



Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos Noviembre 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 **noviembre** 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 **noviembre** 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 **noviembre** 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 **noviembre** de 2025.

Aspectos generales

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

Peticiones generales

Durante el mes de **noviembre** de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de **326** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). Esta cifra representa una **disminución** del **31%** respecto al mes de octubre, cuando se registraron 472 solicitudes.

Este comportamiento evidencia una reducción significativa en el volumen de requerimientos ciudadanos, lo cual puede explicarse por varios factores: En octubre se observó un incremento asociado a: Consultas sobre el uso y programación del CEFE Chapinero, requerimientos relacionados con equipamientos culturales, solicitudes vinculadas al Programa Distrital de

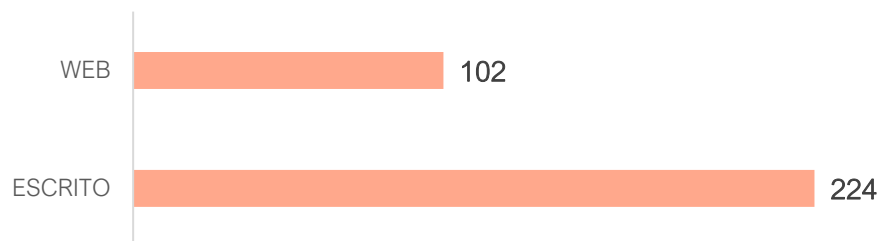
Estímulos y gestión de trámites sobre arte en espacio público. La disminución de estos temas en noviembre redujo la presión sobre los canales de atención.

También es importante destacar que hubo una mayor resolución en primer contacto, el fortalecimiento del servicio a través de los canales inmediatos —chat, atención telefónica y orientación presencial— permitió resolver un número importante de inquietudes sin necesidad de radicación formal en el sistema Bogotá Te Escucha, contribuyendo a un menor volumen de PQRS.

Una vez superado el periodo de mayor consulta sobre convocatorias y sobre la apertura del CEFE Chapinero, la ciudadanía presentó requerimientos más específicos y de menor volumen, lo que se refleja en la cifra global de noviembre.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



En noviembre de 2025 se registraron 224 peticiones a través del canal escrito (69 %) y 102 por el canal web (31 %). Esta distribución mantiene la tendencia histórica de predominio del canal escrito, pero a la vez confirma el avance sostenido del canal digital Bogotá Te Escucha como una vía preferida por la ciudadanía para interactuar con la Entidad.

Canal escrito (224 solicitudes – 69 %)

El canal escrito continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía. Este canal incluye:

El correo institucional de la Secretaría, administrado por el equipo de Gestión Documental.

El punto físico de radicación, ubicado en la sede de la Entidad.

Su comportamiento demuestra que la ciudadanía sigue valorando los canales tradicionales como mecanismos de comunicación directa y formal. El rol del correo institucional es especialmente relevante, pues concentra la mayor parte de las solicitudes que requieren documentación anexa, radicación formal o acompañamiento para población que prefiere atención asistida.

El punto físico, aunque menos demandado, mantiene su importancia para personas que requieren orientación presencial o que presentan dificultades de acceso digital. Este espacio contribuye al principio de accesibilidad y garantiza alternativas inclusivas para todos los grupos poblacionales.

Canal web Bogotá Te Escucha (102 solicitudes – 31 %)

El canal web continúa fortaleciéndose como una herramienta ágil, autónoma y transparente para la radicación de PQRS. Su participación del 31% muestra un avance sostenido en el uso de medios digitales, especialmente por personas familiarizadas con los trámites culturales, las convocatorias y la gestión de información pública.

Bogotá Te Escucha ha permitido que la ciudadanía pueda realizar su solicitud de manera independiente y sin intermediación, también que los trámites cuenten con seguimiento en línea, lo que mejora la percepción de transparencia y oportunidad, además que las solicitudes lleguen con clasificación inicial, facilitando su distribución a las dependencias competentes.

Este comportamiento se alinea con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, que promueve el fortalecimiento del autoservicio digital y la reducción de barreras de acceso.

La combinación de canales evidencia un ecosistema de atención equilibrado, donde el canal escrito continúa siendo la principal puerta de entrada para solicitudes que requieren acompañamiento directo. El canal web se consolida como alternativa eficiente y moderna, en particular para personas vinculadas al sector cultural y a procesos de participación. El avance del canal digital refleja una ciudadanía más informada, conectada y dispuesta a interactuar mediante plataformas tecnológicas, lo que contribuye al fortalecimiento institucional y a la gestión de la transparencia.

Tipología de las peticiones

Durante **noviembre** de 2025, la distribución de las solicitudes según su tipología evidencia una clara concentración en trámites relacionados con intereses particulares y gestiones administrativas directas. El comportamiento fue el siguiente:

Derecho de petición por interés particular: 315; Solicitud de acceso a información: 6; Derecho de petición por interés general: 1; Solicitud de copias: 1; Sugerencia: 1; Consulta: 1; Felicitación: 1

Predominio del derecho de petición por interés particular (315 solicitudes): El 97 % de las solicitudes registradas en noviembre corresponde a derechos de petición por interés particular. Este comportamiento confirma una tendencia estable en la Entidad, la ciudadanía utiliza los canales institucionales principalmente para gestionar requerimientos específicos relacionados con trámites culturales, consultas sobre programas, servicios ofrecidos en los equipamientos culturales y solicitudes vinculadas al ecosistema artístico y patrimonial.

Este predominio indica, una alta confianza en los canales oficiales para la gestión de trámites administrativos, también necesidades concretas por parte de la ciudadanía, vinculadas a procesos operativos como convocatorias, certificaciones, acceso a servicios y consultas sobre normatividad cultural, un uso adecuado del derecho fundamental de petición para resolver inquietudes personalizadas. Las solicitudes asociadas al derecho de acceso a la información representan un porcentaje reducido dentro del total del mes. Esto sugiere que la información institucional disponible en los medios digitales (web SCRD, micrositios, repositorios) está siendo eficaz para resolver dudas generales.

La estructura de tipologías del mes confirma que la ciudadanía recurre al sistema de PQRS principalmente como mecanismo para gestionar trámites individuales y solicitar acompañamiento institucional. La baja proporción de quejas o reclamos en noviembre refleja, además un buen desempeño en la prestación de los servicios, procesos de atención que, en su mayoría, logran orientar o resolver adecuadamente la necesidad ciudadana. Este comportamiento permite identificar temas prioritarios de gestión, así como oportunidades para fortalecer la información pública, los mensajes de orientación y las guías de trámites más consultados, favoreciendo la autogestión y el acceso claro a los servicios culturales.

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
6	0	9	0

Hubo un total de **6** solicitudes de acceso a la información las cuales fueron respondidas en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

El sistema Bogotá Te Escucha exige que cada solicitud ciudadana sea clasificada en una categoría temática, la cual se desagrega en subtemas que permiten identificar con mayor precisión la naturaleza del requerimiento. Esta clasificación facilita la trazabilidad, el análisis estadístico y la toma de decisiones institucionales, ya que permite reconocer patrones emergentes y áreas donde se concentran las inquietudes o necesidades de la ciudadanía.

Para el mes analizado, los subtemas con mayor número de solicitudes evidencian tendencias asociadas al funcionamiento del sector cultural distrital, la atención a artistas, el manejo del patrimonio cultural y los servicios bibliotecarios. A continuación, se presenta el análisis detallado:

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

categoría	Subtema	Cantidad
Arte cultura y patrimonio	Equipamientos culturales	73
	Formación en arte y cultura	4
	Arte en espacio público	4
	Bogotá distrito grafiti	3
	Total	84
Servicio a la ciudadanía	Consulta en temas culturales	43
	Asistencia y acompañamiento a artistas	8
	Total	51
Bienes de interés cultural	Control urbano sobre bic en bogotá	23
	Declaración revocatoria o cambio de categoría del bic	6
	Solicitud copia de expediente	3
	Total	32
gestión lectura y bibliotecas	Servicios bibliotecarios	15
	Funcionamiento bibliotecas	7
	Total	22

Asuntos administrativos	Gestión administrativa	19
	Asuntos de notificaciones y resoluciones	1
	Total	20
Total cinco categorías		209
Total todas las categorías		65
Total general		274

Arte, Cultura y Patrimonio — 84 solicitudes:

Este fue el grupo temático con mayor recurrencia. Los subtemas permiten identificar los asuntos que más demandan interacción con la ciudadanía: Equipamientos culturales (73 solicitudes); Constituyen la mayor concentración de solicitudes dentro de esta categoría. La ciudadanía continúa mostrando alto interés en la operación, oferta y disponibilidad de escenarios culturales. Esto refleja una demanda sostenida por información sobre programación, acceso y funcionamiento, el rol central del CEFE Chapinero como punto de encuentro y circulación artística y recreo-deportiva, además de expectativas ciudadanas asociadas al mantenimiento, mejoras o uso adecuado de estos espacios.

Arte en espacio público (4 solicitudes): Indican inquietudes sobre intervenciones artísticas urbanas, muralismo y actos culturales en la ciudad. Esta tendencia se asocia a la apropiación del espacio público como escenario de expresión cultural.

Formación en arte y cultura (4 solicitudes): Muestran una demanda ciudadana por acceder a procesos pedagógicos y oportunidades de capacitación en disciplinas artísticas.

Distrito Grafito (3 solicitudes): Reflejan interés en iniciativas de arte urbano, especialmente relacionadas con lineamientos, convocatorias o procesos de intervención gráfica autorizada.

En conjunto, esta categoría evidencia el dinamismo del sector cultural, el crecimiento de la oferta y la alta interacción ciudadana con los espacios culturales del Distrito.

Servicio a la ciudadanía — 51 solicitudes: Las peticiones en esta categoría permiten identificar temas transversales relacionados con orientación, guías e información general: Consultas culturales (43 solicitudes): Se mantienen como una de las tipologías de mayor volumen en el informe mensual. Esto muestra: Necesidades de información sobre actividades, trámites, programas, convocatorias y servicios institucionales, así como la importancia de fortalecer los contenidos de autoatención, principalmente en el canal web.

Acompañamiento a artistas (8 solicitudes) Reflejan solicitudes ligadas a procesos de apoyo, participación en eventos, orientación para la gestión de proyectos culturales o acceso a programas, esta tendencia indica una ciudadanía que demanda información clara, oportuna y accesible, así como acompañamiento especializado en temas culturales.

Bienes de Interés Cultural — 32 solicitudes: Aquí predominan consultas técnicas y solicitudes asociadas a la gestión del patrimonio material: Control urbano sobre BIC (23 solicitudes): La mayoría de las peticiones se relacionan con orientación sobre intervenciones permitidas, Requerimientos para obras o adecuaciones, Consultas sobre la normatividad aplicable en áreas o

edificaciones patrimoniales. Esto refleja una ciudadanía activa en procesos de preservación y uso responsable del patrimonio, la necesidad de lineamientos institucionales más accesibles y pedagógicos.

Declaración, revocatoria o cambio de categoría del BIC (6 solicitudes): Evidencian interés en la clasificación patrimonial y en los impactos urbanísticos o normativos derivados de estas decisiones. En síntesis, el comportamiento de esta categoría muestra una gestión patrimonial dinámica, donde la ciudadanía busca claridad normativa y acompañamiento técnico.

Gestión de lectura y bibliotecas — 22 solicitudes Las solicitudes se concentran en dos subtemas principales: Servicios bibliotecarios (15 solicitudes), Incluyen inquietudes sobre acceso a recursos, horarios, actividades, uso de espacios y programación. Esto muestra una alta interacción de los usuarios con la Red Distrital de Bibliotecas, la necesidad de mantener información actualizada y disponible para autoatención.

Funcionamiento de bibliotecas (7 solicitudes) Comprenden consultas sobre mantenimiento, operación y disponibilidad de servicios. Estas tendencias evidencian la relevancia del ecosistema de lectura y bibliotecas como uno de los servicios más consultados por familias, estudiantes y comunidades.

El análisis de los subtemas más reiterados muestra tres dinámicas transversales, un sector cultural activo y diverso, donde la mayor parte de solicitudes se orienta a equipamientos, oferta artística y servicios de información, una ciudadanía interesada en participar, formarse y recibir orientación, especialmente en temas culturales y de acompañamiento a artistas y una gestión patrimonial robusta, con solicitudes que evidencian preocupación por la preservación, la normatividad y las intervenciones permitidas en BIC, así como una red de bibliotecas muy demandada, que continúa posicionándose como un servicio esencial para el acceso a la cultura, la lectura y el aprendizaje.

Peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de noviembre se trasladaron 52 solicitudes a entidades externas. Este comportamiento permite identificar las áreas temáticas donde la ciudadanía suele presentar requerimientos que, aunque se relacionan con el ecosistema cultural, recaen funcionalmente en otras entidades del Distrito o de ámbito nacional.

El análisis de distribución muestra lo siguiente:

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	18
Instituto Distrital de las Artes	15
Secretaría de Gobierno	4
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	3
Secretaría de Integración Social	3
Secretaría de Ambiente	2
Fundación Gilberto Alzate	2
Entidades Nacionales	1
Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	1
Secretaría General	1
Enel Codensa	1
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	1
TOTAL	52

Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD (18 solicitudes): Representa la mayor proporción de traslados (34,6%). Las solicitudes se concentran en temas de uso de escenarios deportivos, actividades recreativas o mantenimiento de parques, evidenciando que parte de la ciudadanía asocia estos espacios a la oferta cultural o artística.

Instituto Distrital de las Artes – Idartes (15 solicitudes); Concentra el 28,8% de los traslados. Este volumen responde a inquietudes relacionadas con convocatorias, formación artística, circulación, becas, estímulos o actividades concertadas, y refleja la cercanía temática entre las competencias de la Secretaría de Cultura y las de Idartes como

entidad ejecutora.

Secretaría de Gobierno (4 solicitudes): Generalmente asociadas al uso del espacio público, gestión de permisos o actividades sujetas a regulación administrativa.

Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC (3 solicitudes): Corresponden principalmente a asuntos de intervención, conservación o actuaciones urbanísticas sobre Bienes de Interés Cultural, que exceden el rol de orientación de la Secretaría.

Secretaría de Integración Social (3 solicitudes): Ligadas a programas sociales, atención de población vulnerable o requerimientos que involucran acompañamiento especializado fuera del ámbito cultural.

Secretaría de Ambiente (2 solicitudes): Asociadas a afectaciones ambientales, manejo de residuos, tala o arborización en áreas con presencia de equipamientos culturales o actividades comunitarias.

Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA (2 solicitudes): Relacionadas con proyectos de revitalización del centro, intervenciones artísticas o usos del espacio público en su zona de influencia.

El comportamiento de los traslados evidencia alta interacción ciudadana con entidades del ecosistema cultural, especialmente IDRD e Idartes, lo cual confirma la necesidad de información diferenciada sobre competencias sectoriales. Una ciudadanía que utiliza los canales de atención para resolver inquietudes multidimensionales, muchas de ellas relacionadas con el uso del espacio público, interventoría urbana, patrimonio y oferta artística. La importancia de fortalecer los contenidos de autogestión y orientación, especialmente en temas donde la Secretaría no es competente, para reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario. Una gestión interinstitucional activa, en la que los traslados se realizan dentro de los tiempos normativos, garantizando que la ciudadanía reciba la respuesta idónea por parte de la entidad responsable.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en noviembre de 2025

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

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

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS	PETICIONES RESPONDIDAS	%
Subdirección de gestión cultural y Artística	84	52	19%
Relacionamiento con la Ciudadanía	47	47	17%
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	33	21	8%
Dirección de Lectura y Bibliotecas	24	16	6%
Dirección de Asuntos Locales y Participación	23	9	3%
Subsecretaría de Gobernanza	19	12	4%
Dirección de Fomento	11	11	4%
Grupo interno Gestión del Talento Humano	10	4	1%
Dirección de Economía Estudios y Política	6	6	2%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	1	0%
Dirección de Redes y Acción Colectiva	4	0	0%
Dirección de Transformaciones Culturales	3	2	1%
Dirección de Personas Jurídicas	2	1	0%
Oficina Jurídica	2	1	0%
Despacho	1	1	0%
Grupo Interno de Servicios Administrativos	1	0	0%
TOTAL	274	184	67%

Durante noviembre, las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte respondieron 184 peticiones, lo que representa un 67% del total de 274 solicitudes recibidas. Este indicador permite evaluar la capacidad de gestión interna, la oportunidad en los tiempos de respuesta y el equilibrio entre carga operativa y efectividad en el cierre de casos.

Dependencias con mayor volumen de gestión

Subdirección de Gestión Cultural y Artística (84 recibidas / 52 respondidas – 19%): Continúa siendo la dependencia con la mayor carga operativa, concentrando el 31% del total de solicitudes del mes. Aunque registra el mayor número absoluto de respuestas (52), su tasa de cierre (62%) indica la necesidad de reforzar la eficiencia operativa para evitar acumulación hacia los meses siguientes. El comportamiento se asocia a la demanda creciente sobre equipamientos, programación cultural y acompañamiento a artistas.

Relacionamiento con la Ciudadanía (47 recibidas / 47 respondidas – 17%): Presenta un desempeño sobresaliente con 100% de cierre, lo que evidencia una gestión oportuna de las solicitudes asignadas y un adecuado cumplimiento de los tiempos normativos. Este comportamiento es coherente con su función técnica de canalización y orientación dentro del ecosistema de atención.

Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural (33 / 21 – 8%): Registra un avance del 64% en el cierre de solicitudes. La naturaleza técnica de los requerimientos (intervenciones, mantenimiento, bienes de interés cultural) suele implicar tiempo adicional de verificación, lo que explica una capacidad de respuesta moderada.

Dirección de Lectura y Bibliotecas (24 / 16 – 6%): Mantiene un cierre del 67%, acorde con la complejidad operativa del Sistema Distrital de Bibliotecas, especialmente en temas de funcionamiento, servicios al público y gestión territorial.

Dependencias con cierres intermedios

Dirección de Asuntos Locales y Participación (23 / 9 – 3%): Con un cierre del 39%, evidencia una brecha entre solicitudes recibidas y respuestas emitidas. El comportamiento puede relacionarse con requerimientos que dependen de articulación con otras entidades, lo que extiende los tiempos de respuesta.

Subsecretaría de Gobernanza (19 / 12 – 4%): Registra un cierre del 63%, contribuyendo de manera estable al indicador general de la entidad.

Dirección de Fomento (11 / 11 – 4%): Alcanza un cumplimiento del 100%, reflejando una gestión eficiente de solicitudes relacionadas con estímulos, convocatorias e incentivos culturales.

Dependencias con bajo volumen y baja tasa de cierre

Talento Humano (10 / 4 – 1%): Solo responde el 40% de los casos recibidos. La naturaleza interna de varias solicitudes puede requerir revisión normativa o articulación con otras áreas, lo que incide en la velocidad de respuesta.

Dirección de Transformaciones Culturales (3 / 2 – 1%), Personas Jurídicas (2 / 1 – 0%), Oficina Jurídica (2 / 1 – 0%), Despacho (1 / 1 – 0%) Mantienen tasas de cierre acordes con su bajo volumen de gestión, sin representar riesgos para el desempeño global.

Dependencias con cero respuestas en el mes

Dirección de Redes y Acción Colectiva (4 recibidas – 0 respondidas), Grupo Interno de Servicios Administrativos (1 recibida – 0 respondidas). Estos casos requieren seguimiento, dado que los pendientes pueden afectar el comportamiento acumulado del trimestre y los tiempos legales de respuesta establecidos por la ley 1755.

Ahora bien, el 67% de cierre institucional evidencia un desempeño aceptable pero aún distante de los niveles óptimos de oportunidad, especialmente considerando que varias dependencias concentran cargas significativas. La distribución del volumen muestra que, la gestión se encuentra altamente concentrada en tres dependencias (Subdirección Cultural y Artística, Relacionamiento y Subdirección de Infraestructura), las dependencias con altos niveles de cumplimiento (Relacionamiento, Fomento, Despacho) demuestran buenas prácticas que pueden ser replicadas en áreas con mayores rezagos.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de noviembre, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró cerrar la totalidad de los 91 requerimientos que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de octubre, 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	144	42
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	40	8
Dirección de Asuntos Locales y Participación	32	8
Dirección de Lectura y Bibliotecas	25	7
Subsecretaría de Gobernanza	12	7
Dirección de Transformaciones Culturales	11	3
Dirección de Fomento	9	2
Oficina asesora de Comunicaciones	7	2
Dirección de Redes y Acción Colectiva	6	4
Grupo interno Gestión del Talento Humano	6	3
Dirección de Economía Estudios y Política	6	2
Dirección de Arte Cultura y Patrimonio	3	1
Grupo interno de Recursos Financieros	3	1
Control Interno Disciplinario	1	1
TOTAL	305	91

Tipo de peticionario

Durante **noviembre** se registraron **326** peticiones, cuya distribución por tipo de peticionario permite identificar el perfil de quienes interactúan con la Entidad y las dinámicas de acceso a la información y a los servicios culturales. Los resultados son los siguientes:

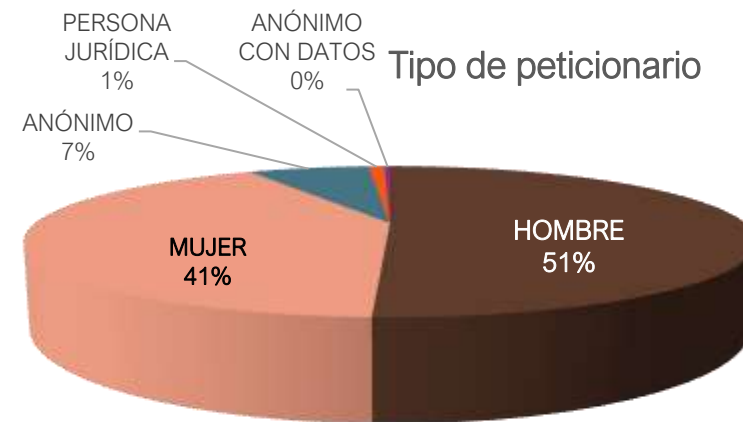
Hombres: 165 peticiones (51%)

Mujeres: 135 peticiones (41%)

Anónimo: 22 peticiones (7%)

Persona jurídica: 3 peticiones (1%)

Anónimo con datos: 1 petición (0,3%)



Análisis del comportamiento

Predominio de solicitudes presentadas por hombres (51%): La participación masculina continúa siendo ligeramente mayoritaria, una tendencia que se ha observado en periodos anteriores. Esto podría estar vinculada a la alta demanda de trámites y consultas asociadas a infraestructura cultural, equipamientos o temas técnicos, donde tradicionalmente se observa mayor participación masculina, también a una mayor disposición a formalizar solicitudes dentro de plataformas digitales como Bogotá Te Escucha.

Participación femenina cercana al 41%: Las mujeres representan un porcentaje relevante dentro del relacionamiento con la Entidad, especialmente en solicitudes asociadas a programas de formación artística y cultural, servicios bibliotecarios y procesos comunitarios y de participación territorial.

El equilibrio entre ambos grupos evidencia un acceso relativamente paritario a los canales de atención, en línea con los principios de igualdad e inclusión.

Peticiones en modalidad anónima (7%): El volumen de 22 solicitudes anónimas es significativo y puede obedecer a temas relacionados con control urbano, bienes de interés cultural o posibles irregularidades, donde los ciudadanos prefieren mantener reserva de identidad, también al uso creciente del canal digital, que facilita la radicación sin autenticación.

Baja participación de personas jurídicas (1%): Las 3 solicitudes radicadas por organizaciones o entidades formales indican interacciones puntuales relacionadas con permisos, uso del espacio público, BIC o procesos contractuales, una tendencia estable, dado que el grueso de las gestiones de personas jurídicas suele canalizarse por mecanismos específicos (mesas de trabajo, correos directos o comunicaciones formales).

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 **noviembre** 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	CONSULTA	D.P PART	SOL INFO	SOL. COPIA
Oficina Asesora de Comunicaciones		14		
Despacho		14		
Subdirección de Gestión Cultural y Artística		14		
Dirección de Personas Jurídicas		13		
Dirección de Economía Estudios y Política		14,8	9	
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural		12,2		9
Grupo interno Gestión del Talento Humano	18	9,7		
Dirección de Transformaciones Culturales		11,0		
Subsecretaría de Gobernanza		10,6		
Dirección de Lectura y Bibliotecas		8,9		
Dirección de Asuntos Locales y Participación		7,9		
Dirección de Fomento		6,5	9	
Oficina Jurídica		4,0		
Relacionamiento con la ciudadanía		2,3		

El promedio general de respuesta institucional durante noviembre se mantiene 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 **noviembre de 2025**, **NO se recibieron denuncias** 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 octubre** de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un **96%** 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

- Disminución significativa del volumen de PQRS (de 472 en octubre a 326 en noviembre): La reducción del 31% refleja un comportamiento más estable en la demanda institucional, posiblemente asociado al cierre del ciclo de convocatorias, la menor presión en temas de equipamientos culturales y un aumento de solicitudes resueltas directamente en el punto de atención (atención inmediata).
- Predominio del canal escrito, aunque continúa fortaleciéndose el canal web: El 69% de las solicitudes ingresaron por el canal escrito y el 31% por el canal web, lo cual confirma la consolidación del uso de medios digitales, especialmente Bogotá Te Escucha, que facilita la radicación autónoma y transparente.
- Las solicitudes de interés particular siguen siendo mayoritarias (97%): Este comportamiento reafirma que la ciudadanía utiliza los canales institucionales principalmente para gestiones específicas, consultas directas y trámites individuales.
- Persisten patrones temáticos consolidados en Bogotá Te Escucha: Las categorías más reiteradas —Arte, Cultura y Patrimonio; Servicio a la Ciudadanía; Bienes de Interés Cultural; y Gestión de Lectura y Bibliotecas— muestran un ecosistema cultural dinámico, con alta interacción en equipamientos, servicios bibliotecarios, procesos formativos y temas patrimoniales.
- Reducción en el número de peticiones trasladadas (52), manteniendo concentración en IDRD e IDARTES: La correcta identificación de competencia permite evitar reprocesos y refleja una gestión más precisa por parte de la Secretaría.
- La tasa general de respuesta definitiva alcanzó el 67%: Aunque algunos equipos presentan niveles óptimos (como Relacionamento con la Ciudadanía, 100%), otras dependencias muestran brechas que requieren fortalecimiento para garantizar el cumplimiento de los términos de ley.

Atenciones recibidas noviembre 2025

Durante noviembre, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte registró **699** atenciones inmediatas, entendidas como aquellas gestiones que se resolvieron en el primer contacto con la ciudadanía, sin requerir radicación formal en el sistema Bogotá Te Escucha. Este comportamiento es coherente con la vocación del sector cultural de brindar información clara, acompañamiento ágil y orientación personalizada.

La distribución por canal fue la siguiente:

Telefónico: 412 atenciones (59%)

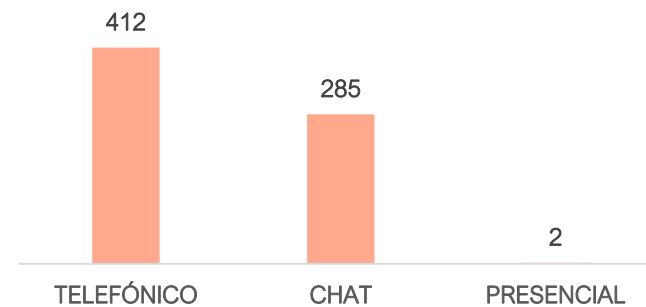
Chat: 285 atenciones (41%)


Presencial: 2 atenciones (0,2%)

Canal telefónico – 412 atenciones (59%)

El canal telefónico continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para resolver dudas rápidas y obtener orientación directa. Su alta demanda evidencia la preferencia por la comunicación oral cuando se requiere confirmar requisitos, pasos o disponibilidad de servicios, también la utilidad del canal para acompañar consultas sobre trámites frecuentes como uso de equipamientos culturales, procesos de formación, actividades culturales o servicios bibliotecarios y capacidad del equipo para resolver

Atenciones por canal
Noviembre 2025





inquietudes en el primer contacto, evitando escalamiento a PQRS. El volumen recibido muestra la importancia de mantener un modelo de atención telefónica robusto, con personal capacitado en rutas de respuesta y lenguaje claro.

Canal chat – 285 atenciones (41%): El canal chat se mantiene como una herramienta esencial para la atención digital instantánea. Su uso elevado indica la preferencia por canales escritos de fácil acceso, especialmente por personas jóvenes y usuarios familiarizados con medios digitales, asimismo consulta recurrente sobre programación cultural, horarios, requisitos para uso de espacios o verificación de información general y un aumento en la autonomía del ciudadano, que prefiere resolver inquietudes sin necesidad de desplazamiento o contacto telefónico.

El crecimiento sostenido de este canal fortalece la estrategia de transformación digital y posiciona a la Secretaría como una entidad accesible y disponible en tiempo real.

Atención presencial – 2 atenciones (0,2%): Aunque con un volumen bajo, la atención presencial cumple un rol clave como punto de apoyo para ciudadanos que requieren orientación directa o no cuentan con medios digitales, así como un canal estratégico para acompañar casos con mayores barreras de comprensión o accesibilidad.

El bajo número de atenciones refleja que la mayoría de ciudadanos logra resolver sus inquietudes a través de medios remotos, lo que confirma la eficacia del modelo híbrido de atención.

El análisis de los tres canales evidencia un sistema de atención: Ágil, con altos porcentajes de resolución en el primer contacto. Flexible, permitiendo que la ciudadanía elija el medio que mejor se adapta a sus necesidades. Digitalmente fortalecido, con el chat como alternativa preferente para respuestas rápidas y autónomas. Eficiente, al evitar la radicación de solicitudes que pueden resolverse oportunamente en tiempo real.



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



Radicado: **20257000732703**

Fecha 09-12-2025 16:54

El Documento 20257000732703 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: 09-12-2025 18:36:32
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 10-12-2025 09:01:22
 44a62350fdb4b5a4a9486999e5aaeb86bc969d339576f40fa66aca625317e60 Codigo de Verificación CV: fe0ae	