

Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos Enero 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 enero 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 el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de **enero 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 **enero** 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 **enero de 2025**.

Aspectos Generales

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

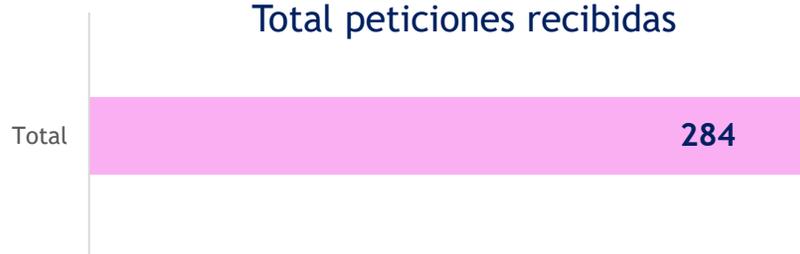


Peticiones recibidas

El análisis inicial del informe de peticiones de **enero de 2025** muestra un incremento significativo en la cantidad de solicitudes recibidas en comparación con el mes anterior. En **enero** se registraron **284 peticiones**, lo que representa un aumento de **93 peticiones** respecto a diciembre de 2024, cuando se recibieron 191. Este crecimiento equivale a un **48.7%**

más de peticiones en enero, lo que sugiere un aumento en la demanda de información y servicios por parte de la ciudadanía. Hay un alto interés ciudadano en los servicios del CEFE Chapinero, particularmente en el uso de piscinas, gimnasio, canchas, préstamo de espacios y exposiciones. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la gestión de

Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



información sobre la oferta y condiciones de uso de estos servicios, para optimizar la atención a la ciudadanía y evitar la saturación en los canales de recepción de peticiones.

Peticiones por canal

El análisis de las peticiones por canal en enero de 2025 refleja que la mayoría de las solicitudes se gestionaron a través del canal **escrito**, con **237** peticiones, mientras que el canal **web** registró **47** solicitudes. Esto confirma la tendencia de que el canal escrito, administrado por el Grupo de Gestión Documental, sigue siendo el principal medio utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



El predominio del canal escrito puede estar relacionado con la formalidad de ciertos trámites, la necesidad de adjuntar documentos o la percepción de mayor validez administrativa. Sin embargo, la cifra de 47 peticiones recibidas a través del canal web sugiere que hay una porción de la ciudadanía que prefiere los medios digitales, lo que representa una oportunidad para seguir fortaleciendo este canal, facilitando su acceso y promoviendo su uso.

Peticiones por Tipología

El análisis por tipología de las peticiones recibidas en enero de 2025 muestra que la gran mayoría corresponden a **derechos de petición de interés particular**, con un total de **279** solicitudes. Esto confirma que los ciudadanos están utilizando este mecanismo principalmente para resolver inquietudes o gestionar trámites relacionados con sus necesidades específicas, lo cual está alineado con el aumento de peticiones vinculadas al CEFE Chapinero.

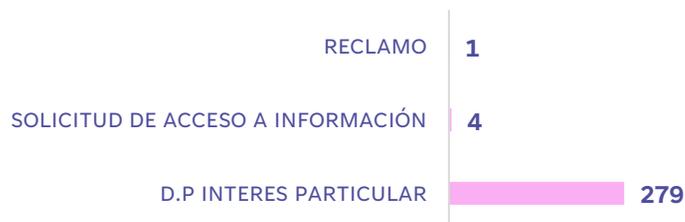
Por otro lado, las **solicitudes de acceso a la información pública** fueron 4, lo que indica un bajo número de requerimientos relacionados con transparencia y acceso a datos oficiales. Esto podría deberse a que

la información que la ciudadanía busca está disponible en otros canales o a la falta de mayor difusión sobre este derecho.

Finalmente, se registró 1 **reclamo**, lo que sugiere un nivel bajo de insatisfacción en comparación con el total de solicitudes recibidas. Sin embargo, es

importante analizar este caso en detalle para identificar posibles oportunidades de mejora en la prestación de servicios.

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
4	0	6	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registró **4**, siendo respondida por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

El análisis de las categorías y subtemas más reiterados en las peticiones de **enero de 2025** muestra que la mayor cantidad de solicitudes se concentró en la categoría de Arte, Cultura y Patrimonio, con un total de **148 peticiones**. Dentro de esta, el subtema más relevante fue **Equipamientos Culturales**, con **121** solicitudes, lo que refleja el alto volumen de consultas relacionadas con el CEFE Chapinero. Esto confirma que la ciudadanía está interesada en el uso de espacios como piscinas, gimnasio, canchas y otras instalaciones del CEFE.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	121
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	14
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	8
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	3
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	Total	148
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	13
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	7
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	5
	REPORTE FALLAS SICON	2
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	1
	Total	28
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	21
	Total	21
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	CONSEJOS LOCALES	9
	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	4
	Total	13
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
	ASUNTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIONES	1
	Total	12

Le sigue la categoría de **Convocatorias**, con 28 solicitudes, donde el subtema más frecuente fue Asesorías en convocatorias e invitaciones públicas (13 solicitudes). Esto evidencia una demanda sostenida por información y orientación en los procesos de participación y acceso a incentivos o apoyos para el sector cultural a través del Programa Distrital de Estímulos.

En tercer lugar, las solicitudes relacionadas con **Bienes de Interés Cultural** sumaron 21 peticiones, específicamente sobre Control Urbano sobre BIC en Bogotá. Esto indica que la ciudadanía sigue mostrando interés en la preservación y regulación del patrimonio cultural.

Los temas de **Asuntos Locales y Participación** acumularon 13 peticiones, con mayor énfasis en Consejos Locales (9 solicitudes), lo que refleja inquietudes sobre participación ciudadana y representación en estos espacios.

Finalmente, en **Asuntos Administrativos**, se registraron 12 peticiones, principalmente en Gestión Administrativa (11 solicitudes), lo que está relacionado con procedimientos internos y trámites administrativos.

Este análisis refuerza la necesidad de fortalecer la difusión de información sobre los servicios del CEFE Chapinero, mejorar la orientación sobre convocatorias y continuar con estrategias para la gestión eficiente de peticiones relacionadas con bienes de interés cultural y participación local.



Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
IDRD	10
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	7
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
IDPC	2
IDIPYBA	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1
OFB	1
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
TRANSMILENIO S.A	1
ENEL CODENSA	1
EAAB	1
DADEP	1
TOTAL	30

El análisis de las peticiones trasladadas a otras entidades en **enero** de 2025 muestra que un total de 30 solicitudes fueron remitidas a otras instituciones debido a que la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) no tenía la competencia para responderlas.

La entidad que recibió el mayor número de traslados fue el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), con 10 solicitudes, lo cual se relaciona directamente con la alta demanda de información sobre el uso de espacios deportivos en el CEFE Chapinero, tales como piscinas, gimnasio y canchas.

En segundo lugar, el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) recibió 7 solicitudes, lo que sugiere que varios ciudadanos dirigieron a la SCRD peticiones sobre programas, apoyos o servicios artísticos que competen a esta entidad.

Las demás entidades recibieron entre 1 y 2 peticiones cada una, entre ellas la Secretaría de Gobierno, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC) y el Instituto de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA). Esto indica que hubo casos específicos en los que se solicitó información o gestiones sobre normatividad, patrimonio, bienestar animal o incluso asuntos administrativos que competen a la Secretaría General. También se registraron traslados a entidades del sector de movilidad e infraestructura, como TransMilenio S.A., la EAAB y ENEL CODENSA, lo que sugiere que algunas solicitudes pudieron estar relacionadas con servicios públicos o infraestructura en el espacio público.

Veedurías ciudadanas.

Para el mes de enero no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en enero de 2025

El análisis de cierres mediante respuesta definitiva en enero de 2025 muestra que, de las 254 peticiones recibidas, se lograron cerrar 134, lo que representa un 53% de efectividad en los cierres dentro del mismo periodo.

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	148	67	26%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	25	14	6%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	15	4	2%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	12	12	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	6	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	8	3%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	5	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	2%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	1	0%

DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	1	0%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	3	3	1%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	2	1%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	2	2	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	0%
TOTAL	254	134	53%

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: Fue la dependencia con mayor volumen de solicitudes (148 en total) y logró cerrar 67, alcanzando un 26% de efectividad. Esto indica que una parte importante de las peticiones en este ámbito requieren tiempos de gestión más amplios o dependen de validaciones adicionales antes de su resolución.

Subdirección de Infraestructura Cultural: Recibió 25 peticiones y cerró 14, con una efectividad del 6%. Dado que muchas solicitudes pueden estar relacionadas con proyectos de infraestructura y adecuaciones físicas, esto podría explicar el menor porcentaje de cierres inmediatos.

Dirección de Asuntos Locales y Participación: Gestionó 15 requerimientos, de los cuales 4 fueron cerrados, reflejando un 2% de efectividad. El bajo porcentaje sugiere que estas peticiones pueden involucrar procesos de articulación con instancias externas o respuestas más detalladas.

Relacionamiento con la Ciudadanía: Logró un 100% de cierre, ya que recibió 12 peticiones y resolvió todas dentro del mismo periodo. Este desempeño indica una adecuada gestión y capacidad de respuesta en temas de atención a la ciudadanía.

Subsecretaría de Gobernanza, Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Transformaciones Culturales y Dirección de Personas Jurídicas también lograron cerrar la totalidad de los requerimientos recibidos, con una efectividad del 100% en su gestión.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

El análisis de cierre de peticiones de periodos anteriores refleja que, de **162** requerimientos pendientes de respuesta, se lograron cerrar todos, lo que representa un **72%** de efectividad, que sumando al 28% logrado en el mes de diciembre, el resultado indica un desempeño positivo en la resolución de trámites.

Tabla No. 4
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	49	37	17%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	39	27	12%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	28	13%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	21	18	8%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	14	14	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	7	3%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	10	7	3%

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	7	3%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	7	0	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	6	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	3	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	0%
DESPACHO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1	0%
CONTROL INTERNO	1	1	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	0%
TOTAL GENERAL	224	162	72%

Tipo de peticionario

El análisis del tipo de peticionario en el periodo evaluado muestra una distribución equilibrada entre hombres y mujeres, con una mínima participación de otros grupos.

Hombres: 128 solicitudes (45%)

Mujeres: 125 solicitudes (44%)

En conjunto, representan el 89% del total de peticiones, lo que indica una participación equitativa entre ambos géneros en el uso de los canales de atención.

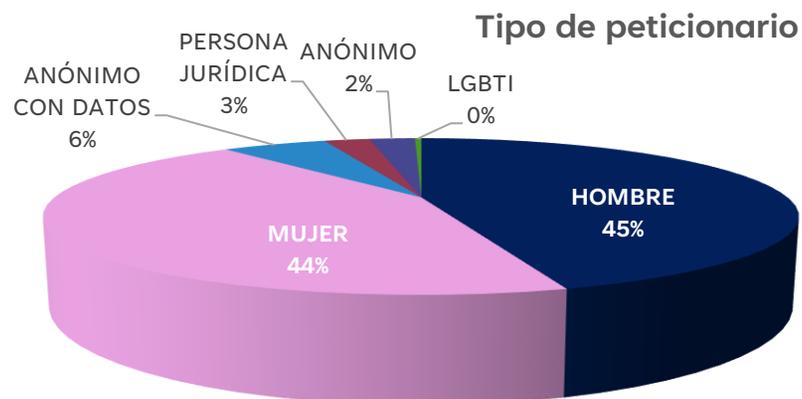
Peticiones Anónimas y con Datos Parciales

Anónimo con datos: 16 casos (6%)

Anónimo sin datos: 7 casos (2%)

Personas Jurídicas: Se registraron 7 peticiones (2%), lo que sugiere que la mayoría de los requerimientos provienen de ciudadanos individuales en lugar de organizaciones o empresas.

Comunidad LGBTI: Se reportó solo 1 petición identificada dentro de esta categoría, lo que refleja una baja participación.



Tiempo promedio de respuesta

El análisis de la tabla que muestra los días promedio de respuesta por dependencia revela varios aspectos importantes sobre la gestión y la capacidad de respuesta de la Secretaría de Cultura, en distintos tipos de peticiones.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOL. INFO
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	15		
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	14		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13		
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	12		
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11		
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	10		
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	9		9
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	9		
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	8		
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	8		
DIRECCIÓN DE FOMENTO	7		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	6		
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	6		
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	5	6	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5		
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	3		

Dependencias con Mayor Riesgo de Incumplimiento

Las siguientes dependencias presentaron tiempos de respuesta entre 13 y 15 días hábiles, lo que las dejó muy cerca de superar el plazo legal de 15 días:

Grupo Interno de Contratación: 15 días

Grupo Interno de Servicios Administrativos: 14 días

Oficina Asesora de Planeación: 13 días

Este comportamiento representa un riesgo, ya que cualquier retraso adicional podría llevar al incumplimiento del término legal y generar posibles reclamaciones por parte de los ciudadanos.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el fin de detectar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Interno Disciplinario, donde se les brinda atención prioritaria. Desde la Secretaría de Cultura hemos implementado canales internos y externos de denuncia, además de establecer un procedimiento para su procesamiento.

En el sitio web oficial de la entidad, <http://culturarecreacionydeporte.gov.co>, se encuentra disponible un módulo específico para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción. Este canal proporciona a la ciudadanía la oportunidad de informar sobre cualquier comportamiento indebido que pueda estar ocurriendo dentro de la entidad, ingresando al micrositio de atención y servicios a la ciudadanía se ubica el botón, además de que también habilitamos una opción a través del PBX de la entidad 601-3274850 opción 6.

La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes. Es relevante resaltar que, durante el mes de **enero**, la entidad no recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción, sin embargo, es importante de mantener canales abiertos y accesibles para la presentación de denuncias, así como el compromiso de la entidad con la transparencia y la integridad en su gestión. Este enfoque

proactivo en la detección y prevención de irregularidades contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución y a promover una cultura organizacional basada en la ética y la legalidad.

Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.



La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía es una parte fundamental del proceso de rendición de cuentas y del compromiso de la entidad con la calidad del servicio. A partir del informe emitido mensualmente por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se evalúan diversos criterios para determinar la calidad de las respuestas proporcionadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso de evaluación, se consideran criterios clave como la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas, estos criterios son fundamentales para garantizar una atención efectiva y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

Es alentador destacar que el porcentaje de cumplimiento en **enero** 2025 fue del 100%, lo que refleja el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio. Este alto nivel de cumplimiento demuestra la eficacia de los procesos implementados y el enfoque centrado en el ciudadano que guía las acciones de la entidad.

Conclusiones

1. En enero de 2025 se registraron 284 peticiones, un aumento del 48.7% respecto a diciembre de 2024, lo que evidencia un creciente interés de la ciudadanía en los servicios ofrecidos por la Secretaría, especialmente en el CEFE Chapinero.
2. El 83.5% de las solicitudes se gestionaron por el canal escrito, lo que confirma la tendencia de los ciudadanos a usar este medio por su formalidad y posibilidad de anexar documentos. Sin embargo, el 16.5% de peticiones vía web sugiere oportunidades para fortalecer este canal digital.
3. El 98.2% de las solicitudes correspondieron a derechos de petición de interés particular, lo que indica que la ciudadanía usa este mecanismo principalmente para resolver inquietudes personales y trámites administrativos.
4. Se cerraron con respuesta definitiva 134 de 254 peticiones recibidas en el mes, con una efectividad del 53% en cierres dentro del mismo periodo. Dependencias como la Subdirección de Gestión Cultural y Artística concentraron el mayor volumen de solicitudes, con un cierre del 26%, lo que sugiere la necesidad de mejorar tiempos de respuesta.
5. La categoría Arte, Cultura y Patrimonio lideró las solicitudes con 148 peticiones, de las cuales 121 correspondieron a Equipamientos Culturales, en especial al uso de espacios en el CEFE Chapinero.
6. Se remitieron 30 peticiones a otras instituciones, siendo el IDRDR la entidad con mayor número de traslados (10 solicitudes), lo que sugiere la necesidad de mejorar la información sobre la oferta y servicios de otras entidades del sector.

7. Algunas dependencias presentan tiempos cercanos al límite legal de 15 días hábiles, como el Grupo Interno de Contratación (15 días) y el Grupo Interno de Servicios Administrativos (14 días), lo que puede generar riesgo de incumplimientos.
8. Durante el mes no se recibieron denuncias por presuntos actos de corrupción, lo que refleja el compromiso con la transparencia institucional.

Recomendaciones

1. Fortalecer la difusión de información sobre el CEFE Chapinero para reducir la carga de solicitudes sobre este servicio, mediante publicaciones en canales oficiales y espacios informativos en la página web.
2. Mejorar la coordinación interinstitucional con entidades como el IDRD e IDARTES, para reducir el número de peticiones trasladadas y ofrecer información más clara a los ciudadanos desde el primer contacto.
3. Mantener y reforzar los canales de denuncia interna y externa, asegurando su accesibilidad para garantizar la transparencia y fortalecer la confianza ciudadana en la entidad.

Información atenciones recibidas enero 2025

A partir de 2025, el seguimiento de las atenciones recibidas se integra al informe de peticiones, consolidando en un solo documento la información sobre la gestión de los diferentes canales de atención. En esta sección se presenta un resumen de las interacciones atendidas durante el periodo.

En enero de 2025 se registraron un total de 297 atenciones a la ciudadanía a través de los canales de chat, telefónico y



presencial, siendo el chat el medio más utilizado con 151 interacciones (51%), seguido de la línea telefónica con 122 (41%) y la atención presencial con 24 (8%). Los temas más consultados estuvieron relacionados principalmente con el CEFE Chapinero, que concentró el 47% de las atenciones (140 consultas), seguido de los programas de formación artística, cultural y deportiva con 55 solicitudes (19%) y las

convocatorias del Programa Distrital de Estímulos para la Cultura con 23 (8%). Otros temas de interés incluyeron la aprobación e inscripción de reformas estatutarias para organismos deportivos (20 consultas), información sobre el programa BEPS (10), participación en actividades culturales promovidas por la SCRD (9) y aspectos relacionados con bienes de interés cultural e infraestructura (7). La distribución de atenciones evidencia una alta demanda de información sobre espacios culturales y programas de formación, lo que resalta la importancia de fortalecer la difusión y orientación en estos temas a través de los canales de atención de la entidad.

Temas frecuentes de consultas identificados en las atenciones brindadas en enero 2025

TEMA FRECUENTE DE CONSULTA	CANTIDAD
CEFE CHAPINERO	140
PROGRAMAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA, CULTURAL Y DEPORTIVA.	55
CONVOCATORIAS - PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS PARA LA CULTURA	23
APROBACIÓN Y/O INSCRIPCIÓN DE LAS REFORMAS ESTATUTARIAS PARA LOS ORGANISMOS DEPORTIVOS	20
INFORMACIÓN SOBRE BEPS	10
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDAD CULTURAL PROMOVIDA POR LA SCRD	9
BIENES DE INTERÉS CULTURAL - TEMAS DE INFRAESTRUCTURA	7
SOLICITUDES DE EMPLEO	7
ALQUILER DE ESCENARIOS	7
BIBLORED	6
ELECCIONES CONSEJOS LOCALES	4
CONSULTA INFORMACIÓN TURÍSTICA	4
CERTIFICADO DE CONTRATO	2
CERTIFICADO LABORAL	1
LINEA CALMA	1
PROGRAMA CAPITAL CREATIVO	1
TOTAL	297

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró
Viviana Ortiz Bernal
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 623



Radicado: **2025700065853**

Fecha 10-02-2025 11:29

El Documento 2025700065853 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora 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: 12-02-2025 16:27:56
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 12-02-2025 16:24:04
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 10-02-2025 11:29:50
 ef36e4560b3df761a3c24faeb1bc3c4acc83c7d82b8c8db68e6b1cc747cc850f Codigo de Verificación CV: ebc63	