



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación con el
Ciudadano

Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

Junio 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 **junio** 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 **junio 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 **junio** 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 **junio de 2025**.



Aspectos Generales

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

Peticiones Recibidas

Entre mayo y **junio** de 2025, el número de peticiones **pasó de 432 a 303**, lo que representa una **disminución del 29.86%**.

La reducción cercana al 30% en el volumen de peticiones podría explicarse por diversos factores: Principalmente el mes de **junio** coincide con períodos de receso escolar y eventos culturales que pueden alterar los patrones de interacción ciudadana, también las acciones recientes como el fortalecimiento de la mesa técnica, la actualización de la carta de trato digno y la emisión de alertas preventivas sobre PQRS pueden haber incrementado la eficiencia y disminuido la necesidad de nuevas solicitudes.

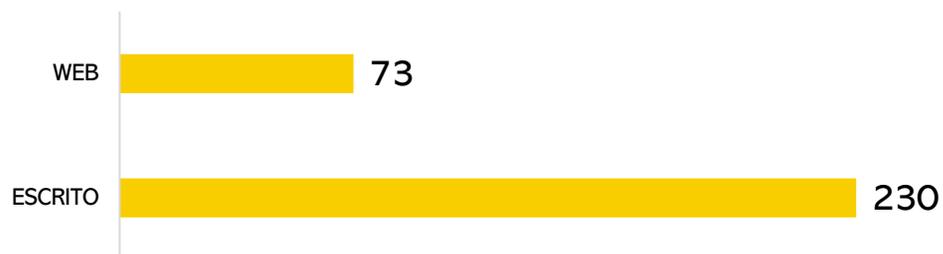
Gráfica No. 1
Total Peticiones



Se recomienda continuar con el seguimiento mensual para identificar si la reducción es consistente, así como fortalecer la retroalimentación ciudadana para detectar posibles barreras en el acceso a los canales de atención. Mantener actualizada y visible la información sobre trámites en la página web y el punto de atención presencial será clave para sostener un servicio oportuno, transparente y eficiente.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Total Peticiones por canal



Canal **escrito**: 230 peticiones (radicación física y correo de correspondencia).

Canal **web**: 73 peticiones (ingresadas por los ciudadanos a través del sistema “Bogotá te escucha”).

Canal escrito: representa el **75.9%** del total de peticiones. Canal web: representa el **24.1%** del total de peticiones.

La marcada preferencia por el canal escrito, que concentra más de tres cuartas partes de las peticiones, evidencia que la ciudadanía continúa optando mayoritariamente por medios tradicionales para radicar sus solicitudes, como la ventanilla de correspondencia y el correo electrónico institucional (correspondencia.externa@scrd.gov.co). Esto puede responder a hábitos culturales, percepción de mayor formalidad o confianza en el canal físico, así como a la falta de familiaridad de algunos grupos con las plataformas digitales. Por su parte, el canal web, con una participación del 24.1%, muestra un crecimiento relevante frente a cifras históricas y refleja el avance en la adopción de herramientas digitales como “Bogotá te escucha” para la gestión de PQRS.

Es fundamental seguir promoviendo el canal web como opción eficiente, segura y de fácil acceso, mediante estrategias de divulgación y capacitación dirigidas a los ciudadanos, especialmente en eventos como ferias de servicio o espacios comunitarios. Asimismo, se recomienda monitorear periódicamente los porcentajes de participación de cada canal para

identificar tendencias que permitan ajustar las estrategias de atención y fortalecer la digitalización, en línea con los objetivos del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la política de racionalización de trámites.

Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3
Tipología de las peticiones



Derecho de petición de interés **particular: 97.36%**

Solicitudes de acceso a información: 1.98%

Reclamos: 0.66%

El predominio casi absoluto de derechos de petición de interés particular (**97.36%**) confirma que la principal demanda ciudadana está relacionada con trámites, consultas y solicitudes específicas sobre situaciones individuales. Esto evidencia la necesidad de mantener fortalecidos los canales de atención que permitan brindar información clara, precisa y oportuna para resolver inquietudes particulares. La baja proporción de **solicitudes de acceso a información (1.98%)** y reclamos (0.66%) sugiere que, si bien existe un ejercicio de control social y retroalimentación por parte de la ciudadanía, este es limitado, lo que podría indicar confianza en la información publicada o, en sentido contrario, desconocimiento de estos mecanismos como herramientas de participación y exigencia de derechos.

Es conveniente promover activamente el derecho de acceso a la información como pilar de transparencia y el uso del reclamo como mecanismo válido de retroalimentación, mediante campañas pedagógicas que fortalezcan la cultura ciudadana de exigencia de derechos y mejoren la calidad del servicio.

Solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, a continuación, se discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes de acceso a información recibidas	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
6	0	4	0

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

Subtemas más reiterados

En el mes de **junio** de 2025 se registraron **256 peticiones** distribuidas en las categorías de Arte, Cultura y Patrimonio (83); Convocatorias (54); Servicio a la Ciudadanía (31); Asuntos Locales y Participación (28); y Asuntos Administrativos (16) y otras 44.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	62
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	12
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	3
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	Total general	83
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	20
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	12
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	9
	REPORTE FALLAS SICON	8
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	5
	Total general	54
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	22
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	9
	Total general	31
	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	16

ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	CONSEJOS LOCALES	12
	Total general	28
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	16
	Total general	16
TOTAL CINCO CATEGORIAS		212
TOTAL CATEGORIAS		44
TOTAL GENERAL		256

Cabe destacar que las peticiones sobre **Equipamientos Culturales (62 registros)** y **Asesorías en Convocatorias (20 registros)** **continúan siendo los temas más recurrentes**, lo que indica focos de alta demanda informativa y de gestión.

Se recomienda fortalecer las estrategias de información proactiva, particularmente en temas relacionados con el Centro Felicidad Chapinero, dado el volumen constante de solicitudes relacionadas con el uso de espacios deportivos y culturales, como piscinas, canchas y el gimnasio. Así mismo, es pertinente mantener y robustecer los canales de atención relacionados con las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos, especialmente durante el segundo semestre, cuando suelen incrementarse los procesos de cierre y evaluación. Finalmente, se sugiere continuar el seguimiento mensual.



Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	16
IDRD	15
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4
IDPC	4
OFB	2
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
EAAB	1
IDU	1
TOTAL	47

Durante el mes de junio de 2025 se registró un total de **47** **peticiones trasladadas** a entidades, de las cuales el **Instituto Distrital de las Artes (Idartes)** concentró el mayor número con 16 traslados (34.0 % del total), seguido del **Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD)** con 15 traslados (31.9 %). Las demás entidades receptoras presentan volúmenes significativamente menores, como la Secretaría de Gobierno y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) con 4 traslados cada una (8.5 % respectivamente), y otras entidades como la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, con 2 traslados cada una (4.3 % respectivamente). El resto de entidades —Secretarías de Educación, Integración Social, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) e Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)— recibieron un traslado cada una (2.1 % respectivamente).

El alto número de traslados hacia **Idartes e IDRD** evidencia la necesidad frecuente de redirigir solicitudes relacionadas con actividades culturales, recreativas y deportivas que exceden la competencia directa de la Secretaría de Cultura. Esto podría responder a una falta de claridad por parte de los ciudadanos sobre las funciones específicas de cada entidad del sector cultura y recreación, o a la necesidad de una mejor articulación en la información publicada en los canales institucionales.

Se recomienda fortalecer los contenidos de orientación en los canales de atención presencial y virtual, así como en la página web y redes sociales institucionales, para clarificar a la ciudadanía la oferta y las competencias de las entidades del sector. Finalmente, se considera pertinente evaluar la pertinencia de acciones conjuntas de capacitación con Idartes, IDR D y demás entidades receptoras frecuentes, para armonizar mensajes y mejorar la experiencia de los usuarios en el sector cultura y recreación.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en junio de 2025

Durante junio de 2025, las diferentes dependencias de la Secretaría recibieron un total de 256 requerimientos, de los cuales se cerraron 164 mediante respuesta definitiva, alcanzando así un porcentaje global de cierre del 64,1 %.

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	87	49
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	42	42
DIRECCIÓN DE FOMENTO	33	24
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	30	9
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	22	14
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	12	9
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	3
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	2
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	3	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	2	2

GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	2
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	1
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	1
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	0
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1
TOTAL	256	164

Al analizar por dependencias, destacan los siguientes aspectos:

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística, que **recibió el mayor número de requerimientos (87)**, logró cerrar 49, para un porcentaje de cierre del 56,3 %, indicando oportunidades de mejora en la gestión de tiempos de respuesta dada la alta carga de solicitudes que atiende.

El proceso de Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía presentó un desempeño **destacado, con un 100 %** de cierre (42 requerimientos recibidos y 42 cerrados), lo que refleja eficiencia en la atención directa a los ciudadanos.

Dependencias como la Dirección de Fomento (72,7 % de cierre) y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural (63,6 %) muestran porcentajes cercanos al promedio general, pero aún con margen para fortalecer la oportunidad de las respuestas.

Se identifican áreas con cierres parciales y bajos porcentajes, como la Dirección de Asuntos Locales y Participación, que cerró solo 9 de 30 requerimientos (30 %), y la Dirección de Transformaciones Culturales, con cierre del 50 % (2 de 4), lo que sugiere revisar los procesos de trámite y priorización de casos.

Por otro lado, dependencias con bajo volumen de requerimientos como la Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina Asesora Jurídica y otras, lograron cierres del 100 %, lo cual es positivo y contribuye a la eficiencia global.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de junio, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró **cerrar la totalidad de los 94 requerimientos** que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de mayo, 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	48	48
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	11	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8	8
DIRECCIÓN DE FOMENTO	3	3
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	8
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2

GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	3	3
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	2
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	2	2
DESPACHO	1	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1
TOTAL	94	94

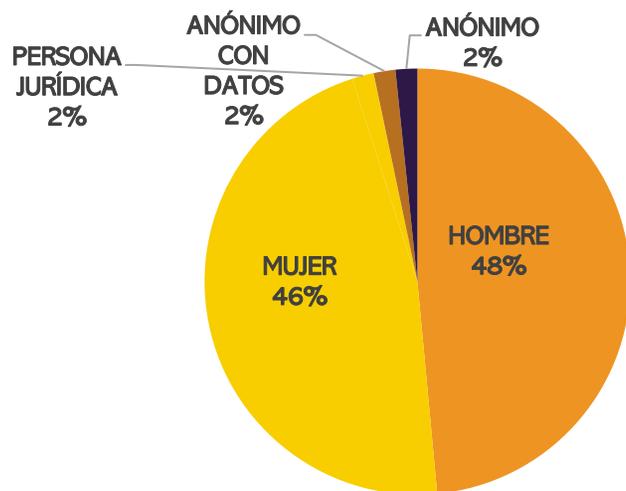
Se destacan los siguientes puntos por dependencia:

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística, con el mayor acumulado de pendientes cerró 48, logrando un avance del 24,2%, lo que evidencia esfuerzos importantes, pero también un volumen significativo de solicitudes por resolver que requiere atención prioritaria.

La Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural reportó el cierre de 11 pendientes. Dependencias como la Dirección de Asuntos Locales y Participación (30,8 % de avance) y la Dirección de Lectura y Bibliotecas (38,1 %) también contribuyeron significativamente al proceso de depuración de requerimientos antiguos.

Se resalta el desempeño de dependencias con menor volumen de pendientes, como la Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana, Oficina de Tecnologías de la Información, Dirección de Economía, Estudios y Política, Despacho, Control Interno Disciplinario y el Observatorio de Gestión del Conocimiento, que lograron un 100 % de cierre de sus requerimientos, eliminando así sus rezagos.

Tipo de peticionario



Gráfica No. 4
Tipo de peticionario

Durante el mes de **junio** de 2025, se recibieron un total de **303** peticiones, discriminadas por tipo de peticionario de la siguiente manera:

Hombres: 147 peticiones (48,5 % del total).

Mujeres: 141 peticiones (46,5 %).

Personas jurídicas: 5 peticiones (1,6 %).

Anónimos con datos de contacto: 5 peticiones (1,6 %). **Anónimos sin datos de contacto: 5 peticiones (1,6 %).**

Se observa que el comportamiento entre hombres y mujeres es relativamente equilibrado, con una diferencia de apenas 2 puntos porcentuales, lo que refleja un acceso casi equitativo de ambos géneros a los canales de atención institucional. En contraste, las solicitudes de personas jurídicas y anónimos representan cada uno un porcentaje muy bajo (1,6 %), lo que indica que la gran mayoría de peticiones provienen de personas naturales identificadas. La existencia de peticiones anónimas (3,2 % sumando ambos tipos) evidencia que algunos ciudadanos prefieren no identificarse plenamente, lo que podría asociarse a situaciones sensibles o al deseo de mantener confidencialidad.

El equilibrio de género identificado es positivo, pues sugiere que los canales de atención y los procesos institucionales están siendo accesibles tanto para hombres como para mujeres, en línea con los principios de equidad y enfoque diferencial.

Se recomienda revisar y fortalecer los mensajes institucionales sobre confidencialidad y protección de datos, para que los ciudadanos se sientan cómodos al identificarse y se reduzca el uso innecesario del anonimato, que puede dificultar la gestión de las peticiones.

Asimismo, se sugiere monitorear periódicamente la participación de personas jurídicas como peticionarios, pues un bajo porcentaje podría indicar un área de oportunidad para promover el relacionamiento con organizaciones, asociaciones y colectivos interesados en la oferta institucional, fortaleciendo el trabajo articulado con actores estratégicos del sector cultural.

Tiempo promedio de respuesta

Durante el mes de junio, 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	RECLAMO	SOL. INFO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	1 4		
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1 2		
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1 2		
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1 1		
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	1 0		
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 0		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1 0		
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8		
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8		
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	8		
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8		
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	9		3
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	8	
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	6		
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN			6
DIRECCIÓN DE FOMENTO	6		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	4		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4		

Entre las dependencias que lograron tiempos promedios más bajos (entre 4 y 6 días hábiles), se destacan:

- **Dirección de Personas Jurídicas:** 4 días hábiles
- **Relacionamiento con la ciudadanía:** 4 días hábiles
- **Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio:** 6 días hábiles

- **Dirección de Fomento:** 6 días hábiles

La **Subdirección de Gestión Cultural y Artística** registró un tiempo promedio de **10 días hábiles**, lo que indica un cumplimiento satisfactorio dentro del marco normativo, aunque sujeto a monitoreo para evitar aumentos que comprometan los plazos legales.

La Dirección de Gestión Corporativa, la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo Interno de Recursos Financieros presenta los tiempos más alto de respuesta, de entre 14 y 12 días hábiles respectivamente, es preciso reforzar 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 mejorar los niveles de eficiencia.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de **junio 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.

La Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General entregó el informe mensual correspondiente a mayo de 2025, en el cual la entidad registró un 83 % de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema Bogotá Te Escucha. Este resultado refleja una disminución de 10 puntos porcentuales respecto al desempeño alcanzado en abril (93 %), evidenciando una afectación en la calidad percibida por la ciudadanía durante el último periodo evaluado.

La medición se fundamenta en criterios clave como:

Coherencia y claridad del contenido: asegura que las respuestas sean comprensibles, estructuradas y respondan efectivamente a la solicitud del ciudadano.

Calidez y tono adecuado en la comunicación: busca garantizar un trato respetuoso, amable y cercano, alineado con los principios del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Oportunidad en los tiempos de respuesta: evalúa la entrega de respuestas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, aspecto esencial para la confianza ciudadana.

Manejo adecuado del sistema de gestión de peticiones: contempla el registro, seguimiento y cierre de los casos conforme a los procedimientos institucionales.

Actualmente se encuentran en desarrollo mesas de trabajo con las dependencias responsables, con el fin de analizar los hallazgos del informe y definir acciones correctivas que permitan mejorar la calidad de las respuestas, garantizar la coherencia en los mensajes institucionales y evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

El descenso en el porcentaje de cumplimiento en **mayo** pone de manifiesto la necesidad de reforzar los procesos de revisión interna de las respuestas antes de su envío, así como capacitar a los servidores públicos en técnicas de redacción clara y comunicación efectiva.

Finalmente, se sugiere dar seguimiento riguroso a los compromisos establecidos en las mesas de trabajo actualmente en curso, con reportes periódicos a la alta dirección sobre el avance en la implementación de las mejoras necesarias, priorizando la recuperación de los estándares de calidad alcanzados en meses anteriores.

Conclusiones

- **Reducción significativa en el volumen de peticiones:** La disminución del **29,86 %** en el total de solicitudes entre mayo y junio sugiere un comportamiento estacional, posiblemente asociado a periodos de vacaciones.
- Las categorías de Arte, Cultura y Patrimonio (especialmente lo relacionado con el **Centro Felicidad Chapinero**) y **Convocatorias concentran el mayor número de requerimientos**, lo que confirma el alto interés ciudadano en el acceso a espacios culturales y en programas de estímulos e incentivos, constituyéndose en áreas prioritarias para fortalecer la información y el acompañamiento institucional.
- Aunque el **promedio de días de cierre de peticiones del periodo fue de 64,1**, existen diferencias notables entre dependencias; procesos como Relacionamento con la Ciudadanía mostraron un desempeño óptimo, mientras que otras dependencias como la Dirección de Gestión Corporativa, la Oficina de Tecnologías de Información y el Grupo Interno de Gestión Financiera, presentan oportunidades de mejora.
- Las peticiones se distribuyen de manera equitativa entre **hombres (48,5 %) y mujeres (46,5 %)**, lo cual es positivo y refleja que los canales institucionales son accesibles para ambos géneros.
- **El descenso en el indicador de pertinencia y claridad de las respuestas, que pasó de 93 % en abril a 83 % en mayo**, evidencia un riesgo para la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio, a pesar de que se adelantan mesas de trabajo para corregir esta situación.

Recomendaciones generales

- Fortalecer estrategias de información y divulgación sobre horarios, requisitos y disponibilidad de espacios en el Centro **Felicidad Chapinero**, así como sobre procesos y etapas de las convocatorias, para reducir el volumen de solicitudes recurrentes y mejorar la satisfacción ciudadana.
- **Mantener y ampliar** espacios de **capacitación** para **servidores públicos** en redacción clara, enfoque diferencial y uso del sistema Bogotá Te Escucha, garantizando coherencia, calidez y oportunidad en las respuestas.
- Fortalecer el **seguimiento a los compromisos definidos en las mesas de trabajo** que buscan mejorar la calidad de las respuestas, para recuperar los niveles de cumplimiento alcanzados en meses anteriores y evitar afectaciones a la confianza ciudadana.



Información atenciones recibidas junio 2025

Durante junio de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte brindó un total de 344 atenciones inmediatas, es decir, interacciones con ciudadanos que no derivaron en la radicación de PQRS porque fueron resueltas durante el primer contacto. Este volumen representa una disminución del 27,3 % respecto a mayo de 2025, mes en el que se registraron 473 atenciones inmediatas

La distribución por canal en junio fue la siguiente:

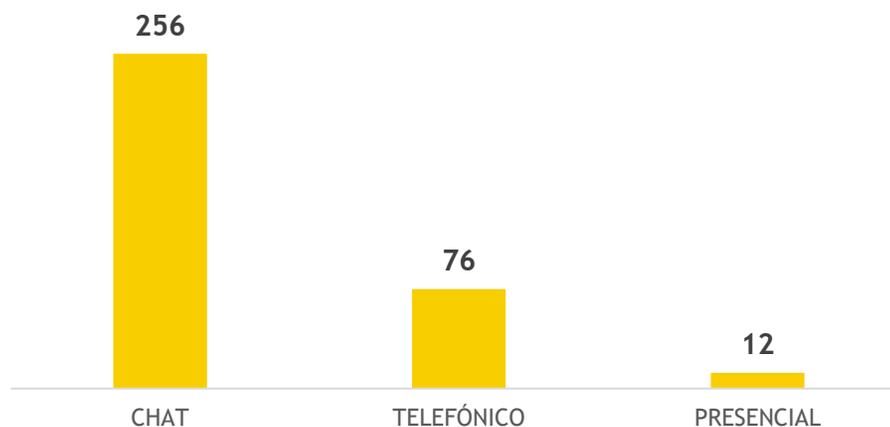
Chat: 256 atenciones (74,4 % del total).

Telefónico: 76 atenciones (22,1 %).

Presencial: 12 atenciones (3,5 %).

Se evidencia que el chat continúa siendo el canal más utilizado, concentrando casi tres cuartas partes de las interacciones inmediatas, lo que confirma la creciente preferencia ciudadana por canales digitales para resolver inquietudes rápidas. Por su parte, la atención telefónica mantiene un uso significativo, mientras que la atención presencial presenta cifras bajas, lo que

Total atenciones por canal
Junio 2025



puede asociarse a factores como la comodidad del ciudadano al recibir orientación remota, posibles restricciones de movilidad o hábitos adquiridos durante periodos de virtualidad.



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



Radicado: **20257000334223**

Fecha 04-07-2025 10:23

El Documento 20257000334223 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: 04-07-2025 14:56:42
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 04-07-2025 14:52:37
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 04-07-2025 10:24:17
 65fbd8d39f203ffae8727b6f9536cb0a0dc0d3fbb59719f5b5b533a0638890d0 Codigo de Verificación CV: e6390	