



Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

**Abril
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 **abril** 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 **abril 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 **abril** 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 **abril de 2025**.



Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

Gráfica No. 1
Total Peticiones

Total

400



Durante el mes de **abril** de 2025 se recibieron un total de **400** peticiones ciudadanas, frente a las **368** registradas en **marzo**. Esto representa un incremento del 8.69% en el volumen de solicitudes, lo que evidencia un aumento en la interacción de la ciudadanía con la entidad.

Este comportamiento puede estar asociado a varios factores, entre ellos, la intensificación de actividades institucionales de promoción y difusión de la oferta de servicios en el territorio, así como al fortalecimiento de los canales de atención, particularmente el canal web y el correo institucional, que han sido objeto de mejoras en cuanto a visibilidad y capacidad de respuesta. Igualmente, la participación en ferias de servicio durante el periodo podría haber incentivado el contacto directo de los ciudadanos con la entidad, generando nuevas solicitudes.

Como observación relevante, se destaca que el aumento se concentra principalmente en peticiones informativas y de interés particular, lo que indica una mayor demanda de orientación por parte de la ciudadanía sobre los servicios culturales, trámites administrativos y convocatorias. En consecuencia, se recomienda continuar con acciones de fortalecimiento del micrositio de atención ciudadana, consolidar las preguntas frecuentes en los canales digitales, y reforzar las estrategias de lenguaje claro y accesibilidad, con el fin de reducir la generación innecesaria de peticiones por falta de información disponible o comprensible.

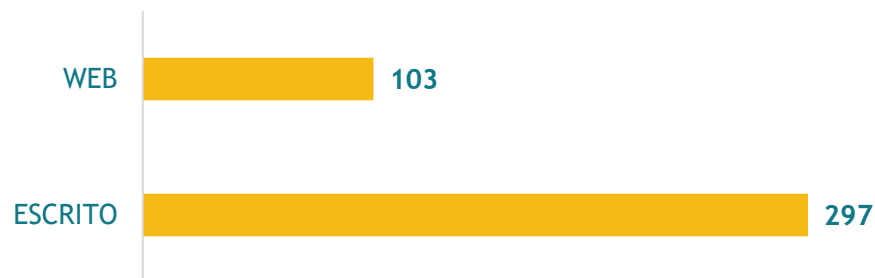
Peticiones por canal

Durante el mes de **abril** de 2025 se recibieron un total de **400** peticiones ciudadanas, distribuidas entre los siguientes canales de recepción: canal **escrito** (**297** solicitudes), y canal **web** (**103**). El canal escrito continúa siendo el medio predominante, con una participación del 74.2% del total, seguido por el canal web con un 25.8%.

El dominio del canal escrito se explica por la operatividad del gestor documental ORFEO, la ventanilla de radicación física y el uso del correo electrónico institucional (correspondencia.externa@scrd.gov.co), medios administrados por el equipo de Gestión Documental. Por su parte, el canal web –correspondiente principalmente al sistema Bogotá te Escucha– mantiene una participación relevante, consolidándose como un canal eficaz para la interacción digital con la ciudadanía.

Se recomienda seguir impulsando los canales digitales, especialmente el uso del sistema Bogotá te Escucha, promoviendo su acceso y usabilidad.

Gráfica No. 2
TOTAL PETICIONES POR CANAL



Peticiones por Tipología

Durante el mes de **abril** de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de 400 peticiones, distribuidas en ocho tipologías diferentes. La categoría **Derecho de Petición por Interés Particular** concentró la mayor parte de los requerimientos, con **377** solicitudes (**94.25% del total**), lo que reafirma la tendencia de la ciudadanía a buscar atención personalizada sobre situaciones específicas.

Le siguen en frecuencia las **Solicitudes de Acceso a Información Pública**, con **13** registros (**3%**), lo que evidencia un interés sostenido por parte de la ciudadanía en ejercer su derecho a la transparencia y a la rendición de cuentas. Otras tipologías con menor incidencia incluyen **Reclamos** y **Consultas** (**3** casos cada una), una **felicitación**, una **queja**, una **denuncia** por **presuntos actos de corrupción**, y un **derecho de petición por interés general**.

Se destaca como hallazgo positivo la recepción de al menos una felicitación y una denuncia, lo cual evidencia tanto el reconocimiento ciudadano como el uso activo de los canales institucionales para el control social. Se recomienda continuar promoviendo el uso informado de las tipologías, especialmente en materia de acceso a la información y denuncias, fortaleciendo la educación ciudadana sobre sus derechos de participación y control

Gráfica No. 3
TOTAL PETICIONES POR TIPOLOGÍA



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
13	0	7	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron **13**, siendo respondidas por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

Durante el mes de **abril**, se registraron **328** peticiones clasificadas en cinco categorías principales y varios subtemas, conforme a la parametrización establecida en el sistema Bogotá Te Escucha. El subtema con mayor volumen de requerimientos fue **“Equipamientos culturales”**, con **97** solicitudes, lo que representa el **29.5%** del total categorizado. Este comportamiento se asocia principalmente a inquietudes relacionadas con el Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), usualmente vinculadas con el uso, acceso y programación de este espacio.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	97
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	9
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	5
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	4
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	4
	TOTAL	119
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	25
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	18
	REPORTE FALLAS SICON	9
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	5
	TOTAL	57
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	31
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	20
	INCONFORMIDADES POR EL SERVICIO	1
	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
	ASESORÍA EN TEMAS CULTURALES	1
	TOTAL	54
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	22
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	6
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	4
	TOTAL	32
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16
	ASUNTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIONES	1
	TOTAL	17
TOTAL CINCO CATEGORIAS		279

TOTAL CATEGORIAS	49
TOTAL GENERAL	328

En segundo lugar, se ubican los temas relacionados con **convocatorias públicas**, que en conjunto sumaron **57** peticiones, destacándose las solicitudes de **asesoría** (25) y de **certificados de participación** (18), ambas asociadas al **Portafolio Distrital de Estímulos**, cuya convocatoria se encuentra vigente. También se reportaron **9 fallas** del sistema **SICON**, lo que sugiere oportunidades de mejora técnica y comunicativa respecto a esta plataforma.

La categoría **Servicio a la Ciudadanía** concentró **54** solicitudes, muchas de ellas impulsadas por ciudadanos con discapacidad que hacen uso frecuente de los canales institucionales. Se observan también necesidades relacionadas con asistencia a artistas, asesorías y traslados a otras entidades, lo cual plantea la necesidad de seguir fortaleciendo la articulación interinstitucional.

En **Bienes de Interés Cultural (BIC)**, las **32** solicitudes están principalmente relacionadas con **control urbano** y solicitudes de cambio de categoría, reflejando la importancia de este tema en la gestión territorial del patrimonio. Finalmente, se destaca la categoría **de Asuntos Administrativos con 17 casos**, la mayoría vinculados a trámites internos y solicitudes de notificación.

En total, las cinco categorías principales concentran 279 solicitudes, lo que representa el 85% del total parametrizado, permitiendo identificar tendencias útiles para ajustar la gestión, mejorar la orientación ciudadana y fortalecer los procesos internos. Se recomienda mantener el seguimiento trimestral de estos datos para identificar posibles cambios de comportamiento o necesidades emergentes.



Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	21
IDRD	20
SECRETARÍA DE GOBIERNO	8
IDU	6
IDPC	3
OFB	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2
EAAB	2
UAESP	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
ENTIDADES NACIONALES	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1
JARDÍN BOTÁNICO	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
IPES	1
TOTAL	72

Durante el mes de **abril** se registró un total de **72** peticiones trasladadas a entidades externas por motivos de competencia, lo cual representa una proporción significativa frente al total de peticiones recibidas. Este comportamiento evidencia la necesidad constante de articulación interinstitucional para garantizar respuestas oportunas y pertinentes a la ciudadanía, cuando las solicitudes no corresponden directamente a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Las entidades con mayor número de traslados fueron el Instituto Distrital de las Artes (**IDARTES**) con **21** solicitudes y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (**IDRD**) con **20**, ambos entes adscritos al sector cultura. Esto refuerza la importancia de seguir fortaleciendo la visibilidad de competencias específicas en canales institucionales para evitar reprocesos y orientar correctamente a la ciudadanía desde el primer contacto.

Otras entidades con números significativos de traslados incluyen la Secretaría de Gobierno (8) y el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) con 6 solicitudes, relacionadas posiblemente con temas de espacio público, intervenciones urbanas o manifestaciones artísticas.

Este análisis permite concluir que es clave continuar mejorando los contenidos informativos y las FAQ institucionales, así como mantener actualizados los enlaces y responsables por tema, para disminuir los traslados innecesarios y optimizar la atención de

primera mano. Se recomienda también continuar con acciones de capacitación y fortalecimiento de criterios de canalización interna para evitar cargas administrativas adicionales y mejorar la experiencia de servicio.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en marzo de 2025

Durante el mes de **abril** de 2025, las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibieron un total de **328** requerimientos ciudadanos, de los cuales **287** fueron gestionados y **cerrados dentro del mismo periodo**, alcanzando un porcentaje general de cierre del **88%**. Este resultado evidencia una gestión eficiente en la atención a la ciudadanía, reflejo del compromiso institucional con la oportunidad y calidad en las respuestas.



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

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	116	108	33%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	62	62	19%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	33	22	7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	27	23	7%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	22	20	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	15	14	4%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	9	8	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	2	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	7	7	2%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	7	4	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	5	2%

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	4	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	3	2	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	2	1%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
CONTROL INTERNO	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	0%
OFICINA JURÍDICA	1	1	0%
TOTAL	328	287	88%

Se destaca el desempeño de la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, que recibió 116 peticiones y logró cerrar 108 durante el mismo mes, lo cual representa un 33% del total de respuestas generadas por la entidad. Igualmente, la dependencia de Relacionamento con la Ciudadanía logró cerrar la totalidad de sus requerimientos recibidos (62 de 62), consolidando una gestión eficaz en los procesos transversales de atención y canalización. Otras áreas con niveles altos de cumplimiento incluyen la Dirección de Fomento, Dirección de Lectura y Bibliotecas, y el Observatorio de Gestión del Conocimiento, con porcentajes superiores al 90% de cierre.

En contraste, algunas dependencias como la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, con un cierre del 67% (22 de 33), y la Oficina Asesora de Comunicaciones, con apenas 2 cierres sobre 7 requerimientos, muestran oportunidades de mejora que deben ser revisadas a nivel operativo. Se recomienda a las áreas con bajos porcentajes de respuesta fortalecer los mecanismos de seguimiento interno, así como establecer alertas preventivas y acciones correctivas para evitar rezagos y garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normativa aplicable.

Este seguimiento mensual permite no solo identificar oportunidades de mejora en la gestión de PQRS, sino también fortalecer la trazabilidad del servicio y la percepción ciudadana sobre la capacidad de respuesta institucional.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de **abril**, las dependencias de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte lograron cerrar la totalidad de los **61** requerimientos ciudadanos que se encontraban pendientes de respuesta desde periodos anteriores, alcanzando un **100%** de cumplimiento en la gestión de rezagos. Este resultado refleja un seguimiento efectivo a las solicitudes radicadas en fechas cercanas al cierre de marzo, y evidencia el compromiso institucional con la oportunidad, la trazabilidad y la transparencia en la atención a la ciudadanía.

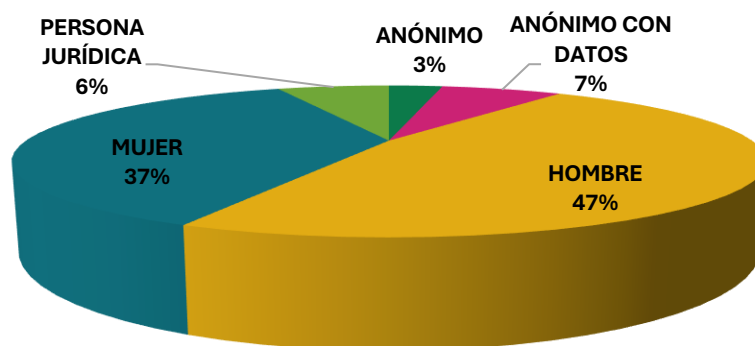
Entre las dependencias que sobresalen por volumen de solicitudes cerradas se encuentra la **Subdirección de Gestión Cultural y Artística, con 18 requerimientos finalizados, y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, con 9 cierres**. También es destacable que áreas como Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Fomento, y Relación con la Ciudadanía lograron responder la totalidad de los requerimientos heredados del mes anterior. Este comportamiento contribuye a evitar acumulación de trámites, mejora la eficiencia en la atención y fortalece la percepción ciudadana sobre la gestión pública.

Se recomienda continuar con el monitoreo permanente del cumplimiento en los tiempos de respuesta y mantener activa la estrategia de alertas preventivas como herramienta clave para anticipar posibles vencimientos. Este tipo de prácticas, además de cumplir con lo establecido en el régimen legal de peticiones, constituye una evidencia del fortalecimiento institucional en materia de atención ciudadana.

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	18	18
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	3	3
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	9	9
DIRECCIÓN DE FOMENTO	5	5
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	4	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	9
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2	2
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	3
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	2
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	1
TOTAL	61	61

Tipo de peticionario



Durante el mes de **abril** se registraron un total de **400** peticiones, de las cuales la mayoría fueron presentadas por **personas naturales** identificadas como hombres (189 casos, 47%) y mujeres (147 casos, 36.8%), lo que confirma una tendencia continua de participación desde la ciudadanía individual. Las **personas jurídicas** presentaron **25** solicitudes (**6.3%**), reflejando un involucramiento institucional más moderado, pero constante.

Adicionalmente, se observa que 39 peticiones (9.8%) fueron realizadas de manera anónima o con datos limitados, lo cual indica la necesidad de continuar fortaleciendo la confianza en los canales institucionales y asegurar condiciones adecuadas de privacidad para fomentar el ejercicio del derecho de petición con plena identificación.

Estos datos permiten evidenciar que el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía está dominado por la interacción con ciudadanos individuales, lo que sugiere la conveniencia de mantener estrategias de atención diferenciadas y de enfoque inclusivo, que consideren los distintos perfiles de peticionarios, particularmente en el diseño de mensajes y mecanismos de acceso a la información.

Tiempo promedio de respuesta

Durante el mes de abril la Entidad alcanzó en el indicador promedio días de respuesta a las peticiones un total de 7.6 días promedio, lo que es reflejo del compromiso y la cultura de respuesta oportuna, a continuación, se evidencian los días promedio de respuesta a cada tipología según la dependencia.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P PART	FEL	QUEJA	RECLAMO	SOL. INFO
CONTROL INTERNO		15				
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3				
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		9			13	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA		13				
DIRECCIÓN DE FOMENTO		7				
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO				15		7
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		7	8		7	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		5				4
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		13				
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		10				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		9				
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS		9				
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		9				9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		14				
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		9				
OFICINA JURÍDICA						9
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	17	5				

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	21	10			8	7
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL		10				6

Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el propósito de identificar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso formal para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema **Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Interno Disciplinario**, donde reciben atención prioritaria.



Desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se han habilitado canales internos y externos para la recepción de denuncias, así como un procedimiento específico para su adecuada gestión. En el sitio web oficial de la entidad (<http://culturarecreacionydeporte.gov.co>), la ciudadanía puede acceder a un módulo exclusivo para reportar posibles actos de corrupción. Este se encuentra disponible dentro del micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía, mediante un botón claramente identificado.

Adicionalmente, se ha dispuesto la opción telefónica a través del **PBX 601-3274850, opción 6**.

La presentación de denuncias activa los procedimientos internos de investigación y, en caso de comprobarse alguna falta, se adelantan las acciones disciplinarias correspondientes. Cabe resaltar que durante el mes de **abril** de 2025 **se recibió una denuncia por presuntos actos de corrupción**. La entidad mantiene abiertos y accesibles sus canales de reporte como parte de su compromiso con la transparencia, la integridad y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la ética y la legalidad. Este enfoque proactivo contribuye a consolidar la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.

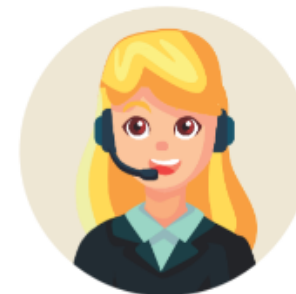
La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía constituye un componente esencial del proceso de rendición de cuentas y del compromiso institucional con la calidad en la prestación del servicio. Con base en el informe mensual emitido por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se realiza una evaluación sistemática de diversos criterios que permiten valorar la calidad de las respuestas generadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso de seguimiento, se analizan aspectos clave como la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y el manejo adecuado del sistema en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Estos criterios son fundamentales para asegurar una atención efectiva, oportuna y satisfactoria frente a las necesidades de la ciudadanía.

Es motivo de reconocimiento destacar que, **durante el mes de abril de 2025, la entidad alcanzó un 90% de cumplimiento**, lo que evidencia el compromiso sostenido con la excelencia en la atención al ciudadano. Este resultado positivo refleja tanto la eficacia de los procesos implementados como el enfoque centrado en el usuario que orienta la gestión institucional.

Conclusiones

Durante el mes de abril de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de 400 peticiones, lo que representa un incremento frente al mes anterior y reafirma la importancia de contar con canales de atención accesibles y eficaces. En términos de oportunidad, la Entidad alcanzó un promedio de 7.6 días hábiles para la respuesta a peticiones, resultado que, si bien supera la meta programada de 7 días, muestra una mejora sustancial respecto a marzo, cuando se registraron 9.24 días. Este comportamiento evidencia avances en la cultura de respuesta oportuna y el compromiso de las dependencias con la atención eficiente a la ciudadanía.



En lo relacionado con los mecanismos de denuncia, se destaca que durante abril se recibió una denuncia por presunto acto de corrupción, lo que ratifica la necesidad de mantener canales abiertos, seguros y visibles para promover el control ciudadano. Adicionalmente, la Entidad alcanzó un 90% de cumplimiento en los criterios de evaluación de la Secretaría General, lo cual, si bien refleja una leve disminución frente al mes anterior (93%), confirma una línea de mejora continua y sostenida en la calidad de la atención y en el seguimiento a la gestión de PQRS.

Recomendaciones

Reforzar las estrategias de seguimiento preventivo a las solicitudes en trámite, en especial aquellas con vencimientos cercanos, a través del fortalecimiento de las alertas internas y el acompañamiento continuo a los gestores del sistema Bogotá te Escucha.

Consolidar acciones pedagógicas y de difusión sobre los canales de denuncia por posibles actos de corrupción, con enfoque en la protección del denunciante y el fortalecimiento del control ciudadano como pilar de la transparencia institucional.

Profundizar en la evaluación cualitativa de las respuestas emitidas, con el fin de mantener e incrementar el nivel de cumplimiento en los criterios de calidad exigidos por la Secretaría General y asegurar respuestas claras, completas y orientadas al ciudadano.

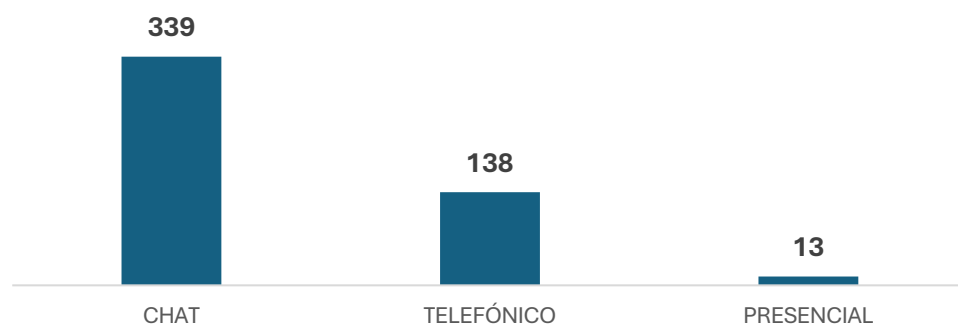
Fomentar la retroalimentación con las dependencias responsables de mayores volúmenes de peticiones, promoviendo espacios de revisión conjunta y mejora continua, especialmente en aquellas áreas que gestionan temas recurrentes como convocatorias, equipamientos culturales y bienes de interés cultural.



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

Información atenciones recibidas abril 2025

Total atenciones por canal - Abril 2025



Durante el mes de **abril** de 2025 se registraron 490 atenciones ciudadanas no formales, cifra que representa un incremento del 3.8% respecto a marzo (472 atenciones). Esta tendencia evidencia una mayor interacción entre la ciudadanía y la entidad, a través de canales alternativos a los derechos de petición.

El canal de chat continúa siendo el más utilizado, con 339 atenciones (69.1%), consolidándose como una herramienta ágil, accesible y de bajo costo para resolver inquietudes en tiempo real. Le sigue el canal telefónico, con 138 interacciones (28.2%), el cual mantiene su importancia, especialmente entre personas mayores o con dificultades de acceso digital. La atención presencial, con 13 registros (2.6%), si bien representa el menor volumen, sigue siendo clave para casos que requieren acompañamiento personalizado o entrega de documentos físicos. Estas interacciones contribuyen a reducir la carga de trámites formales, mejoran la experiencia de servicio y fortalecen la percepción de oportunidad y cercanía institucional.



Radicado: **20257000222123**

Fecha 08-05-2025 19:19

El Documento 20257000222123 fue firmado electrónicamente por:

Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-05-2025 15:36:28
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: 09-05-2025 15:05:28
 bebc8f85d4308c9e3b847c6a591c9374d90ecbcc6330ad484950448e4f875947 Codigo de Verificación CV: eb05e	