

INFORME DE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

**VIGENCIA
2025**

**SECRETARIA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE.**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA
Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

Tabla de Contenido

Introducción	2
Objetivo	3
Alcance del informe	3
Normatividad	3
Total de PQRSD 2025	4
Comparativo peticiones 2024 y 2025	4
Traslados por no competencia	6
Canales de recepción de las peticiones	8
Tipología de las peticiones	9
Dependencias con mayor número de peticiones atendidas.	10
Promedio de trámite y respuestas a las PQRSD	11
Solicitudes de acceso a información	13
Denuncias por actos de corrupción	13
Mediciones realizadas por órganos externos	14
Conclusiones	16

Índice de tablas

Tabla 1 Comparativo ingreso de peticiones 2024 vs 2025	5
Tabla 2 Cantidad traslados realizados 2024 vs 2025	6
Tabla 3 Cantidad traslados realizados a las entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte 2024 vs 2025	8
Tabla 4 Comparativo peticiones por canal 2024 vs 2025	9
Tabla 5 Tipología de las peticiones	9
Tabla 6 Dependencias que más peticiones atendieron durante 2025	10
Tabla 7 Promedio días de respuesta por tipo de petición	12
Tabla 8 Promedio días de respuesta por dependencia	12

Índice de gráficas

Gráfica 1 Comparativo peticiones 2024 vs 2025	4
Gráfica 2 Comparativo mensual ingreso de peticiones Vigencias 2024 vs 2025	6

**SECRETARIA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO
INFORME DE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2025.¹**

Introducción

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), como organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en cultura, recreación y deporte. Su propósito es impulsar la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de Bogotá, asegurando el ejercicio y disfrute de los derechos y libertades de sus habitantes, como una condición esencial para la calidad de vida y el fortalecimiento de la democracia.

En este contexto, el relacionamiento, servicio al ciudadano y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) son pilares fundamentales para garantizar una interacción efectiva entre la entidad y la ciudadanía. Estos mecanismos no solo permiten atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, sino también generan oportunidades para fortalecer la confianza en la gestión pública, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Durante 2025, la SCRD continuó implementando estrategias orientadas al fortalecimiento de su capacidad institucional, integrando tecnología, conocimiento e innovación para mejorar la experiencia ciudadana y optimizar la gestión interna de sus procesos. Bajo un enfoque interdisciplinario y coordinado, se trabajó en la consolidación de una estrategia eficiente y accesible que permita una respuesta oportuna a las solicitudes de la ciudadanía, en consonancia con los principios establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El presente informe anual reúne los resultados y logros alcanzados en la gestión de PQRSD durante 2025. Refleja el compromiso de la SCRD por articular sus procesos institucionales, medir y evaluar de manera constante su desempeño, y avanzar en el desarrollo de soluciones que beneficien tanto a los usuarios internos como externos. Asimismo, constituye una herramienta clave para identificar áreas de mejora y garantizar que las políticas, planes y proyectos de la entidad estén alineados con las necesidades de la ciudadanía, consolidando una Bogotá más participativa, transparente y conectada.

¹ Elaborado por: Giovani Andrés Moreno Rozo, Profesional Especializado y Viviana Ortiz Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Objetivo

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte durante el año 2025. Este análisis busca identificar tendencias, logros alcanzados y áreas de oportunidad, con el propósito de fortalecer la transparencia, la eficiencia operativa y la satisfacción de la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos normativos vigentes y los objetivos institucionales.

Alcance del informe

El presente documento consolida la información sobre la gestión de las PQRSD en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte durante el año 2025. Se incluyen datos reportados por las diferentes dependencias que integran la Entidad, los cuales fueron registrados en los sistemas institucionales, tales como Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental interno Orfeo. El análisis abarca estadísticas generales, comparativos de los años 2025 y 2024, tipologías de las peticiones, desempeño de los canales de atención y resultados relacionados con acceso a la información, denuncias por posibles actos de corrupción y resultados de evaluaciones realizadas por órganos externos respecto al trámite y gestión de las peticiones. Este documento constituye una herramienta clave para la evaluación y mejora continua del servicio al ciudadano.

Normatividad

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), y se dictan otras disposiciones”; El Acuerdo 731 de 2018, “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”; el Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital. Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, y la Resolución N.º 374 del 06 de junio 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, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD durante el año 2025.

Total de PQRSD 2025

Durante la vigencia 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de 4.558 PQRSD, en los diferentes canales de atención y recepción dispuestos para ello; frente al año 2024 donde se atendieron 2.988 peticiones, encontramos que hubo un aumento del 52,54% en la recepción y gestión de las PQRSD en la entidad, es decir, 1570 PQRSD nuevas atendidas en el año.

Gráfica 1. Comparativo peticiones 2024 vs 2025



Este aumento en la interacción y relacionamiento con la ciudadanía responde a las necesidades de información de los servicios de la SCRD, como el uso de equipamientos culturales como el Centro Felicidad CEFE Chapinero, que continúa posicionándose como uno de los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía, el Programa Distrital de Estímulos y la Agenda Cultural de los eventos. Esto supone un reto para la gestión efectiva de las PQRSD, así como la mejora en la coordinación de los equipos y canales encargados de atender y dar respuesta a las necesidades, y demandas de la ciudadanía.

Comparativo peticiones 2024 y 2025

Durante el año 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte gestionó un total de 4558 peticiones. A continuación, se presenta la comparación mes a mes, siendo los meses con mayor flujo de PQRSD febrero con el 10.11%, mayo con una representación del 9,48%, septiembre con el 10.11%, y octubre con 10,36% de las PQRSD gestionadas en ese mes.

Al revisar los asuntos más recurrentes en estos meses, encontramos que se asocian a consultas relacionadas con servicios del CEFE Chapinero, información sobre participación

en convocatorias de eventos liderados por la Secretaría, solicitudes relacionadas con control urbano a Bienes de Interés Cultural, entre otros.

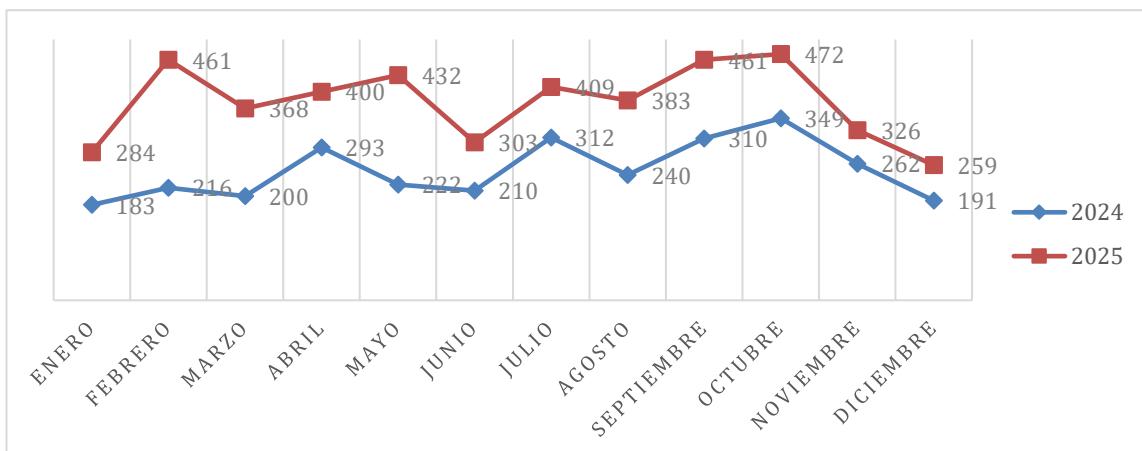
Tabla 1. Comparativo ingreso de peticiones 2024 vs 2025

MES	2024	2025	DIFERENCIA ABSOLUTA	VARIACIÓN (%)	% FRENTE AL TOTAL DE PQRSD
ENERO	183	284	101	55,19	6,23
FEBRERO	216	461	245	113,43	10,11
MARZO	200	368	168	84,00	8,07
ABRIL	293	400	107	36,52	8,78
MAYO	222	432	210	94,59	9,48
JUNIO	210	303	93	44,29	6,65
JULIO	312	409	97	31,09	8,97
AGOSTO	240	383	143	59,58	8,40
SEPTIEMBRE	310	461	151	48,71	10,11
OCTUBRE	349	472	123	35,24	10,36
NOVIEMBRE	262	326	64	24,43	7,15
DICIEMBRE	191	259	68	35,60	5,68
TOTAL GENERAL	2988	4558	1570	52,54	100,0

En general, el 2024, frente a los meses del 2025 presentaron un aumento en el número de las PQRSD gestionadas, los meses con mayor variación de un año a otro fueron febrero con un 113,43% de variación, marzo (84,00%), mayo (94,59%), y agosto (59,58%), y los meses con menor variación fueron julio (31,09%), octubre (35,24%) y noviembre (24,43%).

Ahora bien, enero, junio y diciembre de 2025 fueron los meses con el menor flujo de peticiones. Esta disminución podría estar asociada con el periodo de vacaciones, festividades de navidad, fin de año y año nuevo; en 2024 el comportamiento observado en enero y diciembre fue similar. Por otro lado, no hubo una variación significativa entre el flujo de peticiones del primer semestre de 2025 (49,32%) y el segundo semestre (50,68%); fue bastante equitativo la gestión de las PQRSD.

Gráfica 2. Comparativo mensual ingreso de peticiones Vigencias 2024 vs 2025



Traslados por no competencia

Los traslados de peticiones por no competencia representan los casos en los que, tras una revisión inicial, se determinó que la competencia para atender la solicitud recae en otra entidad distinta.

En la vigencia 2025 de las 4558 PQRSD recibidas en la SCRD, se trasladaron por no competencia el 18,10%, es decir, 825 traslados; en comparación con el 2024, donde el porcentaje de traslado fue de 22,59% del total de las PQRSD recibidas, en ese sentido, de un año al otro, aumentó en un 22,22% los traslados por no competencias, con una diferencia de 150 PQRSD de traslados por no competencia entre 2024 y 2025; sin embargo, del 100% de las PQRSD asignadas a la SCRD en 2025, el 81,90% correspondieron a las peticiones asignadas por competencia a la SCRD y el 18,10% restante a traslados, bajo ese criterio, frente al 2024 (22,59%) hubo una disminución del número de traslados a otras entidades frente al total de las PQRSD radicadas en la SCRD.

Tabla 2. Cantidad traslados realizados 2024 vs 2025

ENTIDAD	2024	2025
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	281	319
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	123	218
SECRETARÍA DE GOBIERNO	64	86
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	28	27
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	9	22
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	15	20
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	7	18
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4	15
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	15	12
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	11	11
ENTIDADES NACIONALES	1	8

ENTIDAD	2024	2025
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	6	8
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	2	7
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	3	6
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	1	4
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS	23	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	7	4
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4	4
SECRETARÍA GENERAL	11	4
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	4	4
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	1	3
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	6	3
ENEL CODENSA	0	2
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	2	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	2	2
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	2	2
CASA TEATRO TEATROVA	0	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	4	1
MINISTERIO DEL DEPORTE	2	1
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2	1
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	0	1
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1	1
TRANSMILENIO S. A	5	1
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	4	1
CANAL CAPITAL	2	0
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL	1	0
EMPRESA METRO S. A	1	0
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	1	0
METRO BOGOTÁ	2	0
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	3	0
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	9	0
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	2	0
VEEDURÍA DISTRITAL	1	0
TOTAL	675	825

De acuerdo con la tabla 2, en 2025 las 825 PQRSD se redistribuyeron en 35 entidades de diferente naturaleza, tanto privada, mixta, como públicas, en 2024 se distribuyeron en 47 organizaciones. En 2025, las cinco entidades que más trasladados por no competencia recibieron por parte de la SCRD fueron IDARTES, IDRD, la Secretaría de Gobierno, IDPC y la Secretaría Distrital de Ambiente, sin embargo, es interesante revisar que el 72,97% de los trasladados por competencia se dirigieron a 5 entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte, por el manejo específico de sus funciones y competencias relacionadas directamente con el campo, mientras que el 27.03% restante lo recepcionaron 30 organizaciones.

Este flujo constante de peticiones que llegan a la Secretaría, y que se deben trasladar a las otras entidades del sector, se debe muchas veces a la falta de conocimiento por parte de la

ciudadanía, del portafolio de trámites y servicios de la SCRD², y al desconocimiento de las competencias de cada entidad, por lo que encontramos solicitudes relacionadas con convocatorias agenciadas por IDARTES, solicitudes de préstamos de equipamientos tanto culturales como recreodeportivos, que dependiendo del caso son responsabilidad del IDRD o de IDARTES, solicitudes de cursos o talleres de formación que lideran las entidades del sector, entre otras.

Tabla 3. Cantidad trasladados realizados a las entidades del sector Cultura, Recreación y Deporte 2024 vs 2025

ENTIDAD	2024	2025
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	281	319
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	123	218
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL	28	27
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	15	20
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	7	18
CANAL CAPITAL	2	0
TOTAL GENERAL	456	602

Canales de recepción de las peticiones

La distribución de peticiones por canales de atención refleja cambios en las preferencias y comportamientos de los ciudadanos al interactuar con la entidad. En 2025 se recepcionó el 73,91% (3369) de las PQRSD recibidas por medios escritos (físicos o digitales enviadas a correspondencia.externa@scrd.gov.co), esto mantiene la tendencia respecto de 2024 de ser el medio de mayor uso por parte de la ciudadanía en el momento de relacionarse con la Secretaría.

El canal escrito en 2025, tuvo una variación del 68,20% con relación a 2024, lo que reafirma la tendencia al crecimiento de dicho canal, ya sea por la formalidad del soporte al ser una PQRSD escrita o la preferencia por el uso de canales digitales, que son más accesibles, rápidos y directos.

Ahora bien, frente al canal web este representó el 26,04% de las solicitudes recibidas en 2025, y experimentó un aumento del 23.65% frente a 2024, sin embargo, aunque hubo crecimiento en términos absolutos, disminuyó su peso porcentual dentro del total para 2025 en contraste con 2024.

² Para consultar el portafolio de trámites y servicios de la SCRD puede acceder a: https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2025-09/portafolio_de_servicios_scrud_2025.pdf

Con relación al canal de atención presencial, durante el 2025 no se presentaron PQRSD en este canal, en contraste con 2024, donde se registraron 25 peticiones presenciales. Si bien la SCRD cuenta con un punto físico de relacionamiento con la ciudadanía, las interacciones con la ciudadanía se centran principalmente en el asesoramiento y orientación frente a consultas puntuales de servicios y trámites de la SCRD, así como, consultas sobre puntos de interés turístico.

Tabla 4. Comparativo peticiones por canal 2024 vs 2025

CANAL DE ATENCIÓN	2024	2025	VARIACIÓN (%)	2024%	2025%
ESCRITO	2003	3369	68,20	67,03	73,91
WEB	960	1187	23,65	32,13	26,04
PRESENCIAL	25	0	-100,00	0,84	0,00
TELEFÓNICO	0	2	0,00	0,00	0,04
TOTAL GENERAL	2988	4558	52,54	100	100,00

El canal telefónico, únicamente registró el 0,04% de las peticiones en 2025, mientras que en 2024 no registraron peticiones, posiblemente debido a la priorización de medios de interacción no directos y el uso de otros canales que permiten dejar una evidencia más formal de la solicitud.

Tipología de las peticiones

Frente a las tipologías de las PQRSD recibidas en 2025, tenemos que, de las 4558 PQRSD recibidas, el 95,04% corresponden a derechos de petición de interés particular, seguido de solicitudes de acceso a información con el 2,59%, y el 2,37% restante recoge el resto de los tipos de petición.

Tabla 5. Tipología de las peticiones

TIPO DE PETICIÓN	2024	2025	DIFERENCIA ABSOLUTA	VARIACIÓN (%)
D.P INTERÉS PARTICULAR	2762	4332	1570	56,84
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	96	118	22	22,92
CONSULTA	18	41	23	127,78
RECLAMO	19	23	4	21,05
D.P INTERES GENERAL	22	11	-11	-50,00
QUEJA	8	9	1	12,50
FELICITACIÓN	16	8	-8	-50,00
SUGERENCIA	6	7	1	16,67
SOLICITUD DE COPIAS	37	5	-32	-86,49
DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	4	0	0,00
TOTAL GENERAL	2988	4558	1570	52,54

Los derechos de petición de interés particular mantienen su dinámica de crecimiento con un 56,84% respecto al 2024, mientras que las solicitudes de acceso a información también crecieron de 96 en 2024 a 118 en 2025, es decir, presentaron una variación del 22,92%; por otro lado, las peticiones que disminuyeron durante la vigencia 2025 fue la solicitud de copias en un 86,49%, las felicitaciones y los derechos de petición de interés general cada uno en un 50% frente a 2024.

El aumento y concentración de las PQRSD en dos tipologías de petición como derechos de petición de interés particular y en las solicitudes de acceso a información resaltan cambios en las necesidades de información de la ciudadanía. Es esencial continuar fomentando la transparencia y mejorar los mecanismos para atender estas demandas, lo que implica reforzar los canales de gestión de la respuesta para este tipo de peticiones.

Dependencias con mayor número de peticiones atendidas.

En el año 2025, las dependencias de la Secretaría de Cultura atendieron un total de 3733 PQRSD, lo que indica un crecimiento de un 61,39% en la gestión y recepción de solicitudes y peticiones, en la siguiente tabla podemos ver la distribución por dependencias de las PQRSD:

Tabla 6. Dependencias que más peticiones atendieron durante 2025

DEPENDENCIA	2024	2025	VARIACIÓN 2024/2025 (%)	% DEL TOTAL DE LAS PETICIONES ASIGNADAS A LA SCRD
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	250	1457	482,80	39,03
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	350	555	58,57	14,87
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	556	395	-28,96	10,58
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACIÓN	182	308	69,23	8,25
DIRECCIÓN DE FOMENTO	250	239	-4,40	6,40
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	134	202	50,75	5,41
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	53	70	32,08	1,88
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	65	68	4,62	1,82
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	48	66	37,50	1,77
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	48	62	29,17	1,66
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	47	51	8,51	1,37
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	55	45	-18,18	1,21
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	25	39	56,00	1,04
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	38	30	-21,05	0,80
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL	11	19	72,73	0,51

DEPENDENCIA	2024	2025	VARIACIÓN 2024/2025 (%)	% DEL TOTAL DE LAS PETICIONES ASIGNADAS A LA SCRD
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	19	19	0,00	0,51
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	16	17	6,25	0,46
DESPACHO	6	16	166,67	0,43
GRUPO INTERNO GESTIÓN FINANCIERA	32	16	-50,00	0,43
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	86	13	-84,88	0,35
OFICINA JURÍDICA	6	12	100,00	0,32
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	19	11	-42,11	0,29
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	8	10	25,00	0,27
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	6	200,00	0,16
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	6	0,00	0,16
CONTROL INTERNO	1	1	0,00	0,03
TOTAL GENERAL	2313	3733	61,39	100,00

Continúa la tendencia de concentración y gestión de peticiones en competencia de tres dependencias, las cuales gestionan más del 60% de las peticiones: Subdirección de Gestión Cultural y Artística con el 39,03%, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con el Ciudadano 14,87% y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con el 10,58%. Otras dependencias que reciben un flujo constante de PQRSD son la Dirección de Asuntos Locales y Participación (8,25%), la Dirección de Fomento (6,40%) y la Dirección de Lectura y Bibliotecas (5,41%).

Las demás dependencias y grupos internos de trabajo, representan el 15,46% de la gestión de las PQRSD de la entidad. En ese sentido, la tendencia muestra una concentración marcada en áreas relacionadas con infraestructura, gestión cultural y atención directa a la ciudadanía, esto podría sugerir un enfoque en temas operativos y de relación ciudadana como prioridades institucionales.

Promedio de trámite y respuestas a las PQRSD

Durante el 2025, frente al promedio de tiempos de gestión de las respuestas de las PQRSD, encontramos que la SCRD dio respuesta en un promedio de 9 días hábiles, siendo las peticiones con menor tiempo de respuesta la solicitud de copias con 7 días en promedio, seguido las solicitudes de acceso a información con 8 días, los reclamos, las quejas y los derechos de petición de interés particular, cuyo tiempo promedio de respuestas fueron de 9 días hábiles.

Las consultas presentan un tiempo promedio más alto (23 días), superando considerablemente los otros tipos de petición; esto podría deberse a su complejidad o al

flujo interno para consolidar respuestas. Los derechos de petición de Interés general y las sugerencias cuentan con 12 días hábiles en promedio, las denuncias por presuntos actos de corrupción mantienen tiempos de 13 días en promedio, las felicitaciones con 10 días. Finalmente, se presentaron cinco (5) peticiones ciudadanas vencidas, con una extemporaneidad de un (1) día hábil.

Tabla 7 Promedio días de respuesta por tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	PROMEDIO DE TIEMPOS DE TRÁMITE
CONSULTA	23
DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	13
SUGERENCIA	12
D.P INTERES GENERAL	12
FELICITACIÓN	10
RECLAMO	9
D.P INTERÉS PARTICULAR	9
QUEJA	9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8
SOLICITUD DE COPIAS	7
PROMEDIO GENERAL	9

Solicitudes de acceso a información

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.”, se discrimina la siguiente información:

Nº solicitudes de acceso a información recibidas	Nº solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Nº solicitudes en las que se negó el acceso a la información
118	2	8	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron en 2025 118, en contraste con las 96 de 2024, de las cuales 2 fueron trasladadas por competencia a otras entidades, siendo respondidas 116 por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Denuncias por actos de corrupción

Con el propósito de prevenir y detectar riesgos de fraude y corrupción, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte ha implementado un proceso para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Interno Disciplinario, donde se les otorga atención prioritaria para garantizar un manejo adecuado y oportuno.

La Secretaría pone a disposición de la ciudadanía canales internos y externos para la presentación de denuncias, respaldados por un procedimiento claro y estructurado. En el sitio web oficial de la Entidad: www.culturarecreacionydeporte.gov.co, está disponible un módulo específico para reportar presuntos actos de corrupción. A través de este módulo, los ciudadanos pueden acceder al micrositio de atención y servicios y utilizar el botón correspondiente para presentar su denuncia. Adicionalmente, la línea telefónica 601-3274850, opción 6, también está habilitada como canal de denuncia.

La recepción de denuncias activa de manera inmediata los procedimientos establecidos para su investigación, garantizando que se apliquen las sanciones pertinentes en caso de comprobarse irregularidades.

Al igual que en 2024, en la vigencia 2025 se recibieron 4 denuncias por presuntos actos de corrupción, lo que no demuestra una variación en la recepción de dichas peticiones. Esta tendencia sigue manteniendo la necesidad de fortalecer los canales de denuncia abiertos y accesibles, así como el compromiso de la entidad con la transparencia, integridad y legalidad en su gestión.

A través de este enfoque proactivo, la Secretaría de Cultura busca no solo prevenir y sancionar actos indebidos, sino también fomentar una cultura organizacional basada en la ética, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

Mediciones realizadas por órganos externos

La calidad de las respuestas ofrecidas a la ciudadanía a través del sistema “Bogotá te Escucha” es un pilar fundamental del compromiso de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte con la transparencia y la excelencia en el servicio público. La Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General realiza una evaluación mensual de las respuestas emitidas, tomando como referencia criterios clave como coherencia, claridad, calidez, oportunidad y el adecuado manejo del sistema; en este sentido, para el 2025, la Secretaría alcanzó un cumplimiento promedio del 94.7%; estos resultados reflejan el compromiso

constante de la entidad con la mejora continua y la atención efectiva a las solicitudes de la ciudadanía.

Así mismo, la SCRD obtuvo en la dimensión 1 del índice INCIDE una calificación de 92.21% a medición del “INCIDE” que realiza la Veeduría Distrital refleja el avance de implementación del modelo de relación con la ciudadanía, es importante mencionar que INCIDE es un indicador que buscar evaluar el comportamiento de las entidades del Distrito frente al modelo de relacionamiento con la ciudadanía alrededor de la garantía del acceso a la información, la participación ciudadana y la prestación de bienes y servicios.

Así mismo también es importante mencionar que en el índice de reporte de avance en la gestión FURAG, la política de Servicio a la Ciudadanía obtuvo una medición de 94.7, lo que es reflejo del trabajo realizado por la Entidad en torno al mejoramiento en la calidad de los servicios a la ciudadanía.

Conclusiones

1. En 2025 hubo un incremento significativo en la interacción y relacionamiento con la ciudadanía, debido al aumento del 52,54% en las PQRSD frente a 2024, asociado principalmente a la solicitud de información sobre estímulos, equipamientos culturales y agenda de eventos.
2. Se sigue consolidando y fortaleciendo la gestión de las respuestas de las PQRSD, ya que si bien ha habido un aumento significativo del flujo de peticiones se ha dado respuesta de manera eficiente y oportuna con un promedio general de respuesta de 9 días hábiles, cumpliendo los términos legales. Se destacan especialmente las solicitudes de acceso a la información y de copias, con tiempos promedio de 7 días, lo que refleja una gestión eficaz y alineada con los principios de transparencia.
3. Existe una alta concentración y demanda de peticiones en pocos tipos de petición, ya que el 95,04% de las PQRSD son derechos de petición de interés particular, seguidas por solicitudes de acceso a información (2,59%). Esta concentración muestra que la ciudadanía acude principalmente a la SCRD para resolver necesidades específicas y personalizadas de información y servicios.
4. Hay una preferencia por parte de la ciudadanía de usar los canales escritos y digitales, puesto que el 73,91% de las peticiones se recibieron por el canal escrito, estableciéndose como el principal canal de contacto. Con relación a los otros canales, se sugiere generar acciones de promoción y fortalecimiento de los mismos, para evitar la concentración y congestión del canal escrito.
5. Se está presentando la tendencia de concentración de carga de gestión de respuestas en ciertas dependencias y grupos de trabajo en la SCRD, puesto que más del 60% de las peticiones fueron atendidas por tres dependencias: Subdirección de Gestión Cultural y Artística, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con el ciudadano y la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural. Por lo tanto, se requiere fortalecer y ampliar la capacidad institucional de dichas áreas para evitar represamiento, congestión y dar cumplimiento eficiente a las respuestas en términos de calidad y tiempo.
6. Finalmente, hay un desempeño destacado en evaluaciones externas relacionadas con la implementación del modelo de relacionamiento, teniendo en cuenta que la SCRD alcanzó un 94.7% de cumplimiento en la evaluación de calidad de respuestas realizada por la Secretaría General y un 92,21% en el índice INCIDE de la Veeduría Distrital, confirmando un alto nivel de madurez institucional en el modelo de relacionamiento con la ciudadanía.



Radicado: 20267000088753

Fecha 29-01-2026 14:24

El Documento 20267000088753 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: 29-01-2026 16:18:44
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-01-2026 16:02:13
Giovani Andres Moreno Rozo	Profesional Especializado Código 222 Grado 19 (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030548619, giovani.moreno@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-01-2026 14:29:18
 7c577689d13002a6d661e5b9db3c1cae44b3851e25e10e43053ca3cfbd786ca Codigo de Verificación CV: 6234c	

