



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe Gestión de Peticiones Octubre 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 **octubre** 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 **octubre** 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 **octubre** 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 Relacionamento 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 **octubre** de 2025.

Aspectos generales

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

Peticiones generales

En comparación con **septiembre** de 2025, se observa un incremento leve en el número total de peticiones, al pasar de **461** a **472** solicitudes (+2%). Este aumento responde, principalmente, al mayor número de consultas asociadas al CEFE Chapinero

Gráfica No. 1
Total peticiones



(Centro Felicidad Chapinero) y a la constante demanda de información sobre convocatorias, programas y equipamientos culturales.

Durante **octubre** de 2025 se recibieron **472** PQRS, frente a **461** en **septiembre**, lo que representa un incremento del 2 %. El aumento se explica principalmente por: El interés continuo en programas culturales y artísticos, especialmente los asociados al Programa Distrital de Estímulos (PDE), el

crecimiento de las consultas relacionadas con servicios y actividades del CEFE Chapinero, que actúa como centro de innovación ciudadana. La diversificación de las inquietudes sobre equipamientos culturales y arte en espacio público, reflejo de una ciudadanía más activa en los procesos de creación y apropiación cultural. Este comportamiento se valora positivamente, pues evidencia una mayor participación y confianza ciudadana en los canales institucionales de atención.

El **CEFE** Chapinero es un espacio inclusivo de innovación ciudadana donde las artes, los deportes, las ciencias y la cultura digital se integran para enriquecer la vida urbana y rural. Su enfoque participativo y horizontal fomenta la creatividad, la exploración y el pensamiento colaborativo, consolidándose como un punto de encuentro y aprendizaje intergeneracional. La creciente interacción ciudadana con este espacio se refleja directamente en el aumento de solicitudes y consultas dirigidas a la Entidad.

Peticiones por canal

La distribución de las peticiones por canal de ingreso fue la siguiente:

Canal escrito: 336 solicitudes (71 %)

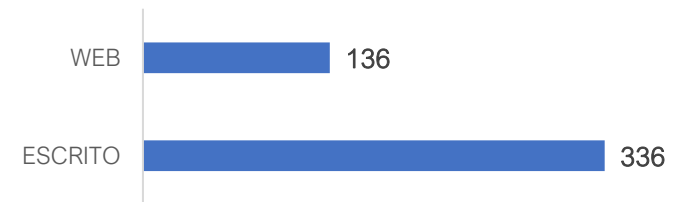
Canal web (Bogotá Te Escucha): 136 solicitudes (29 %)

El canal escrito, gestionado principalmente por el equipo de Gestión

Documental, continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía, especialmente para solicitudes formales y trámites administrativos.

Por su parte, el canal digital Bogotá Te Escucha consolida su papel como una plataforma accesible, transparente y de fácil uso, que promueve el ejercicio del derecho de petición de manera autónoma. El fortalecimiento de este canal digital contribuye a la desmaterialización de trámites y al cumplimiento de las políticas de Gobierno Digital y Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

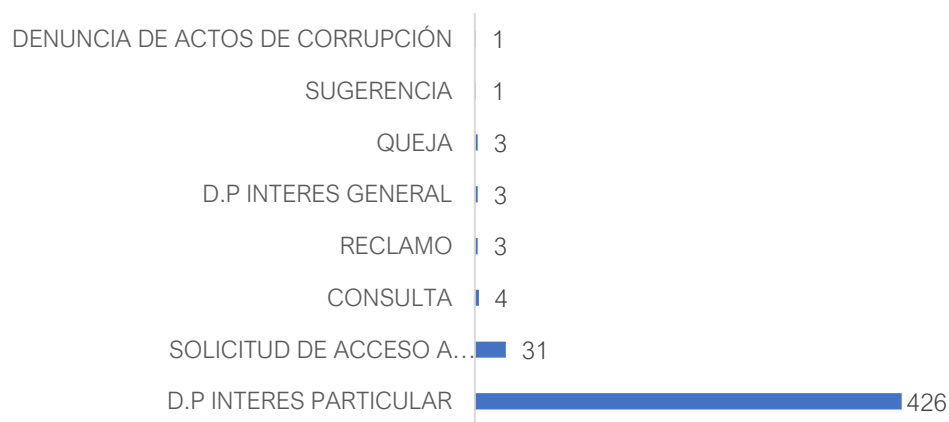
Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Tipología de las peticiones

El comportamiento por tipo de solicitud fue el siguiente:

Gráfica No. 3
Tipología de la peticiones



La predominancia de peticiones de interés particular (90%) muestra que la mayoría de los requerimientos corresponden a gestiones directas de ciudadanos frente a temas culturales específicos, lo que refleja confianza en los canales oficiales y una participación ciudadana activa en los servicios de la Secretaría.

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
31	2	6.2	0

Hubo un total de **31** solicitudes de acceso a la información, de las cuales se trasladaron 2 a entidades distritales y 29 que fueron respondidas en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

La categoría y subcategoría de cada solicitud se determina conforme a la parametrización del sistema “Bogotá Te Escucha”, plataforma distrital que permite clasificar cada petición en función de su tema y subtema específico. Esta clasificación posibilita identificar con mayor precisión las áreas de mayor demanda ciudadana, orientar la gestión institucional y fortalecer la trazabilidad de los casos. Durante **octubre** de 2025, las solicitudes recibidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se concentraron principalmente en cinco categorías temáticas, que reflejan los ejes de acción y el relacionamiento ciudadano de la Entidad:

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	116
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	17
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	8
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	3
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
	TOTAL	145
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	26
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	17
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	10
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	9
	REPORTE FALLAS SICON	3
	TOTAL	65
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	45
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	17
	TOTAL	62
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	30
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	8
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	3

GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	TOTAL	41
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	13
	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	4
	INFORMACIÓN USO BIBLIOTECAS	2
	TOTAL	19

- La categoría **Arte, Cultura y Patrimonio** concentró el mayor número de peticiones (31%), principalmente relacionadas con equipamientos culturales, entre ellos el CEFE Chapinero, donde la ciudadanía realiza consultas sobre horarios, servicios y actividades. También destacan las solicitudes sobre arte en espacio público, asociadas a artistas que buscan lineamientos y permisos para intervenciones urbanas.
- Las **Convocatorias** mantienen una alta demanda, especialmente vinculadas al Programa Distrital de Estímulos (PDE), reflejando el interés sostenido del sector artístico y cultural en los procesos de fomento.
- En **Servicio a la Ciudadanía**, las consultas y solicitudes de acompañamiento muestran una relación de cercanía y orientación constante entre la Entidad y los artistas o gestores culturales.
- Las solicitudes sobre **Bienes de Interés Cultural** evidencian una gestión patrimonial activa, principalmente en materia de control urbano, declaratorias y acceso a expedientes.
- Finalmente, el interés en los **servicios bibliotecarios** resalta la importancia de estos espacios como centros de acceso al conocimiento y dinamización cultural en los territorios.

Peticiones trasladadas por competencia

Durante octubre, se **trasladaron 100 solicitudes** a otras entidades del Distrito o del orden nacional por no corresponder a la competencia de la Secretaría. Las principales entidades receptoras fueron:

Tabla No. 2 – Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	50
IDRD	20
SECRETARÍA DE AMBIENTE	9
SECRETARÍA DE GOBIERNO	7
IDPC	2
IDT	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1
IDU	1
SECRETARÍA DE HACIENDA	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1
UAESP	1
MINISTERIO DEL DEPORTE	1
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	1
TOTAL	100



El alto número de traslados a IDARTES e IDRD evidencia la conexión natural entre las competencias de estas entidades y los intereses de la ciudadanía en materia de fomento artístico y recreativo. Este patrón reitera la necesidad de orientar al ciudadano

en los puntos de atención y canales digitales, para facilitar la identificación del trámite o entidad competente desde el primer contacto.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en octubre de 2025

El siguiente cuadro resume las peticiones recibidas y respondidas por dependencia durante **octubre**:

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

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	144	102	27%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	61	61	16%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	40	32	9%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	32	24	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	25	18	5%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	12	5	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	11	8	2%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	9	7	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	5	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	6	2	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	3	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	6	4	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3	2	1%
DESPACHO	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	2	1%

DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	2	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0%
TOTAL	372	281	76%

Durante **octubre** de 2025, se recibieron 372 peticiones y se respondieron 281, equivalente a un 76% de cierre efectivo durante el mes.

Las dependencias con mayor volumen de gestión fueron la **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** (144 recibidas, 102 respondidas) y **Relacionamiento con la Ciudadanía** (61 recibidas y 61 respondidas), lo que demuestra su rol central en la atención y articulación de las solicitudes ciudadanas. Otras áreas como la **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, Dirección de Asuntos Locales y Participación y Dirección de Lectura y Bibliotecas** también tuvieron una participación significativa.

El porcentaje de respuesta indica un comportamiento positivo, aunque se identifican oportunidades de mejora en dependencias con menor índice de cierres, como la **Subsecretaría de Gobernanza y la Dirección de Transformaciones Culturales**, donde es necesario reforzar los procesos internos de revisión técnica y coordinación.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

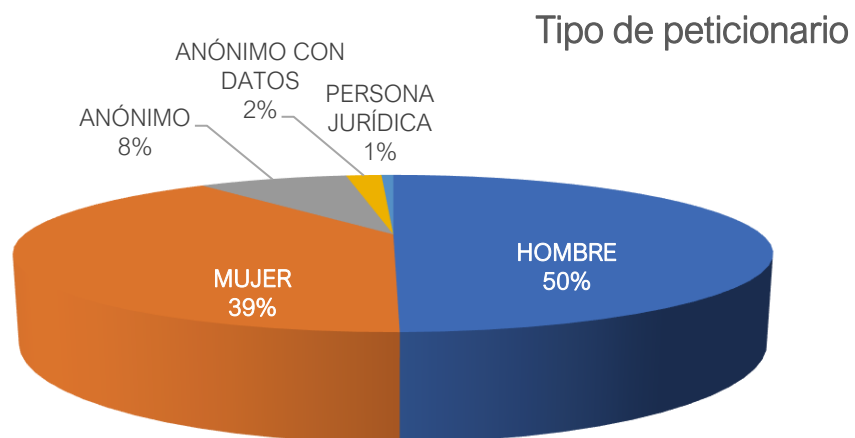
Durante el mes de octubre, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró cerrar la totalidad de los 72 requerimientos que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de septiembre, alcanzando un cumplimiento del 100% en esta categoría. Este resultado refleja un manejo oportuno de los tiempos de respuesta y una efectiva trazabilidad en el seguimiento a las peticiones ciudadanas

Tabla No. 4
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS FINALIZADOS DE PERIODOS ANTERIORES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	121	26
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	74	5
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	36	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	36	21
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	17	2
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	12	4
DESPACHO	7	1
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	4	1
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	3	1
	310	72

Tipo de peticionario

El 99 % de las solicitudes corresponden a personas naturales, con una participación equilibrada entre hombres (50 %) y mujeres (40 %). La presencia de peticionarios anónimos (10%) indica el ejercicio de derechos de petición sin identificación obligatoria, especialmente en temas sensibles o de denuncia.



Tiempo promedio de respuesta

El tiempo de respuesta es un indicador clave de la eficiencia y oportunidad en la atención ciudadana, en concordancia con los principios de eficacia administrativa y satisfacción del servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Durante octubre de 2025, el análisis de los días promedio de respuesta (D.P) evidencia un comportamiento institucional favorable, con un cumplimiento general dentro de los plazos establecidos por la normativa de derecho de petición (máximo 15 días hábiles para respuesta ordinaria)

Tabla No. 5

Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	CONS	D.P INT GRAL	D.P INT PART	QUEJA	RECLAMO	SOL. INFO	SUG
DESPACHO			10		14		
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO			5			10,0	
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	17,8		12	3		3,0	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA			8				
DIRECCIÓN DE FOMENTO			8				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		13	9				
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS						4,5	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA			12			9,0	
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES			12			8,0	
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS			2			1,0	
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			8			9,0	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			12				
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			15				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			2			1,0	
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		14	10		11	8,1	13

SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL			8			8,3	
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA			9				

El promedio general de respuesta institucional durante octubre se mantiene muy por debajo del límite normativo, lo que demuestra eficiencia y compromiso con la atención ciudadana oportuna. Los tiempos ligeramente superiores en algunas dependencias responden a la complejidad técnica de los temas culturales y artísticos, más que a demoras administrativas

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de **octubre de 2025**, se recibió una denuncia asociada 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).

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 septiembre** 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 una mejora 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

- Se evidencia un incremento en la interacción ciudadana respecto a septiembre, con mayor participación en temas culturales, patrimoniales y de fomento.
- El CEFE Chapinero continúa siendo un punto de referencia clave para la ciudadanía, consolidando su papel como centro de innovación, participación y aprendizaje colectivo.
- Las categorías más demandadas (Arte, Cultura y Patrimonio; Convocatorias; Servicio a la Ciudadanía) demuestran el dinamismo del sector cultural y el interés por los programas de estímulos.
- Los tiempos de respuesta se mantienen dentro de los rangos establecidos, aunque se recomienda fortalecer el seguimiento en dependencias con menor tasa de cierre.
- Los traslados reiterados a entidades como IDARTES e IDRD sugieren la necesidad de fortalecer la orientación ciudadana para evitar reprocesos.

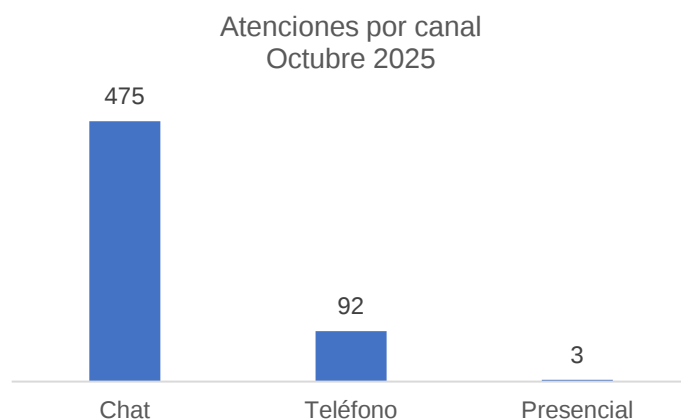
Recomendaciones

- Reforzar la orientación inicial sobre trámites y competencias, especialmente en arte urbano, convocatorias y bienes de interés cultural.

- Implementar mensajes de lenguaje claro en los canales digitales y físicos.
- Continuar la capacitación de enlaces PQRS en el uso del sistema y gestión efectiva de respuestas.
- Promover campañas informativas sobre la oferta institucional y los procedimientos de convocatorias, aprovechando el CEFE Chapinero y las bibliotecas como puntos estratégicos.
- Fortalecer la coordinación interinstitucional con IDARTES, IDRD e IDPC para canalizar de manera eficiente las solicitudes que corresponden a sus competencias.



Atenciones recibidas octubre 2025



Durante octubre de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte registró un total de 570 atenciones inmediatas, es decir, aquellas gestiones en las que la solicitud o consulta ciudadana se resolvió en el primer contacto, sin requerir radicación formal en el sistema Bogotá Te Escucha.

Estas atenciones constituyen una muestra directa de la eficiencia y accesibilidad del servicio a la ciudadanía, ya que permiten ofrecer orientación oportuna, evitar la duplicidad de trámites y fortalecer la percepción de cercanía institucional.

1. Chat institucional (83,3 %)

El chat institucional continúa consolidándose como el canal principal de atención ciudadana, con 475 interacciones durante octubre. Su alta participación refleja la preferencia de la ciudadanía por canales digitales inmediatos, accesibles y de respuesta rápida.

Las consultas más frecuentes se relacionaron con programación cultural, uso del CEFE Chapinero, procesos de convocatoria y trámites asociados a arte en espacio público.

Este comportamiento evidencia: Mayor apropiación de los medios digitales como vía directa de contacto con la Entidad, Capacidad de resolución en tiempo real, gracias a la articulación entre el equipo de atención ciudadana y las áreas técnicas. Contribución a la descongestión del sistema formal de PQRS, al resolver inquietudes simples sin trámite adicional. El canal digital, además, se alinea con las

estrategias del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, al ofrecer atención ágil, inclusiva y orientada a las necesidades del usuario.

2. Canal telefónico (16,1 %)

El canal telefónico, con 92 registros, mantiene su papel de soporte complementario y de acompañamiento personalizado, especialmente para personas que prefieren una orientación directa o presentan dificultades con los canales digitales.

Entre las principales temáticas atendidas se destacan: Verificación de requisitos de convocatorias y postulaciones; Horarios y servicios en equipamientos culturales; Orientación sobre actividades y oferta recreativa.

Este canal cumple una función esencial en la inclusión digital progresiva, al garantizar la atención de grupos poblacionales que aún no utilizan plenamente los servicios virtuales. Además, contribuye a mantener una atención humana, empática y orientadora, en coherencia con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General.

3. Atención presencial (0,6 %)

Durante octubre se realizaron 3 atenciones presenciales, lo que confirma la tendencia de predominio digital y telefónico en la relación con la ciudadanía. Si bien el número es reducido, la atención presencial sigue siendo estratégica para casos específicos que requieren acompañamiento personalizado o atención a población con limitaciones tecnológicas.

Este canal mantiene su valor simbólico y funcional en equipamientos como el CEFE Chapinero, espacio que se ha posicionado como un centro de innovación ciudadana, aprendizaje y encuentro comunitario, donde convergen la cultura, las artes, el deporte y la participación.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró: Viviana Ortiz Bernal contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



Radicado: **20257000653533**

Fecha 10-11-2025 20:57

El Documento 20257000653533 fue firmado electrónicamente por:

Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-11-2025 15:37:18
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 10-11-2025 21:00:07
 95e041e190ba5771e23a8fc371b29fab08464ff43e4e1aa2a811db441e1577d0 Codigo de Verificación CV: d3316	