último periodo evaluado.

La medición se fundamenta en criterios clave como la **coherencia y claridad del contenido**, que busca asegurar que las respuestas sean comprensibles, estructuradas y respondan de manera efectiva a la solicitud planteada por el ciudadano; la **calidez y el tono adecuado en la comunicación**, orientados a garantizar un trato respetuoso, amable y cercano, en coherencia con los principios del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía; y la **oportunidad en los tiempos de respuesta**, que evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente, aspecto esencial para fortalecer la confianza ciudadana.

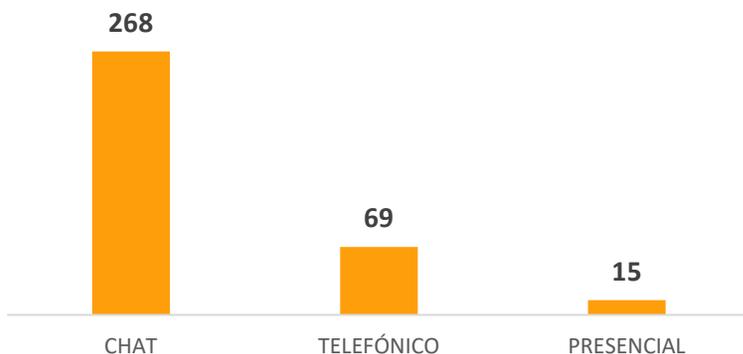
Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la atención de calidad, consolidando un servicio más eficiente, humano y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía.

Conclusiones

1. En **julio** de 2025 se registraron **409** peticiones, lo que representa un incremento respecto a meses anteriores y evidencia un mayor uso de los canales institucionales. El volumen de solicitudes refleja una creciente interacción ciudadana con la Secretaría, especialmente en temas culturales y de interés patrimonial.
2. La mayor proporción de peticiones provino de **hombres** (50,37 %), seguidos por **mujeres** (39,36 %), con menor participación de anónimos, anónimos con datos y personas jurídicas. La distribución evidencia una participación predominantemente individual, con poca representación de personas jurídicas, lo que indica que la mayoría de solicitudes responden a intereses personales o comunitarios directos.
3. Los temas más solicitados fueron **Centro Felicidad Chapinero**, **Control Urbano sobre Bienes de Interés Cultural** y **Asesorías en Convocatorias e Invitaciones Públicas**, concentrando gran parte del total de peticiones. Esta concentración temática revela áreas prioritarias para la ciudadanía que podrían beneficiarse de estrategias de comunicación más claras y anticipadas.
4. El cumplimiento de plazos de respuesta se mantuvo dentro de los parámetros establecidos, contribuyendo a la confianza ciudadana. La correcta gestión de los canales permitió que no se generaran alertas significativas por vencimiento de términos durante el periodo reportado.
5. El indicador de pertinencia y claridad alcanzó un **100 %**, con un incremento de **17 puntos** porcentuales respecto a mayo. Este resultado confirma mejoras sustanciales en la calidad percibida por los ciudadanos y la eficacia de los procesos internos para dar respuestas más precisas y comprensibles.

Información atenciones recibidas julio 2025

TOTAL ATENCIONES POR CANAL - JULIO 2025



- Presencial: 15 atenciones (4,26 %)

En **julio** de 2025 se registraron 352 atenciones inmediatas, es decir, interacciones con la ciudadanía que no derivaron en la radicación formal de una PQRS debido a que su requerimiento fue resuelto en el primer contacto. La distribución por canal muestra una marcada preferencia por medios digitales y remotos:

- Chat: 268 atenciones (76,14 %)
- Teléfono: 69 atenciones (19,60 %)

Esta tendencia confirma que el chat institucional se ha consolidado como el canal más ágil y preferido por los usuarios para obtener respuestas rápidas. Su alta participación sugiere que la ciudadanía valora la inmediatez y la facilidad de uso de este medio, especialmente para consultas de baja complejidad.

El canal telefónico ocupa el segundo lugar, siendo una alternativa relevante para quienes requieren interacción verbal directa o asistencia guiada en tiempo real.

El canal presencial, aunque con menor demanda, sigue siendo necesario para atender casos que requieren verificación de documentos físicos, orientación más detallada o atención personalizada a población que no maneja medios digitales.

En términos de eficiencia, la alta proporción de casos resueltos en el primer contacto representa una optimización de recursos y una disminución de la carga operativa sobre la gestión formal de PQRS, al evitar trámites adicionales y tiempos de espera prolongados.



Proyectó: Viviana Ortiz Bernal
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



Radicado: **20257000421873**

Fecha 11-08-2025 17:10

El Documento 20257000421873 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro (E)	Director de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79558456700, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 13-08-2025 09:07:34
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 13-08-2025 09:01:42
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-08-2025 17:13:25
 9c9879b234a5e0ae194db89fecf69586001403d289cd966f7f1ce7ee4ff2b84a Codigo de Verificación CV: d0f34	