



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación con el
Ciudadano

Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

Mayo 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 **mayo** 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 **mayo 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 **mayo** 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 **mayo de 2025**.

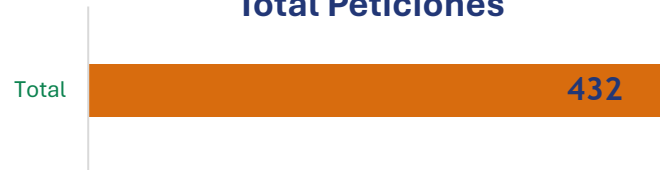


Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

Gráfica No. 1
Total Peticiones



Durante el mes de mayo de 2025 se recibieron 432 peticiones, lo que representa un incremento del 8% respecto al mes anterior (abril), en el que se registraron 400 peticiones. Este aumento equivale a 32 solicitudes adicionales.

El crecimiento en el número de peticiones durante mayo se atribuye principalmente al elevado volumen de solicitudes relacionadas con los servicios ofrecidos en el **Centro Felicidad Chapinero**, que registró un flujo constante de requerimientos ciudadanos. Esta tendencia puede responder a un mayor nivel de visibilidad del centro, así como a la activación o ampliación de servicios que han generado un interés sostenido por parte de la comunidad usuaria. No se evidencian causas estacionales, sino una concentración temática que impacta directamente en la carga operativa. Se recomienda realizar un análisis específico sobre las peticiones vinculadas al Centro Felicidad Chapinero, identificando patrones de requerimientos y posibles oportunidades de mejora en la orientación, gestión o difusión de información

relacionada. Es importante considerar medidas preventivas para evitar la saturación de los canales de atención y asegurar una gestión oportuna y eficiente ante picos de demanda localizados.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Total Peticiones por canal



Durante el mes de mayo se recibieron un total de **432 peticiones**, distribuidas a través de dos canales habilitados por la entidad: **346** por el canal **escrito** y **86** por el canal **web**.

El **canal escrito**, administrado por el proceso de Gestión Documental, agrupa tanto la radicación física en la ventanilla de correspondencia como los

correos electrónicos enviados a la cuenta institucional correspondencia.externa@scrd.gov.co. Este canal continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía, representando aproximadamente el **80% del total de peticiones** recibidas, lo cual evidencia una fuerte preferencia por medios tradicionales y formales para la interacción con la entidad.

Por su parte, el **canal web**, compuesto principalmente por el sistema **Bogotá te Escucha**, recibió **86 peticiones**, lo que equivale al **20% del total**. Este canal se mantiene como una herramienta eficaz para facilitar la interacción digital, especialmente para la población que prefiere realizar sus solicitudes de forma remota o mediante dispositivos electrónicos. Su eficiencia y trazabilidad lo consolidan como un medio clave en el marco de la estrategia de transformación digital institucional.

Se recomienda continuar promoviendo el uso del canal web para descongestionar el canal escrito, fortaleciendo su visibilidad y mejorando la experiencia del usuario mediante formularios accesibles, contenidos claros y respuestas oportunas.

Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3

Tipología de las peticiones



Durante el mes de mayo de 2025, se gestionaron un total de **432 peticiones**, clasificadas según el tipo de requerimiento asignado. La gran mayoría corresponde a **Derechos de Petición de Interés Particular**, con **420 registros**, lo que representa el **97% del total**, reflejando el uso principal del sistema por parte de la ciudadanía para gestionar solicitudes específicas relacionadas con sus intereses o necesidades individuales frente a la

entidad.

En segundo lugar, se registraron **7 Solicitudes de Acceso a Información Pública**, equivalentes al **1.6%**, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Este dato permite evidenciar la garantía del derecho a acceder a información pública de manera clara y oportuna.

Asimismo, se recibieron **3 Sugerencias** (0.9%) y **2 Felicitaciones** (0.5%), lo que evidencia, aunque en menor proporción, el uso del sistema por parte de la ciudadanía para compartir recomendaciones de mejora o manifestaciones positivas sobre el servicio prestado.

El comportamiento predominante de peticiones de interés particular indica una ciudadanía activa en el ejercicio de sus derechos y la necesidad de fortalecer continuamente la capacidad de respuesta institucional. Se recomienda seguir promoviendo canales de interacción positiva, como sugerencias y felicitaciones, que aportan a la mejora continua del servicio y al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

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
7	0	8	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron 7, siendo respondidas por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

Durante el mes de mayo de 2025, la categoría **Arte, Cultura y Patrimonio** registró un total de **194 peticiones**, lo que la posiciona como una de las temáticas de mayor interacción con la ciudadanía. Esta categoría se encuentra subdividida en cinco subtemas, entre los cuales se destaca ampliamente **Equipamientos culturales**, con **174 peticiones**, equivalente al **89.6%** del total de esta categoría. Este comportamiento se explica por el alto volumen de solicitudes relacionadas con los servicios del **Centro Felicidad Chapinero**, especialmente en lo concerniente a la oferta disponible (piscinas, canchas, gimnasio, entre otros), lo cual refleja el interés ciudadano por acceder a espacios recreativos y deportivos de carácter cultural.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	174
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	8
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	7
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	4
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1

	TOTAL	194
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	26
	REPORTE FALLAS SICON	9
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	7
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	6
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	1
	TOTAL	49
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	22
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	5
	TOTAL	27
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	18
	CONSEJOS LOCALES	6
	CASAS DE CULTURA	1
	TOTAL	25
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	19
	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	1
	TOTAL	20
TOTAL CINCO CATEGORIAS		315
TOTAL CATEGORIAS		50
TOTAL GENERAL		365

El subtema **Formación en arte y cultura** recibió **8 peticiones**, principalmente relacionadas con consultas sobre el acceso a la plataforma virtual de la Dirección de Arte, que ofrece cursos cortos en línea. Este comportamiento sugiere una demanda creciente por procesos formativos flexibles y accesibles, lo cual representa una oportunidad para seguir fortaleciendo esta oferta digital.

Por su parte, el subtema **Arte en espacio público** registró **7 peticiones**, que en su mayoría provienen de artistas interesados en ejercer su actividad en el espacio público y conocer las condiciones para su habilitación por parte de la SCRD. Esta dinámica evidencia la necesidad de mantener actualizada y visible la información sobre zonas habilitadas, criterios y procedimientos vigentes para facilitar el ejercicio artístico.

Finalmente, se reportaron **4 peticiones sobre Bogotá Distrito Grafiti**, y **1 solicitud relacionada con Beneficios Económicos Periódicos**, lo que indica una presencia menor, pero constante, de temas específicos dentro de la categoría.

Este comportamiento sugiere priorizar acciones de divulgación y fortalecimiento de canales informativos en torno al Centro Felicidad Chapinero, y mantener activos los procesos de orientación frente a las plataformas educativas y usos del espacio público con fines artísticos.

La categoría **Convocatorias** registró un total de **49 peticiones**, distribuidas en cinco subtemas que reflejan el interés continuo de artistas, gestores y organizaciones culturales por acceder a las oportunidades ofrecidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) a través de programas como el **Programa Distrital de Estímulos (PDE)**, las **Invitaciones Públicas** y el **Programa Distrital de Apoyos Concertados**.

El subtema con mayor volumen fue **Asesorías sobre convocatorias e invitaciones públicas**, con **26 peticiones** (53% del total), lo que evidencia la necesidad de orientación ciudadana para la correcta interpretación de los requisitos, cronogramas y condiciones de participación. Esto reafirma la importancia de mantener espacios de acompañamiento técnico y pedagogía constante durante los ciclos de convocatoria.

Por su parte, se registraron **9 peticiones** asociadas a **reportes de fallas en SICON**, el **Sistema de Convocatorias** donde se almacena, gestiona y publica toda la oferta. Estos reportes dan cuenta de dificultades técnicas recurrentes en el acceso o funcionamiento del sistema, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer el mantenimiento y soporte de la plataforma.

El subtema **Certificados de participación** contabilizó **7 solicitudes**, principalmente de personas que participaron en convocatorias anteriores y requieren el soporte documental. Las **inconformidades o reclamos** relacionados con el programa sumaron **6 peticiones**, asociadas a resultados de evaluación o condiciones de selección. Finalmente, se presentó **1 solicitud de planillas de evaluación**, lo que indica el interés por el principio de transparencia en los procesos.

Este análisis permite concluir que, aunque la categoría mantiene un volumen moderado en comparación con otras, agrupa temas sensibles que requieren atención técnica, claridad informativa y garantías de acceso justo y transparente, por lo que se recomienda fortalecer los canales de asesoría y soporte técnico, así como seguir promoviendo la apropiación ciudadana del sistema SICON.

La categoría **Bienes de Interés Cultural** registró un total de **27 peticiones**, concentradas principalmente en el subtema **Control urbano sobre BIC en Bogotá**, con **22 solicitudes**. Estas corresponden a inquietudes relacionadas con intervenciones, permisos o restricciones en inmuebles con declaratoria de valor patrimonial, lo que refleja el interés ciudadano en procesos de conservación, modificación o uso de estos bienes.

El subtema **Declaración, revocatoria o cambio de categoría del BIC** contabilizó **5 peticiones**, asociadas a solicitudes formales de reevaluación o ajustes en la clasificación patrimonial de inmuebles. Este tipo de requerimientos exige respuestas con alto rigor técnico y normativo, por lo que se recomienda mantener protocolos claros y actualizados para su atención, así como visibilizar mejor los procedimientos y requisitos disponibles para la ciudadanía.

La categoría **Asuntos Locales y Participación** registró **25 peticiones**, siendo el subtema más reiterado **Gestión territorial y poblaciones** con **18 peticiones**, lo que evidencia la relevancia del trabajo en territorio y la interlocución con sectores poblacionales específicos. Estas solicitudes se relacionan con la articulación local de políticas culturales, participación comunitaria y atención a grupos de interés.

Por su parte, **Consejos Locales** reunió **6 peticiones**, asociadas a la participación en cuerpos colegiados o al acceso a información sobre su funcionamiento y convocatorias. Finalmente, **Casas de Cultura** registró **1 petición**, lo que indica un bajo volumen, pero refleja un tema clave para la apropiación cultural local. En conjunto, la categoría demuestra la necesidad de continuar fortaleciendo canales de diálogo local y visibilizar rutas de participación.

Finalmente la categoría **Gestión de Lectura y Bibliotecas** concentró **20 peticiones**, de las cuales **19** correspondieron al subtema **Servicios bibliotecarios**, relacionados con horarios de atención, préstamos de libros, actividades culturales y acceso a contenidos. Esto evidencia la alta demanda ciudadana por los servicios que presta la Red Distrital de Bibliotecas Públicas (BibloRed), lo cual es positivo en términos de apropiación social de estos espacios.

El subtema **Funcionamiento de bibliotecas** registró **1 petición**, asociada a aspectos logísticos o administrativos. Si bien el volumen es bajo, su naturaleza operativa exige seguimiento por parte de la Dirección de Lectura y Bibliotecas para evitar barreras en el acceso ciudadano.

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	29
IDRD	17
IDU	5
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2
IDPC	2
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	2
EAAB	1
ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
TOTAL	67

Durante el mes de mayo, un total de **67** **peticiones ciudadanas** fueron **trasladadas a otras entidades del nivel distrital y nacional** por tratarse de temas que no competen directamente a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Este comportamiento refleja el adecuado funcionamiento del mecanismo de traslado institucional previsto en la Ley 1755 de 2015, asegurando que las solicitudes sean atendidas por la entidad competente.

El mayor número de traslados se realizó al **Instituto Distrital de las Artes – IDARTES (29 solicitudes)**, lo cual ratifica la alta visibilidad y demanda de servicios

culturales relacionados con programación artística, convocatorias y asesorías técnicas. Le sigue el **Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD con 17 solicitudes**, lo que evidencia el interés ciudadano por temas como acceso a escenarios deportivos, actividades recreativas y uso de equipamientos como el Centro Felicidad Chapinero.

Otras entidades con menor volumen de traslados incluyen el IDU (5), la **Secretaría de Gobierno** (4), y **entidades como la Secretaría de Integración Social, de Seguridad, Planeación, Desarrollo Económico y EAAB**, entre otras. Estos traslados se relacionan con requerimientos sobre infraestructura, seguridad, bienestar social, servicios públicos y planeación territorial.

Este comportamiento refuerza la necesidad de mantener una **actualización permanente de las rutas de traslado**, garantizar que la ciudadanía reciba una orientación clara y oportuna, y fortalecer los canales de coordinación interinstitucional para asegurar una respuesta efectiva. Además, permite identificar **temas recurrentes que podrían abordarse de manera articulada con otras entidades** para mejorar la atención integral a la ciudadanía.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en mayo de 2025

Durante el mes de mayo de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de **432 requerimientos ciudadanos**, de los cuales **271 fueron cerrados mediante respuesta definitiva** durante el mismo periodo, lo que equivale a un **cumplimiento del 74.2%** en términos de cierre oportuno dentro del mes.

La **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** concentró el mayor volumen de solicitudes, con **198 requerimientos recibidos** y **150 cerrados**, representando el **41% del total de cierres del mes**, lo que refleja su alta participación en los temas que generan peticiones por parte de la ciudadanía, principalmente relacionados con el Centro Felicidad Chapinero.

La **dependencia de Relacionamento con la Ciudadanía** mantuvo un desempeño destacable con **30 requerimientos recibidos** y **30 cerrados**, logrando un **100% de cierre oportuno**, lo cual contribuye a sostener los niveles de oportunidad y calidad del servicio en el componente de atención institucional.

Otras dependencias con resultados relevantes en términos de respuesta oportuna incluyen la **Dirección de Fomento**, la **Dirección de Personas Jurídicas** y la **Dirección de Transformaciones Culturales**.

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	198	150	41%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	30	30	8%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	27	16	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	26	18	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	22	19	5%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	21	13	4%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4	4	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	4	3	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	4	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	1	0%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	3	0	0%

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	0	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	2	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1	1	0%
DESPACHO	1	0	0%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0	0%
CONTROL INTERNO	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	0%
TOTAL	365	271	74%

Por otro lado, se identifican **dependencias con rezagos en el cierre** de peticiones, como la **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural**, la **Dirección de Lectura y Bibliotecas**, y varias unidades con requerimientos abiertos sin respuesta dentro del mes, como la **Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana**, la **Oficina de Tecnologías de la Información**, y la **Dirección de Economía, Estudios y Política**.

Estos datos permiten orientar acciones de seguimiento a las dependencias que presentan menor nivel de cierre y priorizar estrategias de acompañamiento técnico, recordatorios preventivos o ajustes en la asignación de tiempos de respuesta. Asimismo, este análisis contribuye a fortalecer la cultura institucional de cumplimiento y trazabilidad en la atención ciudadana.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de mayo, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró **cerrar la totalidad de los 41 requerimientos** que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de abril, 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	8	8
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	11	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	4	4
DIRECCIÓN DE FOMENTO	2	2
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1	1
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	2	2
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	1

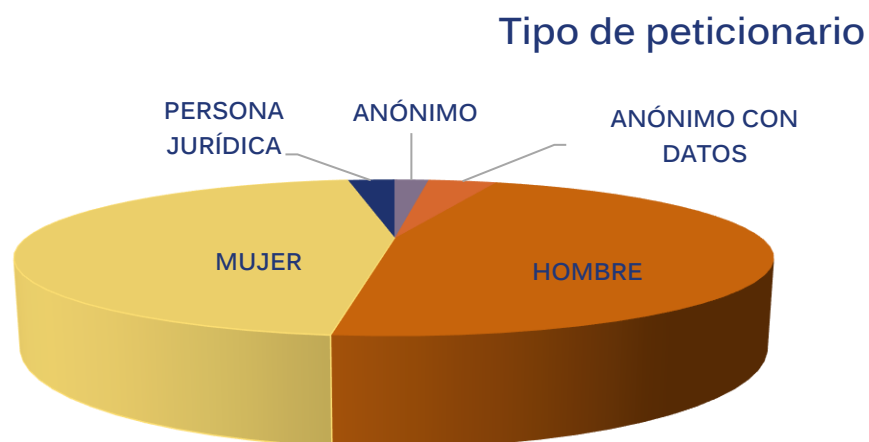
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	1
TOTAL	41	41

La **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** y la **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural** fueron las dependencias con mayor número de requerimientos heredados del mes anterior, con 8 y 11 respectivamente, todas **finalizadas de forma efectiva**, lo que contribuye positivamente a la reducción del rezago acumulado y al fortalecimiento de los indicadores de oportunidad en la atención.

Otras dependencias como la **Dirección de Asuntos Locales y Participación**, la **Dirección de Fomento**, la **Dirección de Transformaciones Culturales**, y la **Oficina Asesora de Comunicaciones**, también gestionaron y cerraron en su totalidad las solicitudes que estaban pendientes, evidenciando una adecuada articulación operativa y compromiso con los estándares de servicio a la ciudadanía.

Este cumplimiento total en el cierre de peticiones rezagadas refuerza la cultura institucional de mejora continua y permite mantener actualizada la trazabilidad en el sistema Bogotá Te Escucha. Así mismo, permite concentrar esfuerzos en las solicitudes del periodo en curso, optimizando la gestión de recursos y capacidades técnicas del equipo institucional.

Tipo de peticionario



Durante el mes de mayo se registraron un total de 432 peticiones, de las cuales la mayoría fueron presentadas por personas naturales identificadas como hombres (201 casos, 47%) y mujeres (196 casos, 45%), lo que confirma una tendencia continua de participación desde la ciudadanía individual. Las personas jurídicas presentaron 11 solicitudes (3%), reflejando un involucramiento institucional más moderado, pero constante.

Adicionalmente, se observa que 24 peticiones (6%) 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 mayo, las dependencias de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte mantuvieron un adecuado desempeño frente al cumplimiento de los tiempos legales para dar respuesta a los derechos de petición de interés particular, cuyo plazo máximo establecido por la Ley 1755 de 2015 es de **15 días hábiles**.

En general, los **tiempos promedio de respuesta se ubicaron por debajo del límite legal**, evidenciando un compromiso institucional con la **oportunidad en la atención y el fortalecimiento del derecho de petición** como herramienta de acceso a la información y participación ciudadana.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P PARTICULAR	FELIC	SOL. INFO	SUG
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1 4			
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1 4			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1 4			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1 3			
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1 1	9	1 0	1 1
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1 1			
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 2		8	
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	9		9	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	9			

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	9			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8			7
DIRECCIÓN DE FOMENTO	7		6	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	3			

Entre las dependencias que lograron tiempos promedios más bajos (entre 1 y 4 días hábiles), se destacan:

- **Relacionamiento con la Ciudadanía:** 3 día hábil
- **Dirección de Personas Jurídicas:** 6 día hábil
- **Dirección de Fomento:** 7 días hábiles

Otras dependencias con volúmenes más altos de peticiones, como la **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural**, la **Dirección de Redes y Acción Colectiva**, y la **Dirección de Transformaciones Culturales**, registraron tiempos promedio de **9 días hábiles**, lo que indica un cumplimiento satisfactorio dentro del marco normativo, aunque sujeto a monitoreo para evitar aumentos que comprometan los plazos legales.

En el caso del proceso de **Relacionamiento con la Ciudadanía**, el tiempo promedio se ubicó en **3 días hábiles**, contribuyendo así a consolidar una cultura organizacional orientada a la respuesta oportuna.

Este seguimiento refuerza la necesidad de continuar con la implementación de **alertas preventivas**, la asignación oportuna de responsables en el sistema “Bogotá te Escucha” y la articulación transversal entre dependencias, para sostener y mejorar los niveles de eficiencia alcanzados.

Denuncias por posibles actos de corrupción

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

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

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

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

La SCRD reitera su compromiso con los principios de **transparencia, ética pública y lucha contra la corrupción**, y continuará promoviendo el acceso a estos mecanismos por medio de estrategias de divulgación y lenguaje claro, que garanticen el conocimiento y uso efectivo de estos canales por parte de la ciudadanía. La **evaluación de la pertinencia y claridad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía** constituye un componente esencial del compromiso institucional con la **calidad en la atención, la transparencia y la rendición de cuentas**.

Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.

Este proceso se desarrolla con base en el informe mensual emitido por la **Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General**, el cual contempla una revisión técnica de las respuestas generadas a través del sistema **Bogotá Te Escucha**.

La medición considera criterios clave como:

- **Coherencia y claridad del contenido.**
- **Calidez y tono adecuado en la comunicación.**
- **Oportunidad en los tiempos de respuesta.**
- **Manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones.**

Estos elementos permiten valorar la calidad del servicio prestado y promover una experiencia ciudadana más cercana, comprensible y eficaz.

En este contexto, es motivo de reconocimiento destacar que, durante el mes de **mayo de 2025**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte alcanzó un **93% de cumplimiento** en los criterios de calidad evaluados. Este resultado evidencia el compromiso sostenido de la entidad con la **excelencia en la atención**, así como el fortalecimiento de las competencias institucionales orientadas a garantizar **respuestas útiles, claras y oportunas** para la ciudadanía. La entidad continuará impulsando estrategias de mejora continua y formación interna, con el propósito de mantener y superar los estándares alcanzados.

Conclusiones

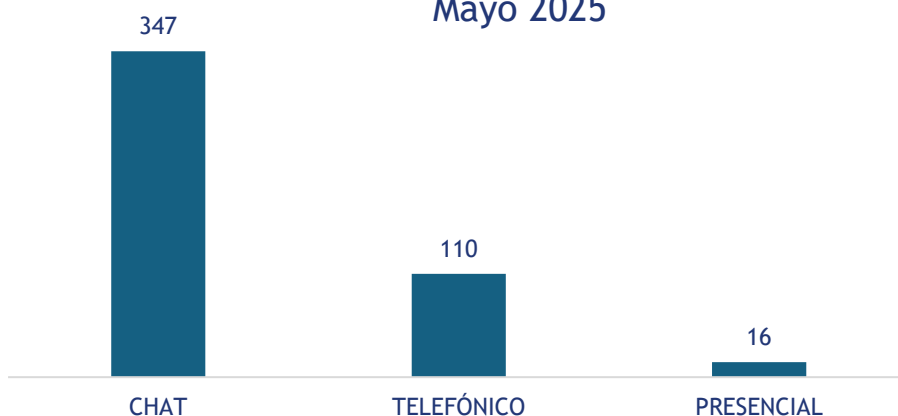
1. Durante el mes de **mayo** de 2025 se recibieron 432 peticiones, lo que representa un **incremento del 8%** con respecto al mes anterior. Este aumento se encuentra relacionado, en gran medida, con el alto volumen de solicitudes asociadas a los servicios del **Centro Felicidad Chapinero**, lo cual evidencia una creciente demanda ciudadana por información y servicios culturales en este espacio.
2. El canal escrito (físico y correo institucional) continúa siendo el medio principal de recepción, concentrando el 80% de las peticiones. Le sigue el canal web (Bogotá Te Escucha), que mantiene una participación significativa y funcional como herramienta de interacción digital.
3. La mayoría de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular, con temas recurrentes en categorías como equipamientos culturales, convocatorias y bienes de interés cultural. Esto permite identificar focos temáticos que requieren atención estratégica y respuestas especializadas.
4. La Entidad logró dar cierre a 271 peticiones del mismo mes y 41 peticiones correspondientes a abril, reflejando una gestión efectiva y articulada entre las dependencias. No obstante, se evidencian diferencias en los tiempos promedio de respuesta entre áreas, con oportunidades de mejora en algunas dependencias.
5. En la medición realizada por la Dirección de Calidad del Servicio, se alcanzó **un 93% de cumplimiento en los criterios de pertinencia, claridad y oportunidad**, lo cual refuerza el compromiso institucional con la mejora continua del servicio.

Recomendaciones

1. Dado el volumen de solicitudes recibidas, se sugiere reforzar la información disponible en el sitio web institucional y en puntos físicos sobre servicios, horarios y condiciones de uso, para reducir la recurrencia de consultas repetitivas.
2. Promover estrategias de gestión interna que permitan a las dependencias con mayores tiempos promedio de respuesta, adoptar buenas prácticas y garantizar el cumplimiento del plazo legal (15 días hábiles).
3. Se recomienda revisar y actualizar la información disponible en categorías altamente solicitadas (Equipamientos Culturales y bienes de interés cultural), asegurando lenguaje claro y accesible.
4. Continuar con el envío de alertas preventivas, espacios de formación y retroalimentación a los gestores responsables de peticiones, con énfasis en calidad, trazabilidad y servicio ciudadano.

Información atenciones recibidas mayo 2025

Total atenciones por canal
Mayo 2025



Durante el mes de mayo de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte brindó un total de **473 atenciones inmediatas**, las cuales no se clasifican como PQRS al ser resueltas en el momento de contacto ciudadano. Estas atenciones se distribuyeron de la siguiente manera:

- **Canal chat:** 347 interacciones
- **Canal telefónico:** 110 llamadas
- **Canal presencial:** 16 atenciones

En comparación con el mes de abril de 2025, donde se registraron **484 atenciones** (339 por chat, 132

telefónicas y 13 presenciales), se observa una **ligera disminución general del 2.3%**. No obstante, el canal **chat** mantiene una tendencia creciente y se consolida como el principal medio de atención, representando el **73.3% del total**, lo que reafirma su eficacia como canal ágil, de bajo costo y accesible para resolver inquietudes o brindar orientación inmediata a la ciudadanía.

Por su parte, el **canal presencial** mantuvo un volumen bajo pero constante, con **un leve aumento respecto a abril** (16 frente a 13), reflejando su utilidad para casos que requieren acompañamiento directo o entrega física de información. El **canal telefónico**, en cambio, experimentó **una reducción del 16.6%**, lo cual podría estar asociado a una mayor preferencia por el uso del chat u otras herramientas digitales.

Estas atenciones, aunque no se formalizan como PQRS, desempeñan un papel fundamental en la gestión institucional de servicio al ciudadano, ya que permiten resolver inquietudes de forma inmediata, descongestionan los canales formales y fortalecen la percepción de oportunidad, cercanía y eficiencia por parte de la ciudadanía.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



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



Radicado: **20257000277843**

Fecha 09-06-2025 15:33

El Documento 20257000277843 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: 09-06-2025 16:05:51
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-06-2025 15:34:38
 4e596a33c7019f329e25b6a8a4bc404ac9845dc6c0d669be1a92cbb14c638a45 Codigo de Verificación CV: 6efe2	