



# Informe | 20

## Primer Semestre | 25

### Peticiones



## Introducción

El presente informe consolida y analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) recibidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte durante el primer semestre del año 2025, en cumplimiento de las disposiciones normativas sobre Servicio al Ciudadano y Transparencia. Este ejercicio permite identificar patrones de comportamiento, tendencias de la demanda ciudadana, avances en los tiempos de respuesta y oportunidades de mejora en los canales y procesos de atención.

El análisis comparativo con el mismo periodo del año 2024 evidencia un aumento significativo en el número total de peticiones, así como variaciones relevantes en las categorías temáticas y en los niveles de gestión por parte de las distintas dependencias. Particularmente, se destaca la incidencia del Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero) como uno de los puntos que concentró el mayor volumen de solicitudes, lo que ha implicado ajustes y seguimiento en la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.

Este informe se estructura en varios apartados que abordan el comportamiento general de las peticiones, el desempeño de las áreas responsables, los tiempos promedio de respuesta y la calidad de las respuestas emitidas, con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones institucionales y continuar avanzando en la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

## Objetivo

Analizar el comportamiento, gestión y características de las peticiones ciudadanas recibidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte durante el primer semestre de 2025, con el fin de identificar avances, desafíos y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano, en el marco del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

## Objetivos específicos

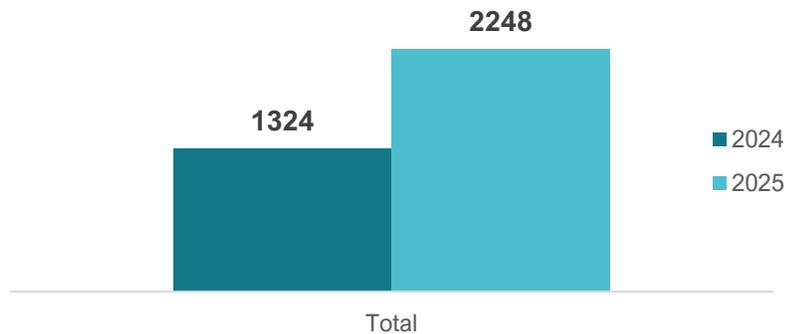
1. Comparar cuantitativamente el volumen de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2025 frente al mismo periodo del año 2024, identificando tendencias de crecimiento y posibles factores institucionales asociados a dicho comportamiento.
2. Caracterizar las peticiones ciudadanas por canal de recepción, tipo de peticionario, temática y dependencia responsable, con el fin de reconocer los puntos críticos de demanda y orientar estrategias de fortalecimiento en la atención.
3. Evaluar el desempeño institucional en términos de tiempos de respuesta, calidad de las comunicaciones y cierre de requerimientos, del periodo actual, proponiendo acciones que permitan optimizar la gestión de solicitudes y mejorar la experiencia ciudadana.

## Total peticiones

Durante el primer semestre de **2025**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de **2.248** peticiones ciudadanas, lo que representa un incremento significativo frente al mismo periodo de **2024**, en el que se reportaron **1.324** peticiones.

Esta variación equivale a un aumento del **69,7 %** en el volumen de solicitudes gestionadas. El crecimiento observado se asocia, principalmente, a la alta demanda de información y solicitudes recurrentes relacionadas con los servicios del Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), especialmente en lo referente al uso de espacios como piscinas, canchas, gimnasio y salones múltiples.

Gráfica No. 1  
Comparativo cantidad de peticiones  
1er sem 2024 vs 2025



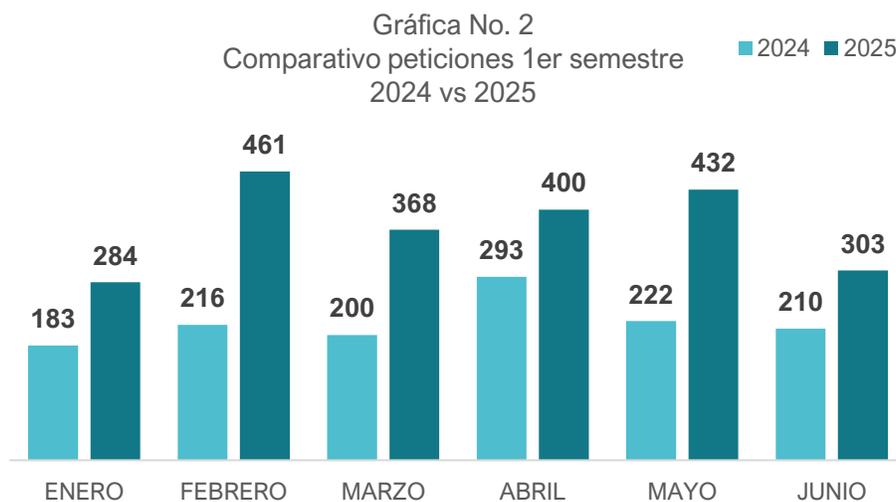
Este comportamiento refleja no solo una mayor apropiación ciudadana de los equipamientos culturales, sino también la necesidad de fortalecer los canales de orientación sobre la oferta institucional disponible. Se sugiere mantener una línea de seguimiento específica sobre la gestión de peticiones originadas en el CEFE, a fin de identificar oportunidades de mejora en la atención, reducir recurrencias y orientar estratégicamente la comunicación con la ciudadanía.

### Comparativo mensual entre las vigencias 2024 y 2025 – Primer semestre

Durante el primer semestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un incremento sostenido en el número de peticiones ciudadanas en comparación con el mismo periodo del año anterior, evidenciando una tendencia general al alza en todos los meses del semestre.

Destacan particularmente los meses de febrero, con un aumento de **245** peticiones frente a **2024** (de 216 a 461, incremento aproximado del 113 %); mayo, con **210** peticiones adicionales (de 222 a 432, aumento cercano al 95 %); y marzo, con 168 peticiones más que el año anterior (de 200 a 368, aproximadamente un 84 % más). Estos picos podrían explicarse por el crecimiento de la demanda en torno a la programación cultural, el inicio de las convocatorias del programa de estímulos y el incremento de solicitudes recurrentes gestionadas especialmente desde el Centro

Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), espacio que ha cobrado gran relevancia en la oferta de servicios culturales y recreativos.



Esta evolución confirma una mayor apropiación ciudadana de los servicios institucionales, pero también implica el reto de fortalecer la capacidad de respuesta de las dependencias, optimizar la gestión de peticiones y evaluar si se requieren ajustes operativos o seguimientos específicos en puntos de alta demanda para mantener la calidad y oportunidad del servicio.

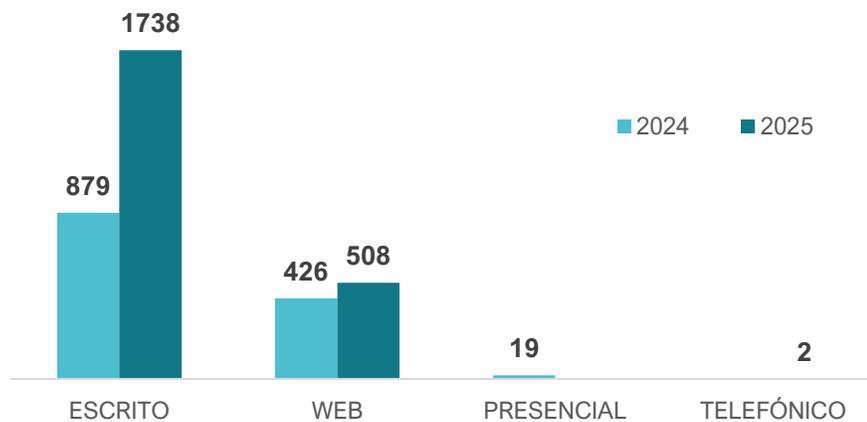
### **Análisis comparativo por canal de atención – primer semestre 2024 vs. 2025**

Al comparar los canales de recepción de peticiones ciudadanas durante el primer semestre de **2025** con respecto al mismo periodo del año **2024**, se evidencia un incremento general en el uso de los canales disponibles, con especial énfasis en el canal escrito, que pasó de **879 a 1.738** peticiones, lo que representa un aumento del **97,7 %**. Este canal, gestionado por el proceso de Gestión Documental, incluye tanto los radicados físicos en la ventanilla de correspondencia de la Secretaría, como los correos recibidos a través del buzón institucional:

[correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

El crecimiento significativo en este canal sugiere una mayor apropiación del correo institucional por parte de la ciudadanía, así como un posible aumento en el volumen de comunicaciones formales provenientes de organizaciones o colectivos culturales.

Gráfica No. 3  
Petitionen por canal 1er semestre  
Comparativo 2024 vs 2025



El canal web, que corresponde a las peticiones radicadas directamente por los ciudadanos a través del sistema Bogotá Te Escucha, también presentó un crecimiento relevante, al pasar **de 426 a 508** solicitudes (incremento del 19,2 %). Este comportamiento reafirma la importancia del canal digital en la interacción con la ciudadanía, y sugiere una consolidación en el uso del sistema por parte de usuarios habituales.

En cuanto al canal telefónico, no se registraron datos en 2024, mientras que en el canal presencial se documentaron **19** peticiones presenciales y en **2025**, ninguna petición presencial y **2** telefónicas, lo cual indica una preferencia por los canales escrito y web, posiblemente como resultado de la pandemia del COVID 19.

El análisis muestra una tendencia clara hacia el uso de canales escritos y digitales, lo que plantea la necesidad de mantener actualizados y fortalecidos los procesos

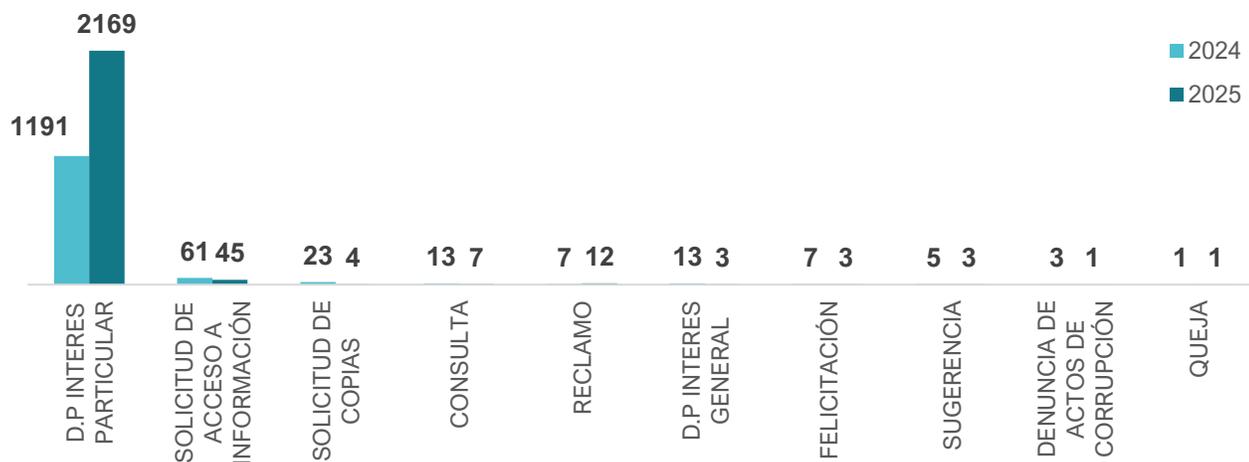
asociados a la recepción, clasificación y gestión de peticiones en estos medios, especialmente en la coordinación con Gestión Documental y el seguimiento a las peticiones ingresadas por Bogotá Te Escucha. Asimismo, se recomienda realizar una revisión periódica del comportamiento de los canales presencial y telefónico, que podrían crecer en el próximo semestre. Una línea de observación adicional podría enfocarse en la caracterización de los usuarios por canal, con el fin de ajustar estrategias de atención y fortalecer el enfoque diferencial.

### **Análisis comparativo por tipo de petición – primer semestre 2024 vs. 2025**

Durante el primer semestre de 2025, se mantiene una tendencia clara de predominancia de las peticiones de interés particular, que pasaron de **1.191** en 2024 a **2.169 en 2025**, lo que representa un incremento absoluto de **978** solicitudes y un crecimiento porcentual aproximado del **82 %**. Esta categoría continúa concentrando la gran mayoría de solicitudes ciudadanas, lo cual es coherente con la demanda por servicios, información y orientación personalizada, particularmente en temas asociados a la oferta cultural, convocatorias y uso de espacios como el CEFE Chapinero.

Por el contrario, algunas categorías presentan reducciones significativas, como la solicitud de copias (**de 23 a 4**) y la solicitud de acceso a información (**de 61 a 45**), lo que podría estar asociado a una mayor disponibilidad de documentos en medios digitales o a una mejora en los canales de orientación inicial que permite al ciudadano encontrar la información sin requerir formalidades adicionales.

Gráfica No. 4  
Peticiónes por tipología 1er semestre  
Comparativo 2024 - 2025



En contraste, se observa un ligero aumento en las peticiones asociadas a reclamos, pasando de **7 a 12**, lo que podría indicar una mayor disposición ciudadana a manifestar inconformidades, o bien una oportunidad para fortalecer la retroalimentación sobre procesos institucionales. Las felicitaciones, consultas y denuncias de actos de corrupción se redujeron, lo cual es consistente con el comportamiento general de este tipo de peticiones, pero invita a continuar promoviendo la cultura del control social y del reconocimiento ciudadano.

El aumento marcado de peticiones de interés particular refleja una ciudadanía más activa y con mayor apropiación de la oferta cultural. Se recomienda fortalecer las estrategias de orientación temprana y canales de información accesible, para optimizar la gestión y prevenir recurrencias innecesarias.

La reducción de solicitudes de copias y acceso a información puede ser una señal positiva de mayor transparencia pasiva, pero debe monitorearse para garantizar que no existan barreras de acceso, especialmente para poblaciones con menor conectividad o habilidades digitales.

Finalmente, es clave seguir promoviendo espacios de participación para recoger sugerencias y fortalecer la escucha activa, como parte del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.

### **Análisis de temas frecuentes de consulta – Primer semestre de 2025**

Durante el primer semestre de **2025**, se identificaron patrones reiterados en las consultas ciudadanas, concentrados principalmente en temas asociados al acceso a la oferta cultural, participación en convocatorias, trámites administrativos y gestión patrimonial. En total, el tema más recurrente fue el de equipamientos culturales, con **674** consultas, lo que refleja el alto nivel de interacción ciudadana con espacios como el **CEFE Chapinero**, donde se concentra la demanda por uso de piscinas, canchas, gimnasios y salones. Este comportamiento reafirma la necesidad de mantener información clara, actualizada y accesible sobre el funcionamiento de estos escenarios.

En segundo lugar, se encuentran las asesorías sobre convocatorias e invitaciones públicas, con **135 solicitudes**, correspondientes al interés por el Programa Distrital de Estímulos, que sigue siendo un eje central del relacionamiento entre la Secretaría y el sector artístico. Estas cifras indican que, a pesar de la difusión existente, aún se requiere acompañamiento continuo para garantizar que los procesos sean comprensibles y accesibles para todos los actores.

Otro tema de alta consulta fue el control urbano sobre Bienes de Interés Cultural en Bogotá, con **117** requerimientos, lo que denota la complejidad y el interés ciudadano en los trámites patrimoniales que lidera la Subdirección de Infraestructura. A esto se suman consultas más amplias, como las relacionadas con temas culturales en general (**94**), que suelen ser gestionadas por el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, y reflejan inquietudes generales sobre cursos, talleres, actividades y programación.

Gráfica No. 5  
Temas frecuentes de consulta 1er sem 2025



Cabe destacar la presencia creciente de temas asociados a participación ciudadana, en especial el relacionado con los Consejos Locales (**82 consultas**), espacios que se consolidan como referentes de deliberación, representación y concertación de políticas públicas culturales. La presencia de estas consultas confirma que la ciudadanía está cada vez más interesada en incidir activamente en la planeación y toma de decisiones.

Finalmente, temas como asistencia a artistas (**79**), certificados de participación (**76**), gestión territorial y poblaciones (**60**) y arte en espacio público (**54**) evidencian una ciudadanía con interés sostenido en los servicios formativos y en el reconocimiento de su participación en la gestión pública cultural.

### Recomendaciones del Defensor del Ciudadano

- Fortalecer la disponibilidad y claridad de la información sobre servicios de equipamientos culturales, incluyendo horarios, requisitos y protocolos de uso, con especial énfasis en el **CEFE Chapinero**.

- Ampliar los espacios de orientación y divulgación sobre el Programa Distrital de Estímulos, priorizando formatos pedagógicos, lenguaje claro y acompañamiento en las etapas clave del proceso.
- Revisar el enfoque comunicativo y de tramitación del control urbano sobre BIC, promoviendo explicaciones claras, esquemas visuales y orientación paso a paso que facilite la comprensión de la ciudadanía.
- Aprovechar el interés creciente en los Consejos Locales para impulsar estrategias de participación más amplias, reconociendo estos espacios como vehículos efectivos de articulación con la ciudadanía.
- Monitorear de forma periódica los temas recurrentes, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los canales de atención, actualizar contenidos institucionales y fortalecer el relacionamiento con los distintos grupos de interés.

### **Análisis por dependencia – Cantidad de peticiones recibidas (Primer semestre 2024 vs. 2025)**

El comportamiento de las peticiones ciudadanas por dependencia durante el primer semestre de **2025** evidencia cambios importantes en la distribución de la demanda institucional, con aumentos significativos en varias áreas misionales y una redistribución del volumen de solicitudes respecto al año anterior.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL 2024</b>	<b>TOTAL 2025</b>
<b>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA</b>	<b>97</b>	<b>806</b>
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	275	175
<b>RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA</b>	<b>153</b>	<b>234</b>
DIRECCIÓN DE FOMENTO	136	159
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION</b>	<b>93</b>	<b>153</b>
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	61	83
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	35	26
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	35	25

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	23	35
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	24	25
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	11	31
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	12	19
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	6	16
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	5	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	7
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	11
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	4	12
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	14
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4	10
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	5	7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	3	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	4
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	4
DESPACHO	0	2
CONTROL INTERNO	0	1

Destaca de manera notable la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, que pasó de **97 peticiones en 2024 a 806 en 2025**, lo que representa un aumento de más de 700 solicitudes y un crecimiento superior al **700 %**. Este comportamiento se asocia directamente con el incremento de solicitudes recurrentes sobre equipamientos culturales, en especial las relacionadas con el **Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero)**, que ha concentrado gran parte de la interacción ciudadana en lo relacionado con uso de espacios deportivos, recreativos y culturales.

Otras dependencias que también evidenciaron aumentos significativos fueron:

Relacionamiento con la Ciudadanía, de **153 a 234 solicitudes (+53 %)**, lo cual es coherente con su rol transversal de orientación, acompañamiento y canalización de requerimientos sobre oferta cultural.

Dirección de Asuntos Locales y Participación, que incrementó de **93 a 153 (+64 %)**, reflejando un mayor interés de la ciudadanía en los espacios de participación como los Consejos Locales y otros escenarios de concertación.

Dirección de Fomento, que pasó de **136 a 159 solicitudes (+17 %)**, lo cual puede estar relacionado con las asesorías y trámites del Programa Distrital de Estímulos.

En contraste, algunas áreas experimentaron disminuciones frente al año anterior, como la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural, que pasó de **275 a 175 solicitudes (-36 %)**, lo cual podría reflejar un descenso en la consulta por trámites de control urbano o una redistribución del canal de atención. También se observan leves reducciones en áreas como **Gestión del Talento Humano, Dirección de Personas Jurídicas y la Oficina Asesora de Planeación**, probablemente asociadas a la estabilización de procesos internos y menor frecuencia de solicitudes directas por parte de la ciudadanía.

Por otro lado, dependencias como la Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Transformaciones Culturales, Dirección de Redes y Acción Colectiva y la Subsecretaría de Gobernanza muestran un crecimiento moderado, pero sostenido, lo que podría indicar una mayor visibilidad de sus funciones o una participación más activa en procesos estratégicos de la Secretaría.

Finalmente, se identifican ingresos de peticiones en áreas donde no se habían registrado el año anterior, como Despacho y Control Interno, aunque en volúmenes bajos, lo cual sugiere una necesidad de atención puntual o de fortalecimiento en el seguimiento a ciertos casos específicos.

### **Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía**

- Se recomienda realizar acciones de refuerzo en la gestión operativa de las áreas con mayores aumentos, particularmente Subdirección de Gestión Cultural y Artística, para evitar cuellos de botella y asegurar respuestas oportunas.
- En las áreas donde se ha reducido el volumen, es importante validar que ello no se deba a barreras de acceso o desvío inadecuado de peticiones, especialmente en

dependencias técnicas como la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural.

- Se sugiere mantener un seguimiento periódico y desagregado por dependencia, lo cual permitirá mejorar los flujos de gestión interna y fortalecer la trazabilidad de los requerimientos ciudadanos.

### **Análisis del promedio de días de respuesta por dependencia – Primer semestre 2025**

Durante el primer semestre del año 2025, el comportamiento del indicador “promedio de días de respuesta a las PQRS” evidencia un cumplimiento general favorable, con un promedio global de 6.53 días, ubicándose dentro de la nueva meta institucional (10 días) y por debajo del plazo legal de 15 días hábiles.

Sin embargo, al desagregar la información por dependencia, se identifican diferencias sustanciales en los tiempos de respuesta, lo que permite destacar fortalezas, identificar oportunidades de mejora y orientar estrategias de seguimiento.

#### **Dependencias con desempeño destacado**

Las siguientes dependencias reportaron tiempos de respuesta óptimos, significativamente por debajo del promedio general y dentro de estándares altamente satisfactorios:

Relacionamiento con la Ciudadanía: 4 días; Dirección de Personas Jurídicas: 6 días; Dirección de Fomento: 8 días; Dirección de Lectura y Bibliotecas: 8 días; Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana: 9 días; Control Interno Disciplinario: 9 días.

Estas dependencias y procesos se destacan por su eficiencia en la atención ciudadana, reflejando procesos ágiles de trámite y respuesta, así como posiblemente una adecuada planificación interna y coordinación con los equipos de gestión documental y jurídica.

Tabla No. 1  
Análisis promedio días de respuesta

DEPENDENCIAS	CON S	D.P GRAL	D.P PART	D. CORRUP	FEL	QUEJA	REC LA MO	SOL. INFO	SOL. COP	SU G
CONTROL INTERNO			15							
DESPACHO			15							
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13				11			
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO		8	14			15		7		
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO			12					10		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			12							
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			12					8		
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA			11							
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA			12					9		
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN			14					9		
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			11					9		
OFICINA ASESORA JURÍDICA			11					9		
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	17		11					8		
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			9	14						
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			11							
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES			10							
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS			10							
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL			10					6,7	7	
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION			10				13	8		
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA			10							
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	19		10		8		12	9		11
SUBSECRETARÍA DISTRICTAL DE CULTURA CIUDADANA			9							
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		7	8		8		7			7
DIRECCIÓN DE FOMENTO			8					6		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS			6					7		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	17		4							

### **Dependencias dentro del rango estándar (10 días)**

Un grupo importante de dependencias se encuentra en cumplimiento con la meta institucional (10 días), entre ellas:

Dirección de Transformaciones Culturales; Grupo Interno de Recursos Financieros; Dirección de Asuntos Locales y Participación; Subdirección de Gestión Cultural y Artística; Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural; Dirección de Economía, Estudios y Política.

Esto sugiere un adecuado manejo operativo en la gestión de PQRS, aunque se recomienda mantener el monitoreo continuo para evitar desbordamientos o acumulaciones en meses de alta demanda.

### **Dependencias con tiempos superiores al promedio**

Se identifican varias dependencias con promedios de respuesta iguales o superiores a 12 días, lo que si bien está dentro del marco legal (15 días), excede tanto el promedio general de la entidad como la meta interna. Entre ellas se encuentran:

Oficina Asesora de Comunicaciones: 13 días; Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano: 14 días; Grupo Interno de Contratación: 14 días; Control Interno y Despacho: 15 días

El caso de Control Interno y Despacho resulta especialmente crítico al registrar el máximo permitido por ley (15 días hábiles). Aunque están en cumplimiento, no hay margen de maniobra frente a demoras o revisiones adicionales, lo que podría afectar la percepción ciudadana y comprometer el cumplimiento institucional si no se gestionan adecuadamente los plazos.

### **Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía**

- Reforzar los mecanismos de trazabilidad y alertas internas en las dependencias con promedios superiores a 12 días para asegurar acciones preventivas frente a potenciales incumplimientos en meses de alta carga.

- Establecer un plan de mejora continua con seguimiento mensual para las áreas críticas (Despacho, Control Interno, Comunicaciones, Contratación), que contemple revisión de flujos, cuellos de botella y tiempos de validación.
- Reconocer y replicar buenas prácticas de las dependencias con mejor desempeño (como Relacionamiento con la Ciudadanía y Personas Jurídicas), a través de mesas técnicas o intercambios operativos, como parte del fortalecimiento del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Incorporar esta medición como insumo en los comités institucionales de gestión, con el fin de fomentar la corresponsabilidad en el cumplimiento de los tiempos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

### Conclusiones generales

- Durante el primer semestre de 2025 se registró un incremento del **69,7 %** en el número de peticiones ciudadanas respecto al mismo periodo del año 2024 (pasando de **1.324 a 2.248**), lo que evidencia una tendencia sostenida de crecimiento en la interacción ciudadana con la Secretaría. Este comportamiento se asocia principalmente con el alto volumen de consultas generadas en torno al Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), así como con el fortalecimiento de la participación en convocatorias, equipamientos culturales y espacios de formación.
- El canal escrito fue el medio más utilizado para radicar solicitudes, con un aumento del **97,7 %**, mientras que el canal web también registró un crecimiento significativo. Esto refleja una ciudadanía más habituada a los medios digitales y formales, pero también implica un mayor volumen de gestión para los equipos encargados de correspondencia y radicación.
- La gran mayoría de las solicitudes correspondieron a peticiones de interés particular (**96 % del total**), seguidas por solicitudes de acceso a información. Las temáticas más frecuentes estuvieron relacionadas con equipamientos culturales,

convocatorias públicas, control urbano sobre BIC y participación ciudadana a través de consejos locales.

- En términos de desempeño, se destaca que el tiempo promedio de respuesta en junio fue de **6,53 días**, por debajo de la meta ajustada de 10 días, lo cual representa una mejora en la eficiencia del proceso frente a meses anteriores (**mayo: 7,79 días**; **abril: 7,60 días**). Sin embargo, la medición de calidad de las respuestas mostró una disminución en mayo (**83 %**), por lo que se iniciaron mesas de trabajo con las dependencias responsables.

- El análisis por dependencias muestra que la Subdirección de Gestión Cultural y Artística concentró el mayor volumen de solicitudes (**806**), seguida por el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, Asuntos Locales y Fomento. Algunas áreas experimentaron una disminución frente a 2024, como Infraestructura, lo que debe ser revisado para verificar que no existan desviaciones o vacíos en la gestión.

- Se evidenció una reducción general del **29,86 %** en el número de peticiones entre mayo (**432**) y junio (**303**), lo cual puede estar asociado a la época de vacaciones donde históricamente las peticiones se reducen.

### **Recomendaciones generales del Defensor de la Ciudadanía**

- Fortalecer los canales de orientación inicial, especialmente para temas de alta recurrencia como equipamientos culturales y convocatorias, con el fin de reducir la cantidad de peticiones repetidas y mejorar la experiencia de usuario.

- Realizar seguimiento específico al comportamiento del CEFE Chapinero, dado que concentra una parte importante de la demanda ciudadana. Se sugiere evaluar posibles ajustes operativos o recursos de apoyo en puntos de atención de alta demanda.

- Mantener y reforzar las mesas de trabajo interdependencias para mejorar la calidad técnica, calidez y claridad de las respuestas, especialmente en las áreas donde la calificación ha disminuido.
- Promover acciones de formación interna sobre lenguaje claro, atención con enfoque diferencial y uso adecuado del sistema de gestión de PQRS, alineadas con los lineamientos del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Monitorear mensualmente los tiempos de respuesta y los temas frecuentes, con el fin de ajustar la estrategia institucional y anticiparse a picos de demanda en determinados periodos o dependencias.

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





Radicado: **20257000356913**

Fecha 15-07-2025 12:00

<b>El Documento 20257000356913 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 17-07-2025 16:39:09
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 15-07-2025 12:01:01
 7742837619fba1fcb1cba06e94990109b9f20f06ea27ac2aa5c0ff741d678e18 Codigo de Verificación CV: f62ac	

