



Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

Diciembre 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 rectora del Sector Cultura, Recreación y Deporte en Bogotá, 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, para garantizar los derechos culturales, 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; de esta manera, la política de Servicio a la Ciudadanía se consolida como un pilar fundamental, que promueve la empatía a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, facilita el 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 diciembre 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

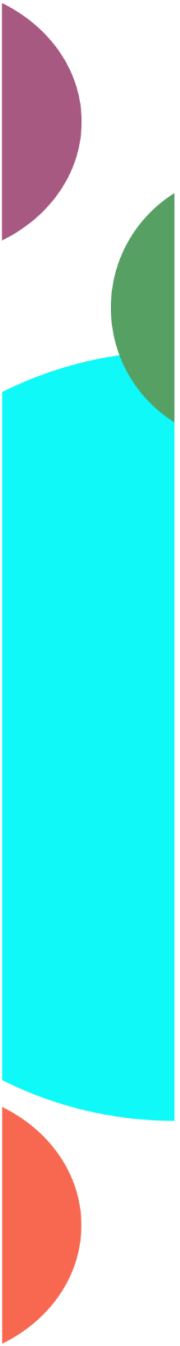
Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de diciembre 2025, identificando tendencias y áreas de mejora, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía.

Alcance del informe

En este informe se presenta la información recogida durante todo el mes de diciembre de 2025 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 diciembre de 2025.

Aspectos generales

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

Peticiones generales

Durante el mes de diciembre de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de 259 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS). Esta cifra representa una disminución del 21% respecto al mes de noviembre, cuando se registraron 326 solicitudes.

Este comportamiento evidencia una reducción significativa en el volumen de requerimientos ciudadanos, lo cual puede explicarse por varios factores: En primer lugar, históricamente en época de vacaciones en el mes de diciembre siempre se reduce el número de peticiones, además porque equipamientos como el Centro Felicidad Chapinero cesan sus

actividades por las festividades y retoman nuevamente a mediados de enero, es así que las 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 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 diciembre.

Peticiones por canal

En diciembre de 2025 se registraron 159 peticiones a través del canal escrito (61%) y 100 por el canal web (39%). 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.

El canal escrito (61 % de las solicitudes) 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.

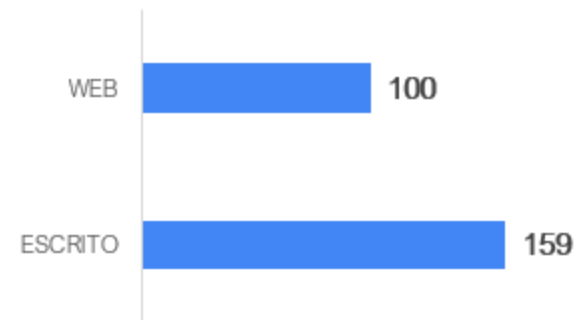
El punto físico, aunque menos demandado, mantiene su importancia para personas que requieren orientación presencial o que presentan dificultades de acceso digital. Este espacio contribuye al principio de accesibilidad y garantiza alternativas inclusivas para todos los grupos poblacionales.

Canal web Bogotá Te Escucha (39 % de las solicitudes)

El canal web continúa fortaleciéndose como una herramienta ágil, autónoma y transparente para la radicación de PQRS. Su participación del 39% 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

Gráfica No. 1
Canal de recepción de las peticiones



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 Relacionamiento 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 diciembre 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:

Tabla N°1.

Distribución de las PQRSD en diciembre

Tipo de PQRSD	Cantidad
Derecho de petición interés particular	245
Reclamo	4
Consulta	3
Queja	2
Felicitación	2
Derecho de petición interés general	1
Solicitud de acceso a información	1
Denuncia de actos de corrupción	1
Total general	259

En diciembre se mantiene el predominio del derecho de petición por interés particular (245 solicitudes), lo que representa el 95 % de las solicitudes registradas. 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 diciembre 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
1	0	9	0

Hubo un total de una solicitud de acceso a la información la cual fue respondida 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. 2.
Categorías y subtemas más reiterados en diciembre 2025

Categoría	Subtema	Cantidad
Arte cultura y patrimonio	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	62
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	4
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	4
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	3
	Total	73
Servicio a la ciudadanía	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	37
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	9
	INCONFORMIDADES POR EL SERVICIO	2
	Total	48
Bienes de interés cultural	CONTROL URBANO SOBRE BICI EN BOGOTÁ	16
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	2
	Total	18
Asuntos Locales y participación	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	8
	CONSEJOS LOCALES	7
	Total	15

Asuntos administrativos	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8
	ASUNTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIONES	2
	Total	10
Total cinco categorías		164
Total todas las categorías		205
Total general		259

Arte, Cultura y Patrimonio — 73 solicitudes:

Esta categoría tiene el mayor número de las solicitudes, los subtemas permiten identificar los asuntos que más demandan interacción con la ciudadanía son:

Equipamientos culturales (62 Solicitudes): Representa el 85% de las solicitudes en 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): Estas peticiones representan el 5% de las solicitudes de esta categoría, e 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.

Bogotá Distrito Grafito (4 solicitudes): Reflejan interés en iniciativas de arte urbano, especialmente relacionadas con lineamientos, convocatorias o procesos de intervención gráfica autorizada y representan un 5% de las solicitudes de esta categoría.

Formación en arte y cultura (3 solicitudes): Muestran una demanda ciudadana por acceder a procesos pedagógicos y oportunidades de capacitación en disciplinas artísticas.

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 — 48 solicitudes:

Las peticiones en esta categoría permiten identificar temas transversales relacionados con orientación, guías e información general:

Consultas en temas culturales (37 solicitudes): Se mantienen como una de las tipologías de mayor volumen en el informe mensual al representar el 77% de solicitudes; esto muestra tanto las 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 por parte de la ciudadanía.

Acompañamiento a artistas (9 solicitudes) Con el 19% de las solicitudes de esta categoría 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 — 18 solicitudes:

Aquí predominan consultas técnicas y solicitudes asociadas a la gestión del patrimonio material:

Control urbano sobre Bienes de Interés Cultural BIC (16 solicitudes): con el 89% de representatividad en esta categoría y siendo 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 (2 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.

Asuntos Locales y Participación — 15 solicitudes

Para esta categoría, los principales Subtemas que se desarrollaron fueron:

Gestión Territorial y Poblaciones (8 solicitudes): Comprenden consultas y solicitudes relacionadas con los procesos que se agencian desde los territorios, como Barrios Vivos, eventos culturales y apoyo a la realización de los mismos en las localidades.

Consejos Locales (7 solicitudes): Las solicitudes se centran en asuntos internos del funcionamiento de los Consejos y de algunos temas abordados en sesiones de los Consejos en los territorios.

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 la gestión local y participación de los Consejos Locales y la gestión territorial en las localidades.

Peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de diciembre de las 259 peticiones recibidas en la SCRD, se trasladaron 54 solicitudes a entidades externas, es decir el 21% del total de las solicitudes. De éstas 54 solicitudes, el 57% fueron trasladadas a entidades adscritas del Sector Cultura, Recreación y Deporte, siendo el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES la entidad con mayor número de traslados. 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.

El análisis de distribución muestra lo siguiente:

Tabla No. 3 Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	22
SECRETARÍA DE GOBIERNO	13
IDRD	8
IPES	3
UAESP	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
IDT	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
IDPC	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
TOTAL	54

a

Para el caso de las entidades del sector, las peticiones se asocian principalmente con:

Instituto Distrital de las Artes – Idartes con el 41% de los traslados del mes de diciembre, principalmente estos traslados responden inquietudes relacionadas con convocatorias, formación artística, circulación, becas, estímulos o actividades concertadas y equipamientos culturales; para caso del Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD que representa el 15% de los

traslados, 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 y finalmente, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural – IDPC (1 solicitud) cuyas solicitudes corresponden principalmente a asuntos de intervención, conservación o actuaciones urbanísticas sobre Bienes de Interés Cultural, asuntos propios a la misionalidad del Instituto

Ahora bien, frente a traslados de otras entidades de sectores administrativos diferentes a Cultura, Recreación y Deporte encontramos que la Secretaría de Gobierno representa el 24% de los traslados de las solicitudes, las cuales se centran al uso del espacio público, gestión de permisos o actividades sujetas a regulación administrativa. Otras entidades con

menor número de traslados durante el mes de diciembre fueron el IPES (6% de los traslados), la UAESP y Secretaría de Ambiente (con el 4% cada entidad) y con el 6% restante la Secretaría de Movilidad, el Instituto Distrital de Turismo y la Secretaria de Educación.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en diciembre de 2025

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

Tabla No. 4.

Gestión de respuesta de fondo de las dependencias

DEPENDENCIA	PETICIONES RECIBIDAS		PETICIONES RESPONDIDAS		
	# de peticiones asignadas al área	% de peticiones asignadas al área	# de peticiones respondidas en el periodo por el área	% respuesta del Total de las peticiones asignadas a la SCRD	% de respuestas frente a las peticiones asignadas al área
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	73	36%	43	21%	59%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	42	20%	42	20%	100%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	18	9%	10	5%	56%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	17	8%	14	7%	82%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	15	7%	13	6%	87%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	9	4%	2	1%	22%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	6	3%	5	2%	83%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2%	3	1%	60%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4	2%	4	2%	100%

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	2%	0	0%	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	3	1%	2	1%	67%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1%	2	1%	100%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0%	1	0%	100%
OFICINA JURÍDICA	1	0%	1	0%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1	0%	0	0%	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0%	0	0%	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0%	0	0%	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0%	1	0%	100%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	1	0%	1	0%	100%
TOTAL	205	100%	144	70%	

Durante diciembre, de las 259 solicitudes recibidas en este periodo, 205 fueron asignadas por competencia a las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (79%), de este porcentaje se respondieron 144 peticiones en diciembre, es decir, el 70% de las peticiones recibidas, y que representa un 56% del total de 259 solicitudes recibidas y sin trasladar. 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

De las 205 peticiones, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística recibió 73 peticiones (36% del total de solicitudes recibidas por la SCRD en el mes) y respondió 43, es decir, el 21% del total de las solicitudes asignadas por competencia

a la SCRD; en ese sentido, esta Subdirección continúa siendo la dependencia con la mayor carga operativa, aunque registra el mayor número absoluto de respuestas (43), su tasa de cierre de peticiones gestionadas en el mes del total de las peticiones asignadas (73) fue del 59%, quedando un remanente de solicitudes en trámite del 41%, lo que 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 (42 recibidas / 42 respondidas – 20%): 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 (18 recibidas / 10 respondidas – 5%): Registra un avance del 56% en el cierre de solicitudes asignadas a la dependencia. 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. Aún se encuentran en trámite el 44% de las solicitudes asignadas al área.

Dirección de Asuntos Locales y Participación (17 / 14 – 7%): Mantiene un cierre del 82%, acorde con la complejidad operativa en las localidades, ha mejorado la gestión de las repuestas a las peticiones respecto del mes anterior. Aún se encuentran en trámite el 18% de las solicitudes asignadas al área.

Dirección de Lectura y Bibliotecas (15 / 13 – 6%): Con un cierre del 87% del total de las peticiones asignadas a la dependencia, sigue manteniendo una buena gestión, y presenta un remanente del 13% de las solicitudes asignadas al área.

Otras Dependencias con un bajo flujo de peticiones asignadas.

Subsecretaría de Gobernanza (9 / 2 – 1%): Registra un cierre del 22% de las peticiones asignadas y cuenta con un remanente de 78% de las respuestas en trámite.

Dirección de Fomento (6 / 5 – 2%): Alcanza un cumplimiento del 83%, reflejando una gestión eficiente de solicitudes relacionadas con estímulos, convocatorias e incentivos culturales.

Grupo Interno Gestión del Talento Humano (5 / 3 – 1%): su porcentaje de cierre de respuestas a las peticiones asignadas al área en el mes fue del 60%. La naturaleza interna de varias solicitudes puede requerir revisión normativa o articulación con otras áreas, lo que incide en la velocidad de respuesta y con ello la ampliación de los términos de respuesta.

Dirección de Economía Estudios y Política (3 / 2 – 1%): Registra un cierre del 67% de las peticiones asignadas y cuenta con un remanente de 33% de las respuestas en trámite.

Dependencias con cero respuestas en el mes

En el mes de diciembre fueron cuatro áreas las que recibieron peticiones y aún continúan en trámite de respuestas, estas son la Dirección de Transformaciones Culturales (4 recibidas – 0 respondidas), la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (1 recibidas – 0 respondidas), la Oficina de Control Interno Disciplinario (1 recibidas – 0 respondidas) y el 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 70% 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 con relación al volumen de peticiones asignadas (Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fomento, Bibliotecas y Asuntos Locales) demuestran buenas prácticas que pueden ser replicadas en áreas con mayores rezagos.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de diciembre, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró cerrar la totalidad de los 90 requerimientos que se encontraban pendientes de respuesta de otros periodos, 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. 5.

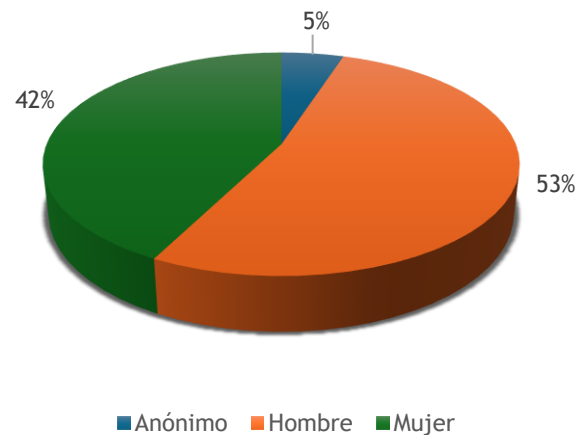
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS FINALIZADOS DE PERIODOS ANTERIORES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	32	32
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	12	12
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	8
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	14	14
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	7	7
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	4	4
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	1
OFICINA JURÍDICA	1	1
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1
TOTAL	90	90

Tipo de peticionario

Durante diciembre se registraron 259 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:

Gráfica 2.
Tipo de peticionario SCRD



Análisis del comportamiento

Sigue predominando las solicitudes presentadas por hombres con 136 peticiones presentadas (53%): 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.

Por parte de las mujeres, se presentaron 110 peticiones; 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. Finalmente, se recibieron 13 peticiones en modalidad anónima

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 diciembre 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. 6.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	CONSULTA	DP GRAL	DP PART	FELICI	QUEJ	RECL	SOL INFO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION			11	2			9
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA			13				
DIRECCIÓN DE FOMENTO			8				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		13	10		8	6	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS			6			9	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA			12				
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	19						
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			7				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			14			8	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			15				
OFICINA JURÍDICA			14				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			2				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA			11				
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL			8				
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA			16				

El promedio general de respuesta institucional durante diciembre 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 diciembre 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.

Así mismo, como acción de prevención y en cumplimiento de la norma, mediante oficio se remitió el reporte semestral de las peticiones vencidas – Sistema Bogotá Te Escucha a la Oficina de Control Disciplinario Interno, ya que se presentaron cinco (5) peticiones vencidas.

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 noviembre de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un 91% de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema Bogotá Te Escucha. Este resultado representa una disminución en la calidad percibida por la ciudadanía durante el último periodo evaluado toda vez que, en la evaluación realizada, el porcentaje alcanzado fue del 96%

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

- Durante diciembre de 2025 se evidenció una reducción del 21% en el número de PQRS recibidas frente al mes anterior, comportamiento que responde a factores estacionales asociados al periodo vacacional, la disminución de actividades en equipamientos culturales como el CEFE Chapinero y la menor demanda relacionada con convocatorias y programación cultural. Esta reducción no refleja una menor interacción ciudadana, sino un cambio en la naturaleza y volumen de los requerimientos.
- El fortalecimiento de los canales inmediatos de atención (chat, atención telefónica y orientación presencial) permitió resolver un número significativo de inquietudes sin necesidad de radicación formal en el sistema Bogotá Te Escucha, lo cual contribuyó a la reducción del volumen de PQRS y evidencia una mejora en la capacidad de orientación y atención directa a la ciudadanía.
- El canal escrito continúa siendo el medio más utilizado (61%), especialmente para solicitudes que requieren acompañamiento, documentación o atención asistida; no obstante, el canal web Bogotá Te Escucha alcanzó una participación relevante del 39%, confirmando su consolidación como herramienta ágil, transparente y autónoma. Esta combinación de canales refleja un modelo de atención equilibrado, inclusivo y alineado con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

- El 95% de las solicitudes correspondieron a derechos de petición de interés particular, lo que confirma que la ciudadanía utiliza los canales institucionales principalmente para gestionar trámites específicos, consultas operativas y solicitudes relacionadas con el ecosistema cultural. La baja proporción de quejas, reclamos y denuncias refleja un adecuado desempeño institucional y un nivel positivo de satisfacción con los servicios prestados.
- Los subtemas más reiterados evidencian un sector cultural activo y dinámico, con alta demanda de información sobre equipamientos culturales, servicios, programación, acompañamiento a artistas y normatividad patrimonial. Este comportamiento confirma la centralidad de los escenarios culturales y la necesidad permanente de orientación clara y accesible.
- Se recibió una única solicitud de acceso a la información pública, la cual fue respondida dentro de los términos legales, sin traslados ni negativas, lo que evidencia cumplimiento normativo y adecuada gestión de transparencia activa.
- El 21% de las solicitudes fueron trasladadas a otras entidades, principalmente a Idartes, Secretaría de Gobierno e IDRD, lo cual evidencia una correcta identificación de competencias y una articulación funcional con entidades del Distrito. Sin embargo, este comportamiento también señala oportunidades para fortalecer la orientación previa a la radicación.
- La SCRD alcanzó un 70% de cierre de las peticiones asignadas durante el mes, indicador aceptable pero aún distante del nivel óptimo. Dependencias como Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección de Fomento, Bibliotecas y Asuntos Locales presentaron altos niveles de cumplimiento, mientras que otras áreas con mayor carga operativa o complejidad técnica registraron rezagos que requieren acciones de mejora.

- Se logró el cierre del 100% de los requerimientos pendientes de periodos anteriores, lo que demuestra una gestión eficaz del rezago histórico, adecuada trazabilidad y compromiso institucional con el cumplimiento de los términos legales.
- El tiempo promedio de respuesta se mantuvo dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, lo que refleja eficiencia administrativa y compromiso con la atención oportuna, aun cuando algunos temas presentan mayor complejidad técnica.
- La medición de pertinencia y claridad de las respuestas alcanzó un 91%, evidenciando un nivel alto de calidad, aunque con una disminución frente al periodo anterior. Este resultado señala la necesidad de reforzar acciones de mejora continua en lenguaje claro, coherencia y calidez comunicativa.

RECOMENDACIONES

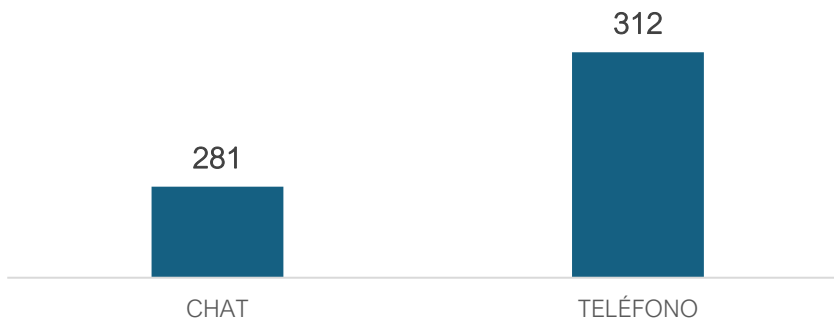
- Ampliar y actualizar los contenidos informativos en la página web, micrositos y preguntas frecuentes, especialmente sobre equipamientos culturales, convocatorias, acompañamiento a artistas y normatividad patrimonial, con el fin de reducir la necesidad de radicación de derechos de petición por consultas recurrentes.
- Implementar estrategias de apoyo temporal, redistribución de cargas o fortalecimiento de equipos en dependencias como la Subdirección de Gestión Cultural y Artística y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, con el fin de mejorar los porcentajes de cierre mensual y evitar acumulación de solicitudes.
- Fortalecer los procesos de orientación inicial en los canales de atención para reducir el número de solicitudes que requieren traslado por competencia, mejorando la experiencia ciudadana y la eficiencia administrativa.

- Implementar acciones de seguimiento y control a las áreas que no registraron respuestas durante el mes, con el fin de prevenir vencimientos, garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 y mitigar impactos negativos en los indicadores trimestrales.
- Continuar con los mecanismos de alertas tempranas y seguimiento permanente a los tiempos de respuesta, con especial énfasis en solicitudes técnicas o de alta complejidad, garantizando el cumplimiento normativo y la satisfacción ciudadana.



Atenciones recibidas diciembre 2025

Atenciones por canal
Diciembre 2025



Las atenciones inmediatas corresponden a requerimientos ciudadanos que son **resueltos en el primer contacto**, a través de los canales de **chat y atención telefónica**, sin que se constituyan formalmente en derechos de petición ni requieran radicación en el sistema Bogotá Te Escucha. Este tipo de atención cumple un rol clave en la orientación oportuna, la prevención de PQRS y la mejora de la experiencia ciudadana.

Comportamiento en diciembre de 2025

Durante el mes de diciembre se registraron un total de **593 atenciones inmediatas**, distribuidas de la siguiente manera:

- **Teléfono:** 312 atenciones
- **Chat:** 281 atenciones

En este periodo, el **canal telefónico concentró el mayor volumen de atenciones**, representando aproximadamente el **53%**, mientras que el **chat aportó el 47%** restante. Este comportamiento muestra un uso equilibrado de los canales inmediatos, con

una ligera preferencia por la atención telefónica, especialmente para consultas que requieren explicación directa, acompañamiento o resolución inmediata.

El total de atenciones refleja un esfuerzo institucional orientado a **resolver inquietudes de manera oportuna**, evitando la generación de trámites formales y contribuyendo a la disminución del volumen de PQRS durante el mes.

Comparativo con noviembre de 2025

En noviembre se registraron **699 atenciones inmediatas**, con la siguiente distribución:

- **Teléfono:** 412 atenciones (59%)
- **Chat:** 285 atenciones (41%)
- **Presencial:** 2 atenciones (0,2%)

Al comparar ambos meses, se identifican las siguientes variaciones:

- El **total de atenciones inmediatas disminuyó en 106 casos**, lo que equivale a una reducción aproximada del **15%** en diciembre frente a noviembre.
- El **canal telefónico presentó una disminución significativa**, pasando de 412 a 312 atenciones, lo que representa una reducción del **24%**.
- El **canal chat se mantuvo prácticamente estable**, con una leve disminución de 285 a 281 atenciones.

- En diciembre **no se registraron atenciones presenciales**, lo cual es coherente con la estacionalidad del mes, el periodo vacacional y la menor afluencia a sedes físicas.

Análisis del comportamiento

La reducción general de atenciones inmediatas en diciembre es coherente con el comportamiento histórico del periodo, caracterizado por una **disminución de la demanda ciudadana** debido a vacaciones, receso de actividades en equipamientos culturales y menor actividad institucional en convocatorias y programación cultural.

La **estabilidad del canal chat** evidencia su consolidación como un medio ágil, eficiente y preferido para resolver consultas rápidas, especialmente entre usuarios con mayor familiaridad digital. Por su parte, aunque el canal



Elaborado por:
Viviana Ortiz Bernal contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
Giovani Andrés Moreno Rozo. Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



Radicado: **20267000027433**

Fecha 09-01-2026 15:25

El Documento 20267000027433 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: 09-01-2026 16:43:42
Giovani Andres Moreno Rozo	Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030548619, giovani.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-01-2026 16:40:46
 d3d4bd2d31448e53f813bba17b2f788a51d897f74109d189d57769e606f772e5 Codigo de Verificación CV: d0795	