



# Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos Septiembre

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](mailto: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 **septiembre** 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 **septiembre 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 septiembre 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 septiembre de 2025.



## Aspectos Generales

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

### Peticiones Recibidas

Durante septiembre se recibieron 461 PQRS, frente a 383 en agosto, lo que representa un incremento del 20 %.

Gráfica No. 1  
Total peticiones



Las principales causas de este aumento fueron:

- El interés creciente en programas y actividades culturales ofrecidas por la Secretaría y sus entidades adscritas.
- Un mayor volumen de consultas relacionadas con las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos (PDE), especialmente sobre asesorías y certificados.
- El incremento de atenciones en el CEFE Chapinero – Centro Felicidad

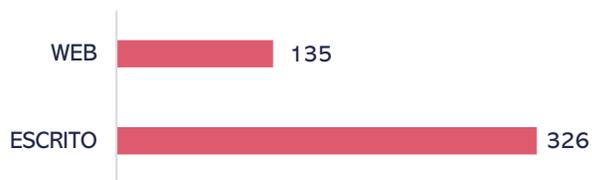
Chapinero, un espacio inclusivo e innovador que integra las artes, los deportes, las ciencias y la cultura digital para promover la creatividad, la exploración y la participación ciudadana.

Este centro impulsa procesos de aprendizaje colaborativo y comunitario, fomentando el pensamiento innovador y la apropiación de los espacios culturales por parte de personas de todas las generaciones, procedencias e identidades.

El aumento de solicitudes se valora de manera positiva, pues refleja una ciudadanía más activa, diversa y comprometida con la gestión cultural y con los escenarios de innovación social impulsados por la Entidad.

## Peticiones por canal

Gráfica No. 2  
Canal de recepción



De las 461 peticiones recibidas:

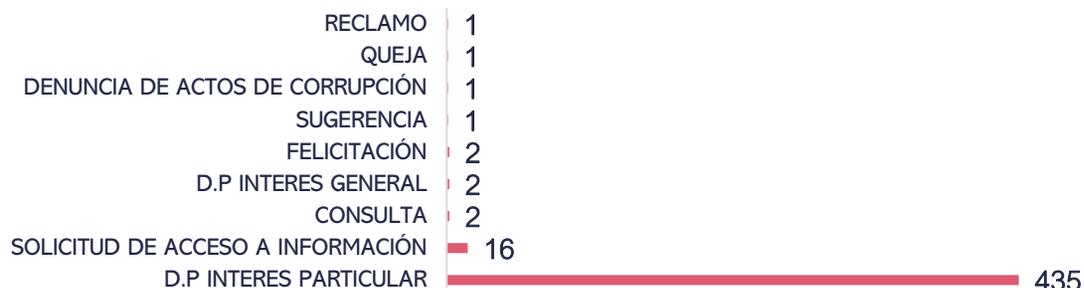
- 326 (71 %) ingresaron por el **canal escrito**, principalmente a través del correo institucional gestionado por el grupo de **Gestión Documental**.
- 135 (29 %) se registraron por el **canal web**, mediante la plataforma **Bogotá Te Escucha**.

El punto físico de atención y el canal digital se consolidan como los medios principales de interacción. Se destaca el fortalecimiento del uso del canal Bogotá Te Escucha, el cual favorece el acceso autónomo, transparente y con trazabilidad en tiempo real para la ciudadanía.

## Peticiones por Tipología

La alta proporción de peticiones de interés particular (94 %) indica que la mayoría de los requerimientos corresponden a gestiones individuales o trámites específicos, lo que demuestra confianza en los canales institucionales y una capacidad de respuesta orientada a la atención personalizada.

Gráfica No. 3  
Tipología de las peticiones



## 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
16	0	9	0

Hubo un total de **16 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

La categoría y subcategoría de cada solicitud se determina conforme a la **parametrización del sistema “Bogotá Te Escucha”**, plataforma distrital que permite clasificar cada petición en función de su tema y subtema específico. Esta clasificación posibilita identificar con mayor precisión las áreas de mayor demanda ciudadana, orientar la gestión institucional y fortalecer la trazabilidad de los casos.

Durante septiembre de 2025, las solicitudes recibidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte se concentraron principalmente en cinco categorías temáticas, que reflejan los ejes de acción y el relacionamiento ciudadano de la Entidad:

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	99
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	11
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	8
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	2
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	1
	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	1
	<b>TOTAL</b>	<b>123</b>
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	47
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	21
	<b>TOTAL</b>	<b>68</b>
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	37
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	13
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	9
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	4
	REPORTE FALLAS SICON	2
	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	1

	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>
<b>BIENES DE INTERES CULTURAL</b>	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	28
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	5
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	2
	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	1
	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>
<b>ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION</b>	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	24
	CONSEJOS LOCALES	8
	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	1
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL CINCO CATEGORIAS</b>		<b>327</b>
<b>TOTAL CATEGORIAS</b>		<b>36</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>363</b>

### Arte, Cultura y Patrimonio (123 solicitudes)

Es la categoría con mayor número de peticiones (27 % del total). El subtema “Equipamientos culturales”, con 99 solicitudes, se refiere principalmente a consultas y solicitudes de servicio asociadas al Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero). Este espacio, concebido como un centro de innovación ciudadana, integra arte, cultura, deporte y ciencia en un entorno inclusivo, sostenible y participativo. Su creciente demanda evidencia el reconocimiento de la comunidad hacia el CEFE como un lugar de encuentro, formación y creación colectiva.

El subtema “Arte en espacio público” agrupa 11 solicitudes presentadas por artistas urbanos y gestores culturales que buscan orientación sobre los lineamientos y permisos requeridos para realizar intervenciones artísticas en el espacio público. Este tipo de peticiones refleja un entorno artístico activo y participativo, donde los ciudadanos asumen un rol corresponsable en la promoción de la cultura urbana y el embellecimiento de la ciudad.

Por su parte, “Bogotá Distrito Grafiti” concentró 8 solicitudes relacionadas con la gestión de muros, acompañamiento institucional y procesos de reconocimiento de los espacios de arte urbano.

En conjunto, los subtemas de esta categoría ponen de manifiesto el dinamismo del ecosistema cultural bogotano y la importancia de fortalecer los mecanismos de acompañamiento institucional a artistas y colectivos.

### **Servicio a la Ciudadanía (68 solicitudes)**

Esta categoría agrupa las solicitudes relacionadas con orientaciones generales y acompañamiento personalizado. El subtema **“Consulta en temas culturales”** representa más de dos tercios de los casos y evidencia el interés ciudadano por acceder a información clara y oportuna sobre la oferta cultural del Distrito, sus programas y trámites. El subtema **“Asistencia y acompañamiento a artistas”** corresponde a solicitudes de orientación técnica y pedagógica para la participación en procesos de estímulos, circulación o fortalecimiento de iniciativas artísticas.

En conjunto, esta categoría refleja la proximidad de la Entidad con la ciudadanía, así como la necesidad de continuar fortaleciendo la atención con enfoque pedagógico, de modo que cada interacción se convierta en una oportunidad de aprendizaje y de apropiación de los servicios culturales.

## Convocatorias (67 solicitudes)

Estas solicitudes están asociadas principalmente al Programa Distrital de Estímulos (PDE), y a las invitaciones públicas promovidas por la Entidad.

Predominan las asesorías y acompañamientos relacionados con los requisitos, cronogramas y procesos de inscripción. También se registraron inconformidades y reclamos sobre resultados, así como solicitudes de certificados de participación y planillas de evaluación.

El comportamiento de esta categoría indica un alto nivel de participación ciudadana en los mecanismos de fomento, así como la necesidad de reforzar la comunicación clara y oportuna sobre los procedimientos del PDE. Asimismo, sugiere la conveniencia de fortalecer el soporte técnico de SICON, garantizando su disponibilidad y facilidad de uso durante los periodos de alta demanda.

## Bienes de Interés Cultural – BIC (36 solicitudes)

Esta categoría agrupa peticiones relacionadas con la protección, conservación y control del patrimonio cultural inmueble de la ciudad.

La mayoría (28 solicitudes) corresponde a procesos de control urbano sobre Bienes de Interés Cultural (BIC), particularmente en relación con obras, intervenciones o solicitudes de autorización.

El resto se refiere a declaratorias y cambios de categoría de BIC, así como a la solicitud de copias de expedientes técnicos.

El comportamiento de este grupo evidencia una gestión patrimonial activa y una ciudadanía atenta al cumplimiento de la normatividad en materia de conservación, lo cual contribuye al fortalecimiento de la memoria urbana y cultural de Bogotá.

### **Asuntos Locales y Participación (33 solicitudes)**

Las solicitudes en esta categoría reflejan la articulación entre la SDCRD y los territorios locales. El subtema “Gestión territorial y poblaciones” agrupa la mayoría de los casos, vinculados a consultas y requerimientos sobre proyectos culturales en las localidades, apoyo a procesos comunitarios y fortalecimiento de redes culturales. Las peticiones relacionadas con “Consejos locales de cultura” dan cuenta del interés ciudadano por participar en los espacios de diálogo, planeación y concertación del sector, así como también solicitudes de certificados como Consejeros de las localidades.

Este comportamiento refuerza el papel de la Secretaría como facilitadora de la participación cultural y comunitaria, promoviendo la democratización del acceso a la gestión cultural en los territorios.

El comportamiento de las categorías muestra una ciudadanía cada vez más informada, participativa y diversa. Predominan las solicitudes relacionadas con arte, cultura, convocatorias y equipamientos culturales, lo que refleja el dinamismo del ecosistema cultural y el interés creciente por espacios como el CEFE Chapinero, los programas de estímulos y los procesos patrimoniales y territoriales.

En conjunto, las tendencias identificadas permiten orientar estrategias de mejora en la comunicación, orientación y acompañamiento institucional, asegurando una atención más cercana, clara y pedagógica a las necesidades ciudadanas.

Tabla No. 2  
Peticiónes trasladadas por competencia

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	45
IDRD	25
SECRETARÍA DE GOBIERNO	9
IDPC	4
IDT	3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
OFB	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
JARDÍN BOTÁNICO	1
ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>

Durante septiembre, **98 solicitudes fueron trasladadas** a otras entidades distritales y nacionales, de acuerdo con el principio de competencia administrativa.

El alto número de traslados hacia **IDARTES e IDRD** corresponde a la naturaleza transversal de los temas artísticos y recreativos, reafirmando la importancia de mantener una coordinación interinstitucional efectiva en la atención ciudadana.

## Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en septiembre de 2025

El siguiente cuadro resume las **peticiones recibidas y respondidas** por dependencia durante septiembre:

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	121	95	26%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	74	69	19%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	36	25	7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	36	15	4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	18	18	5%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	17	15	4%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	12	8	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9	9	2%
DESPACHO	7	6	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	6	2%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	4	3	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	3	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	3	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	2	1%

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	2	1%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	2	2	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>291</b>	<b>80%</b>

El nivel de respuesta institucional se mantiene alto, destacando dependencias como Gestión Cultural y Artística, Relacionamiento con la Ciudadanía y Dirección de Fomento, que concentran la mayor proporción de cierres efectivos. El cumplimiento oportuno contribuye a consolidar una gestión transparente y confiable frente a la ciudadanía.

### Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de **septiembre**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte logró **cerrar la totalidad de los 50 requerimientos** que se encontraban pendientes de respuesta desde el mes de agosto, 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

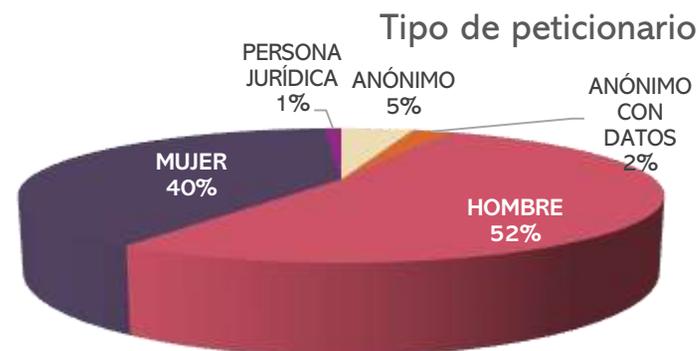
DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	20	7%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	7	2%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	3%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	6	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>17%</b>



## Tipo de peticionario

El 92 % de las solicitudes corresponden a personas naturales, con una participación equilibrada entre hombres (52 %) y mujeres (40 %).

La presencia de peticionarios anónimos (7 %) indica el ejercicio de derechos de petición sin identificación obligatoria, especialmente en temas sensibles o de denuncia.



## Tiempo promedio de respuesta

El tiempo de respuesta es un indicador clave de la eficiencia y oportunidad en la atención ciudadana, en concordancia con los principios de eficacia administrativa y satisfacción del servicio establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Durante septiembre de 2025, el análisis de los días promedio de respuesta (D.P) evidencia un comportamiento institucional favorable, con un cumplimiento general dentro de los plazos establecidos por la normativa de derecho de petición (máximo 15 días hábiles para respuesta ordinaria).

Tabla No. 5  
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P GRAL	D.P PART	DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	QUEJA	RECL	SOL. INFO
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1 4			
DESPACHO		1 0				1 0
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		1 3				
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		1 0		1 4		
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1 5	1 1				
DIRECCIÓN DE FOMENTO		1 1				7
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		1 0			2	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		1 0				
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		1 3				
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		8				
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 2				
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL		1 3				
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		1 3				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		7				
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1 0				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1 1				1 0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1 2	7				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		3				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		9				9
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL		1 1				1 0
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		1 2				

El promedio general de respuesta institucional durante septiembre se mantiene muy por debajo del límite normativo, lo que demuestra eficiencia y compromiso con la atención ciudadana oportuna. Los tiempos ligeramente superiores en algunas dependencias responden a la complejidad técnica de los temas culturales y artísticos, más que a demoras administrativas.

## Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante el mes de **septiembre de 2025**, se recibió una denuncia asociada 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).

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](http://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](mailto:oficinadecontroldisciplinariointerno@scrd.gov.co)

La SCRCD 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 agosto** de 2025, en el cual la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un **96%** de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas emitidas a través del sistema *Bogotá Te Escucha*. Este resultado representa una mejora 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

### 1. Aumento sostenido de la interacción ciudadana.

- En septiembre se registró un incremento del **20 %** en peticiones (461 vs. 383 en agosto), que responde a mayor interés en programas culturales, convocatorias y atenciones en el **CEFE Chapinero**. Este crecimiento es positivo: evidencia mayor confianza y participación ciudadana.

### 2. CEFE Chapinero como nodo de demanda y mediación cultural.

- El subtema *Equipamientos culturales* (99 casos) se concentra en solicitudes relacionadas con este centro —un espacio inclusivo e innovador— que funciona como punto de encuentro, formación y acompañamiento para diversos públicos.

### 3. Predominio de trámites individuales y consultas técnicas.

- La tipología muestra que la mayoría de las solicitudes son **de interés particular** (435), lo que indica que la ciudadanía utiliza los canales oficiales para trámites y gestiones específicas, requiriendo respuestas técnicas y personalizadas.

### 4. Concentración temática en cinco ejes.

- Las categorías con mayor demanda fueron: **Arte, Cultura y Patrimonio (123)**; **Servicio a la Ciudadanía (68)**; **Convocatorias (67)**; **BIC (36)**; y **Asuntos Locales y Participación (33)**. Cada una revela necesidades distintas: orientación técnica, acceso a convocatorias, gestión patrimonial y participación territorial.

## 5. Traslados interinstitucionales relevantes.

- Se registraron **98 traslados**, principalmente a **IDARTES (45)** e **IDRD (25)**, lo cual confirma la transversalidad de los asuntos culturales y la necesidad de coordinación interinstitucional efectiva.

## 6. Buen desempeño en tiempos de respuesta, con variabilidad por dependencia.

- La mayoría de las dependencias muestran agilidad en sus respuestas, sin embargo, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística (9 días), La Dirección de Fomento (11 días) y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural (11 días) presentan promedios superiores, asociados a la complejidad técnica y a volúmenes de casos en servicios del CEFE, en convocatorias, BIC y estímulos.

## 7. Perfil de los peticionarios.

- Predominan las personas naturales (hombres 52 %, mujeres 40 %), con presencia de peticionarios anónimos (7 %) y baja participación de personas jurídicas (5 casos), lo que sugiere prioridades de atención distintas por tipo de solicitante.

## 8. Fortalezas institucionales detectadas.

- Canales múltiples (punto físico, correo institucional y Bogotá Te Escucha) bien articulados; trazabilidad de casos; dependencias con tiempos de respuesta óptimos que constituyen buenas prácticas replicables.

## 9. Oportunidades.

- Oportunidad: aprovechar la visibilidad del CEFE Chapinero y las convocatorias para diseñar materiales pedagógicos y disminuir consultas redundantes.

## Recomendaciones.

**Materiales específicos para CEFE Chapinero.** Crear una cartilla que explique servicios, programación, criterios de uso y rutas de atención para públicos diversos (niños, jóvenes, población diversa).

**Mejora de procesos internos y tiempos de respuesta:** Realizar un mapeo de actividades en Subdirección de Gestión Cultural y Artística y Dirección de Asuntos Locales y Participación para identificar tareas que puedan simplificarse, delegarse o automatizarse.

**Intercambio de buenas prácticas entre dependencias ágiles y las de mayor carga.** Implementar sesiones de transferencia de conocimiento sobre gestión documental y priorización de PQRS.

## Información atenciones recibidas septiembre 2025

Atenciones por canal  
Septiembre 2025



Durante septiembre de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte registró un total de 436 atenciones inmediatas, es decir, aquellas gestiones en las que la inquietud o requerimiento ciudadano se resolvió en el primer contacto, sin necesidad de radicación formal en el sistema de peticiones (Bogotá Te Escucha).

Estas atenciones constituyen un indicador clave de accesibilidad, eficiencia y servicio al ciudadano, ya que reflejan la capacidad de la Entidad para ofrecer respuestas ágiles y orientaciones precisas en los distintos canales de comunicación.

### Predominio del canal digital (chat institucional).

El 87,8 % de las atenciones se realizaron por medio del chat institucional, consolidándose como el principal canal de comunicación directa con la ciudadanía. Este comportamiento evidencia una alta adopción de medios digitales, coherente con la estrategia de gobierno digital del Distrito y las políticas de servicio multicanal. El chat se posiciona como un espacio de resolución inmediata y orientación general, especialmente útil para ciudadanos que buscan información sobre convocatorias, programación cultural, uso de equipamientos y trámites básicos.

### **Atención telefónica como canal complementario y de soporte.**

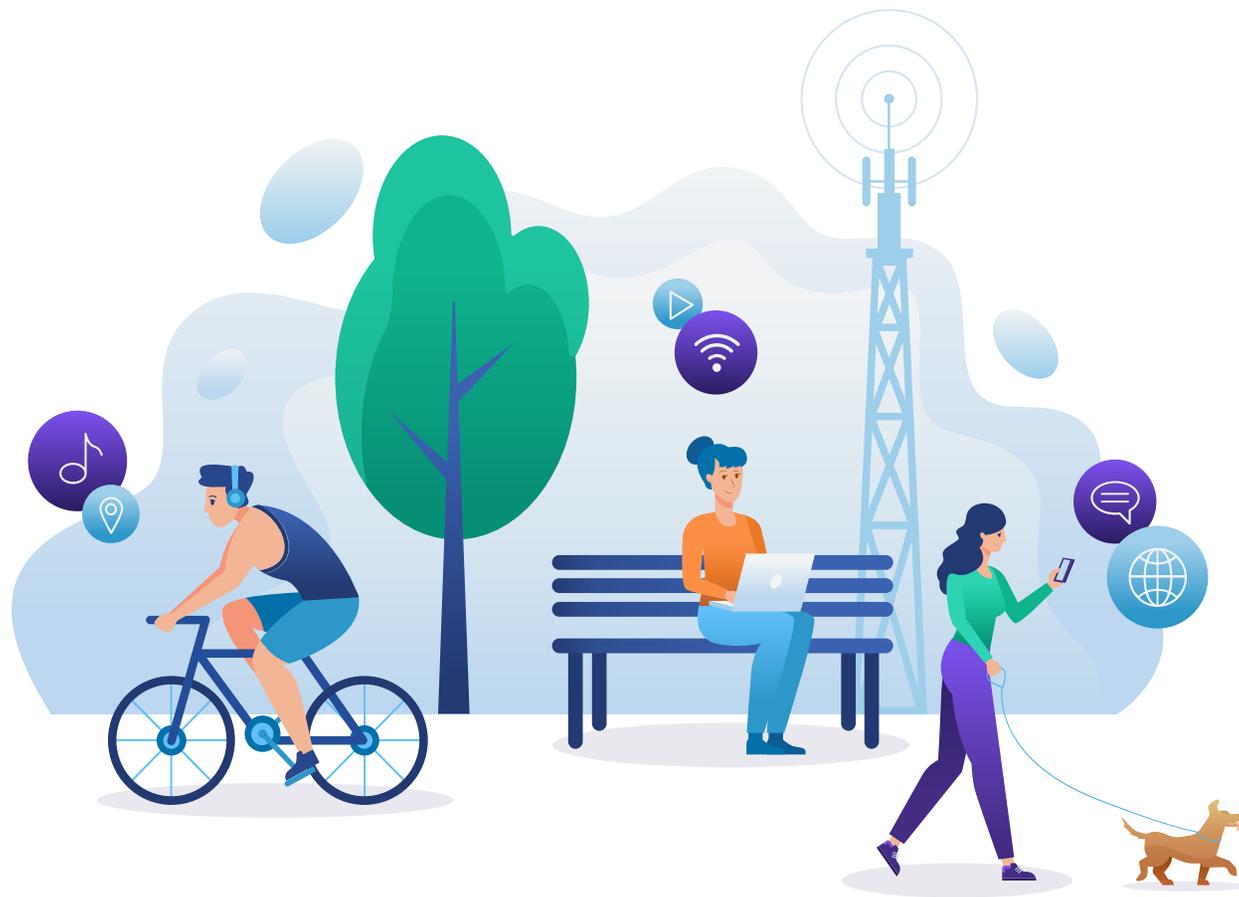
El 11,5 % de las interacciones se realizaron vía telefónica, cumpliendo un papel de acompañamiento y asistencia personalizada. Este canal es relevante para usuarios que requieren confirmación de requisitos o apoyo técnico (por ejemplo, registro en plataformas, horarios de atención o seguimiento a trámites).

### **Atención presencial en disminución.**

Solo el 0,7 % de las atenciones se efectuaron de manera presencial (3 casos), lo que refleja la consolidación de la atención virtual y la preferencia ciudadana por los canales no presenciales. No obstante, mantener este canal activo es importante para garantizar la inclusión y accesibilidad de personas que presentan barreras digitales, en especial adultos mayores o población con limitaciones tecnológicas.

### **Eficiencia en la gestión y prevención de radicaciones.**

La resolución inmediata de 436 requerimientos evita su escalamiento al sistema formal de PQRS, lo cual contribuye a descongestionar los flujos de gestión interna y mejorar la percepción de respuesta oportuna. En términos cualitativos, esto demuestra una madurez institucional en la orientación ciudadana y la existencia de personal capacitado para resolver dudas en tiempo real.



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



Radicado: **20257000571173**

Fecha 14-10-2025 08:13

**El Documento 20257000571173 fue firmado electrónicamente por:**

<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: 16-10-2025 09:36:14
<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: 14-10-2025 08:14:11
<b>Sandra Yaqueline Corredor Esteban</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-10-2025 18:04:36



b463212e73e04e3037d50df7d2a3bee463190b3dc572cd57ed79b6c92fc3660f

Código de Verificación CV: f834f

