



Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

Agosto 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 **agosto** 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 **agosto 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 **agosto** 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 **agosto de 2025**.

Aspectos Generales

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

Peticiones Recibidas

Gráfica No. 1
Total peticiones



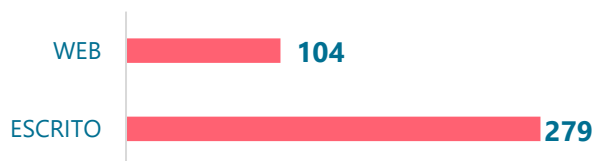
En **julio** de **2025** se recibieron **409** peticiones, mientras que en **agosto** de 2025 se registraron **383** peticiones, lo que representa una **disminución** del **6,36%** respecto al mes anterior.

La reducción observada puede estar asociada a factores de estacionalidad, considerando que agosto es un mes con varios periodos de receso y festividades

que impactan la demanda de trámites y consultas ciudadanas. Asimismo, la disminución podría relacionarse con la eficacia de las campañas informativas y de orientación al ciudadano adelantadas en meses previos, lo cual reduce la duplicidad de solicitudes. También es posible que las mejoras en los canales de atención y herramientas de autogestión hayan optimizado la resolución de dudas, disminuyendo el volumen de peticiones formales.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Canal de recepción



En el mes de **agosto** de **2025** se recibieron **383** peticiones en total, distribuidas así:

- Canal escrito: **279** peticiones (**72,85%** del total).
- Canal web: **104** peticiones (**27,15%** del total).

Se observa una marcada preferencia por el canal escrito, que concentra casi tres cuartas partes de las solicitudes recibidas. Este comportamiento puede explicarse por la tradición en el uso de medios físicos y radicación documental, así como por la cercanía de la ciudadanía con este canal. El canal web, aunque en menor proporción, mantiene una participación significativa, reflejando avances en la digitalización de la atención y en la adopción de herramientas virtuales por parte de los usuarios.

- Se sugiere fortalecer las estrategias de promoción del canal web, destacando sus ventajas en términos de accesibilidad, inmediatez y trazabilidad.
- El alto uso del canal escrito indica la necesidad de optimizar tiempos de gestión documental y garantizar capacidad operativa para su atención.

Peticiones por Tipología

En el mes de **agosto** de 2025 se recibieron **383** peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

Gráfica No. 3
Tipología de las peticiones



Derecho de petición – **Interés particular: 372** (97,13%)

Solicitud de acceso a la información: 7 (1,83%)

Derecho de petición – **Interés general: 1** (0,26%)

Consulta: **1** (0,26%)

Sugerencia: **1** (0,26%)

Reclamo: **1** (0,26%)

La tipología predominante es el Derecho de petición de interés particular, que concentra la gran mayoría de las solicitudes (más del 97%). Esto evidencia que la ciudadanía utiliza principalmente este mecanismo para resolver asuntos individuales, en contraste con las tipologías de interés general o de carácter propositivo (consultas, sugerencias, reclamos), que presentan una participación marginal.

La alta concentración en el interés particular sugiere la necesidad de revisar si existen temas recurrentes que podrían resolverse mediante guías, preguntas frecuentes o divulgación proactiva de información, reduciendo la carga operativa de respuestas individuales.

El bajo número de solicitudes de acceso a la información puede indicar que la información pública está siendo oportuna y adecuadamente publicada en medios oficiales; sin embargo, se recomienda evaluar periódicamente la actualización de la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Aunque las tipologías como sugerencias y reclamos son mínimas, su análisis cualitativo resulta clave, pues aportan insumos para la mejora continua de la gestión institucional.

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

Hubo un total de **7 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 **agosto** de 2025 se registraron **383** peticiones, clasificadas en diferentes categorías y subtemas. A continuación, se presenta el análisis de los grupos más relevantes:

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	83
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	12
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	10
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	6
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	TOTAL	113
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	33
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	15
	TOTAL	48
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	30
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	11
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	1
	TOTAL	42
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	24

	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	11
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	3
	REPORTE FALLAS SICON	3
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	1
	TOTAL	42
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	17
	CONSEJOS LOCALES	3
	TOTAL	20
TOTAL CINCO CATEGORIAS		265
TOTAL CATEGORIAS		32
TOTAL GENERAL		297

1. Arte, Cultura y Patrimonio (113 solicitudes | 29,5%)

- Equipamientos culturales: 83
- Bogotá Distrito Grafiti: 12
- Arte en espacio público: 10
- Formación en arte y cultura (plataforma FORMA): 6
- Beneficios económicos periódicos: 2

La mayor parte de las solicitudes se concentran en **equipamientos culturales, particularmente en relación con el Centro Felicidad Chapinero**. También se evidencia un interés constante en grafiti y arte en espacio público, que reflejan dinámicas culturales urbanas de gran visibilidad. La plataforma FORMA continúa siendo una herramienta de interacción con la ciudadanía, aunque con menor volumen de solicitudes.

2. Servicio a la Ciudadanía (48 solicitudes | 12,5%)

- Consulta en temas culturales: 33
- Asistencia y acompañamiento a artistas: 15

Esta categoría concentra principalmente consultas generales en temas culturales, lo que muestra la necesidad de fortalecer la estrategia de información proactiva y orientación ciudadana. El acompañamiento a artistas también tiene relevancia, consolidándose como un apoyo clave al sector cultural.

3. Bienes de Interés Cultural (42 solicitudes | 11%)

- Control urbano sobre BIC en Bogotá: 30
- Declaración, revocatoria o cambio de categoría: 11
- Solicitud copia de expediente: 1

El tema más recurrente corresponde al control urbano sobre Bienes de Interés Cultural (BIC), lo que refleja la sensibilidad ciudadana frente a la protección y normatividad aplicable a estos bienes. La revisión de categorías y declaraciones patrimoniales también genera inquietudes específicas de la ciudadanía.

4. Convocatorias (42 solicitudes | 11%)

- Asesorías convocatorias e invitaciones públicas: 24
- Inconformidades y reclamos Programa Distrital de Estímulos: 11
- Solicitud de planillas de evaluación: 3

- Reporte fallas SICON: 3
- Certificado de participación: 1

La mayor proporción de solicitudes se relaciona con asesorías sobre convocatorias, lo que refleja la importancia del acompañamiento institucional en los procesos de estímulos. Las inconformidades y reclamos también marcan una tendencia a revisar los procedimientos de evaluación y comunicación de resultados.

5. Asuntos Locales y Participación (20 solicitudes | 5,2%)

- Gestión territorial y poblaciones: 17
- Consejos locales: 3

Aunque en menor proporción, estas solicitudes muestran el interés de la ciudadanía en los mecanismos de participación y articulación territorial, aspectos que fortalecen la gobernanza cultural a nivel local.

- La categoría con mayor número de solicitudes continúa siendo Arte, Cultura y Patrimonio, lo que refleja la centralidad de los equipamientos culturales en la relación con la ciudadanía.
- Los temas de Bienes de Interés Cultural y Convocatorias mantienen una demanda estable y requieren estrategias de atención especializadas para evitar acumulación de solicitudes similares.
- El volumen de consultas generales evidencia la necesidad de reforzar guías temáticas y material de divulgación para reducir la carga operativa en la atención individual.

Peticiones trasladadas por competencia

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	32
IDRD	30
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	7
SECRETARÍA DE GOBIERNO	4
IDIGER	2
IDPC	2
IDT	2
OFB	2
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
IDPAC	1
TOTAL	86

Durante el mes de **agosto** de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte realizó el **traslado** de **86** peticiones a entidades del sector y del nivel distrital, en razón a la falta de competencia para su atención directa.

Entidades con mayor número de traslados

- **Instituto Distrital de las Artes – IDARTES: 32** (37,2%)
- **Instituto de Recreación y Deporte – IDRD: 30** (34,8%)
- **Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA: 7** (8,1%)

Estas tres entidades concentran el 80% de los traslados, lo que evidencia la cercanía temática de sus funciones con las demandas ciudadanas inicialmente recibidas por la Secretaría.

El restante 20% se distribuyó entre entidades como: Secretaría de Gobierno (4), IDIGER (2), IDPC (2), IDT (2), OFB (2), Secretaría de Integración Social (1), Secretaría de Ambiente (1), Secretaría de Seguridad (1), Secretaría de Desarrollo Económico (1) e IDPAC (1).

- La **alta** proporción de traslados hacia **IDARTES** e **IDRD** muestra que los ciudadanos suelen dirigir sus solicitudes a la Secretaría como primera puerta de entrada, aunque la competencia corresponda a estas entidades adscritas.
- La concentración de traslados en entidades del sector cultural y recreativo sugiere que se **requiere mayor claridad** en los canales de información al ciudadano, **para orientar desde el inicio las solicitudes hacia la entidad competente**.
- Los traslados hacia entidades externas al sector (Gobierno, Ambiente, Seguridad, Integración Social, Desarrollo Económico, IDIGER) son menores, pero reflejan la transversalidad de algunos temas culturales en la gestión distrital.

Recomendamos:

1. Fortalecer la orientación inicial al ciudadano, mediante guías prácticas y mensajes claros en los canales de atención, que indiquen las competencias de cada entidad del sector.
2. Coordinar con IDARTES e IDRD para revisar los flujos de traslado y establecer mecanismos que reduzcan la duplicidad de trámites.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en agosto de 2025

Durante **agosto** de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte recibió 297 requerimientos, de los cuales fueron **cerrados 247** mediante **respuesta definitiva**, alcanzando un nivel de cierre global del **83,2%**.

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: recibió **108** requerimientos, de los cuales cerró **88** (81,5% de cierre).

Relacionamiento con la Ciudadanía: recibió **51** y cerró la totalidad (100% de cierre).

Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural: recibió **40** y cerró **33** (82,5% de cierre).

Estas tres dependencias concentraron el **67%** del total de requerimientos del mes, mostrando su papel estratégico en la atención ciudadana.

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	108	88	30%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	51	51	17%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	40	33	11%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	24	14	5%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	16	14	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	10	3%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	6	2%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	6	5	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	5	2%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	5	4	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	4	3	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0%

OFICINA JURÍDICA	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	0%
DESPACHO	1	1	0%
TOTAL	297	247	83%

Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección de Fomento, Dirección de Personas Jurídicas, Subsecretaría de Gobernanza, Grupo Interno de Recursos Financieros, Grupo Interno de Servicios Administrativos, Oficina Jurídica, Grupo Interno de Contratación y Despacho alcanzaron un 100% de cierre; esto refleja una gestión eficiente y cumplimiento pleno en los plazos establecidos.

La Dirección de Asuntos Locales y Participación: cerró 14 de 24 (58,3%).

Dirección de Transformaciones Culturales: cerró 2 de 8 (25%), el porcentaje más bajo del periodo.

Estos resultados **sugieren la necesidad de fortalecer los procesos de gestión** y seguimiento de requerimientos en dichas áreas.

La mayoría de las dependencias logró mantener niveles de cierre superiores al 80%, lo cual evidencia un compromiso institucional con la respuesta oportuna a la ciudadanía. Sin embargo, se identifican áreas que requieren acompañamiento y ajustes operativos, especialmente en la Dirección de Transformaciones Culturales y en la Dirección de Asuntos Locales y Participación, para evitar rezagos que puedan afectar la percepción ciudadana.

Se recomienda fortalecer la capacitación y acompañamiento en la gestión de PQRSD para equipos con rezago, así como mantener y replicar las buenas prácticas de las áreas con desempeño del 100%, promoviendo estandarización de metodologías exitosas.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de **agosto**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró **cerrar la totalidad de los 78 requerimientos** que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de julio, 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 CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	32	9%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	16	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	4	1%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	0%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	1%

DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	0%
TOTAL	78	23%

Dependencias con mayor volumen de cierres:

- **Subdirección de Gestión Cultural y Artística: cerró 32** peticiones atrasadas, equivalente al 41% del total de rezagos del mes.
- **Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural: cerró 16** peticiones.
- **Dirección de Asuntos Locales y Participación: cerró 8** peticiones.

Estas tres áreas concentraron el **72%** del total de cierres de rezagos, evidenciando **un esfuerzo significativo de gestión**.

Todas las dependencias listadas cerraron en su totalidad los requerimientos pendientes de julio, logrando que al finalizar agosto no existieran rezagos abiertos en el sistema. Esto refleja un avance positivo en la depuración de la gestión de PQRSD, asegurando mayor transparencia y cumplimiento normativo.

El cierre de peticiones de periodos anteriores es un indicador clave, ya que:

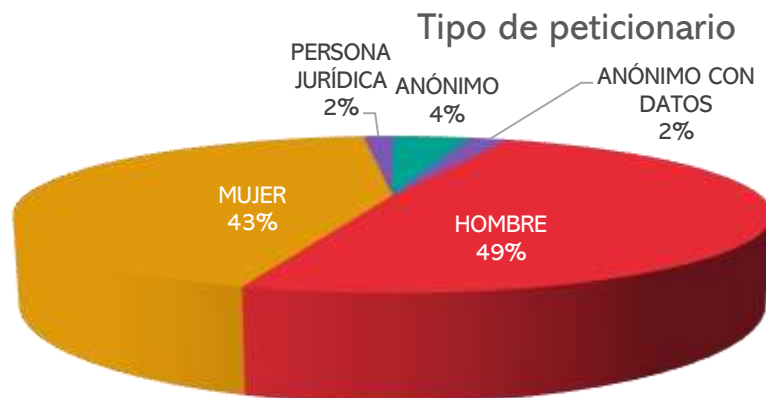
- Reduce riesgos de investigación disciplinaria por incumplimiento de términos.
- Fortalece la percepción de oportunidad en la atención a la ciudadanía.
- Demuestra capacidad de respuesta y compromiso institucional con la gestión efectiva de PQRS.

Recomendaciones

1. Mantener el seguimiento preventivo mensual para evitar acumulación de rezagos.
2. Replicar las estrategias de gestión aplicadas por las dependencias con mayores cierres (Gestión Cultural y Artística e Infraestructura y Patrimonio Cultural).

Tipo de peticionario

Durante el mes se registraron un total de 383 peticiones, distribuidas según el perfil del peticionario de la siguiente manera:



- Hombres: 187 casos (49%)
- Mujeres: 166 casos (43%)
- Anónimos: 16 casos (4%)
- Anónimos con datos: 8 casos (2%)
- Personas jurídicas: 6 casos (2%)

Predominio de personas naturales: El 92% de los requerimientos provienen de ciudadanos identificados como hombres o mujeres, lo que refleja una alta participación de usuarios

individuales frente a colectivos o personas jurídicas.

- Brecha de género equilibrada: Existe una participación relativamente balanceada entre hombres y mujeres (49% vs. 43%), lo que evidencia un acceso equitativo a los canales de la Secretaría.

- Peticiones anónimas: Aunque minoritarias (6%), son relevantes porque mantienen el ejercicio del derecho ciudadano incluso sin identificación plena, garantizando el acceso conforme a la Ley 1755 de 2015.
- Personas jurídicas: Representan un porcentaje reducido (2%), lo cual sugiere que la mayoría de los trámites y solicitudes están orientados a intereses individuales más que corporativos o institucionales.

La tipología de peticionarios muestra que la ciudadanía natural es la principal usuaria de los servicios de información y atención de la Secretaría, con una distribución de género casi paritaria. Este resultado reafirma la importancia de mantener canales accesibles y con enfoque diferencial, garantizando la atención equitativa y sin barreras para todos los perfiles de peticionarios.

Tiempo promedio de respuesta

En el mes analizado, los tiempos promedio de respuesta a derechos de petición dentro de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte se ubicaron por debajo del límite legal de 15 días hábiles en la mayoría de las dependencias, lo que evidencia un adecuado cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente.



Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P PART	SOL. INFO	SUG	RECL	D.P GRAL	CONS
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1 5					
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1 3					
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	1 2					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1 2					
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1 2				1 1	
DESPACHO	1 1					
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1 1			1 5		
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	1 1	3				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1 1	1 0	1 5			
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1 1					
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1 0					
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 0					
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1 0					
OFICINA JURÍDICA		9				
DIRECCIÓN DE FOMENTO	7					1 3
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	6					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6					
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6	4				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	4					

Dependencias con tiempos de respuesta más bajos

- **Relacionamiento con la Ciudadanía:** 4 días
- **Dirección de Economía, Estudios y Política:** 6 días
- **Grupo Interno de Recursos Financieros:** 6 días

- **Dirección de Personas Jurídicas:** 6 días
- **Dirección de Fomento:** 7 días
- **Oficina Jurídica:** 9 días

Estas dependencias concentran los tiempos más bajos, aunque **todos se encuentran dentro de los plazos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015** (máximo 15 días hábiles para peticiones de interés general o particular).

Dependencias con tiempos de respuesta más altos

- Grupo Interno de Contratación: 15 días
- Dirección de Transformaciones Culturales: 13 días
- Subsecretaría de Gobernanza: 12 días
- Oficina Asesora de Comunicaciones: 12 días
- Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana: 12 días

El análisis muestra **un cumplimiento generalizado en los términos de respuesta** de las dependencias, resaltando buenas prácticas de eficiencia en aquellas que resolvieron en tiempos mínimos. No obstante, se recomienda revisar los procesos del **Grupo Interno de Contratación y la Dirección de Transformaciones Culturales**, ya que presentan los tiempos de respuesta más altos del mes (15 y 13 días respectivamente), con el fin de identificar oportunidades de mejora y mantener la agilidad en la atención ciudadana.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de **agosto 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 julio** de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un **100%** de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema *Bogotá Te Escucha*. Este resultado representa un incremento de **17 puntos** porcentuales frente al desempeño obtenido en mayo (83%), lo que evidencia una mejora significativa en la calidad percibida por la ciudadanía durante el último periodo evaluado.

La medición se fundamenta en criterios clave como la **coherencia y claridad del contenido**, que busca asegurar que las respuestas sean comprensibles, estructuradas y respondan de manera efectiva a la solicitud planteada por el ciudadano; la **calidez y el tono adecuado en la comunicación**, orientados a garantizar un trato respetuoso, amable y cercano, en coherencia con los principios del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía; y la **oportunidad en los tiempos de respuesta**, que evalúa el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente, aspecto esencial para fortalecer la confianza ciudadana.

Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la atención de calidad, consolidando un servicio más eficiente, humano y orientado a las necesidades reales de la ciudadanía.

Conclusiones

- En julio de 2025 se recibieron 409 peticiones, mientras que en agosto de 2025 se registraron 383, lo que representa una disminución del 6,36% respecto al mes anterior. Esta reducción podría estar asociada a factores de estacionalidad, a la efectividad de campañas de información o a mejoras en los canales de atención.
- El canal escrito se consolidó como el más utilizado con 279 peticiones, seguido por la WEB con 104. Aunque el uso de medios digitales avanza, los ciudadanos aún muestran una fuerte preferencia por la radicación tradicional.
- El derecho de petición de interés particular fue la tipología predominante con 372 registros, lo que evidencia que la mayoría de las solicitudes se orientan a asuntos individuales. Las demás tipologías (acceso a información, consultas, sugerencias y reclamos) fueron marginales.
- Las categorías con mayor recurrencia fueron: Arte, Cultura y Patrimonio (113 peticiones), destacando los subtemas de equipamientos culturales (83), Bogotá Distrito Grafiti (12) y arte en espacio público (10). Bienes de Interés Cultural (42 peticiones), especialmente en control urbano sobre BIC (30). Convocatorias (42 peticiones), en su mayoría relacionadas con asesorías en programas distritales de estímulos (24). Estas cifras reflejan los temas de mayor interés y demanda de la ciudadanía frente a la oferta institucional.
- En agosto se realizaron 86 traslados por falta de competencia de la Secretaría. Los principales destinos fueron IDARTES (32) e IDRD (30), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la articulación interinstitucional para atender de manera ágil las solicitudes que corresponden a otros organismos.
- De los 297 requerimientos recibidos en agosto, se cerraron 247, lo que representa un 83% de efectividad en la gestión del mes. Este desempeño permitió avanzar en la oportunidad de respuesta y reducir la acumulación de casos.

- Se logró dar cierre a 78 solicitudes pendientes de julio, lo que permitió a la entidad mantener un control efectivo y no acumular requerimientos rezagados.
- Predominó la participación de hombres (187) y mujeres (166), con menor intervención de personas jurídicas (6). Se registraron también 24 solicitudes anónimas, lo que evidencia un ejercicio ciudadano principalmente individual.
- La mayoría de dependencias dieron respuesta dentro de los plazos establecidos, incluso en tiempos muy ágiles (4 a 6 días en algunos casos). No obstante, se identificaron tiempos más altos en dependencias como el Grupo Interno de Contratación (15 días) y la Dirección de Transformaciones Culturales (13 días), que, si bien cumplen la normatividad, requieren seguimiento para evitar riesgos de retrasos en el futuro.



Información atenciones recibidas agosto 2025

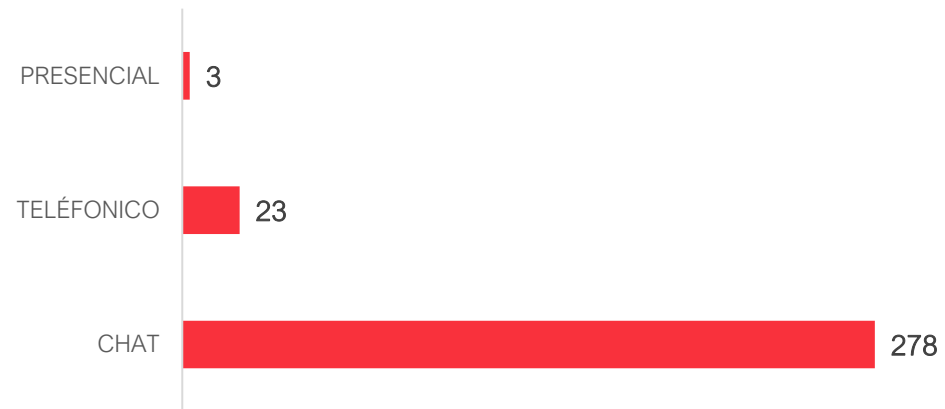
Durante **agosto** de 2025 se registraron **304** atenciones ciudadanas que no derivaron en la radicación de PQRS, ya que los requerimientos fueron resueltos en el primer contacto.

Comparativo julio vs. agosto

Chat: En **agosto** se atendieron **278** casos (91,45 %), frente a **268** en **julio** (76,14 %). Se evidencia un aumento del **3,73%** en volumen y un crecimiento importante en la participación del canal, lo que consolida al chat como el medio más utilizado por la ciudadanía para resolver inquietudes rápidas y de bajo trámite.

Teléfono: En **agosto** se registraron **23** atenciones (7,57 %), lo que representa una disminución del **66,67%** frente a **julio** (69 atenciones, **19,60 %**). Este descenso podría asociarse a la preferencia por canales digitales más ágiles o a ajustes en la disponibilidad del servicio telefónico.

Atenciones por canal
Agosto 2025



Presencial: En **agosto** se reportaron solo **3** atenciones (**0,99 %**), en contraste con **15** en **julio** (**4,26 %**), reflejando una reducción del **80 %**. Este comportamiento confirma una tendencia hacia la virtualidad, con menor uso de los puntos físicos de atención.

La ciudadanía continúa migrando de forma acelerada hacia canales digitales, en especial el chat, que se posiciona como el mecanismo preferido por su inmediatez y facilidad de acceso. Por el contrario, los canales telefónico y presencial muestran una baja significativa, lo cual plantea la necesidad de revisar su operación y explorar estrategias de balance que permitan mantener cobertura y accesibilidad a todos los perfiles ciudadanos.



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



Radicado: **20257000495123**

Fecha 11-09-2025 10:26

El Documento 20257000495123 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: 12-09-2025 10:48:07
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-09-2025 10:27:59



86b2aa32a34b09d60a27298dfca4c6419c93a3c721ad54820dec737e4095a5c9

Codigo de Verificación CV: f507f