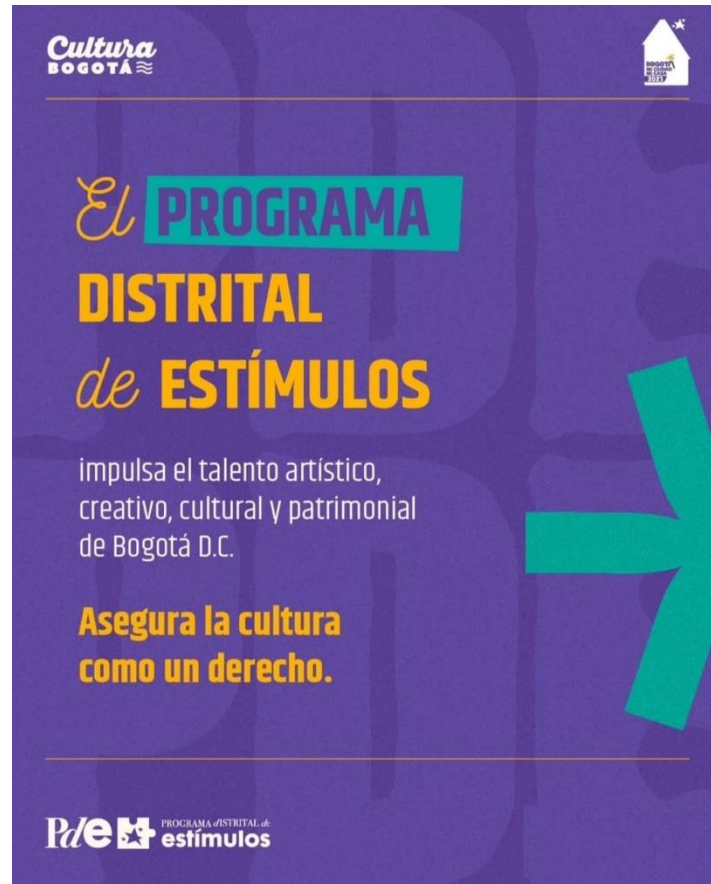




Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos Febrero 2025

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 **febrero** 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 Relacionamento con la Ciudadanía, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

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



Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

En **febrero**, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de **462** peticiones, lo que representa un incremento significativo en comparación con **enero** de 2025, cuando se registraron 284 peticiones.

Este aumento de 62.6% se debe principalmente al alto volumen de consultas relacionadas con el Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), lo que evidencia un creciente interés de la ciudadanía en los servicios y actividades ofrecidos en este espacio.



Gráfica No. 1
Total Peticiones

Total

462

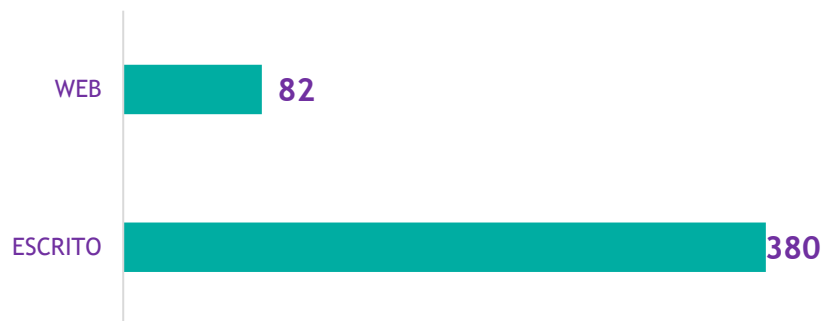
Peticiones por canal

En febrero las peticiones se recibieron a través de los siguientes canales:

Canal escrito: 380 peticiones

Canal web: 82 peticiones

Gráfica No 2
Total peticiones por canal



El canal escrito, administrado por el equipo de Gestión Documental, representa la vía principal de recepción. Este equipo gestiona el gestor documental Orfeo, que centraliza la correspondencia institucional. Además, las peticiones llegan a través de la ventanilla de radicación, donde la ciudadanía presenta solicitudes de manera presencial, así como mediante el correo electrónico

correspondencia.externa@scrd.gov.co

Según la orientación institucional, cualquier funcionario o contratista que reciba un correo con una petición de la ciudadanía o de otra entidad debe remitirlo inmediatamente a este correo para su debida gestión.

Por su parte, el canal web agrupa las peticiones que los ciudadanos registran de manera autónoma en la plataforma "Bogotá te Escucha", administrada por la Secretaría General.





Peticiones por Tipología

Durante **febrero** las peticiones se clasificaron de la siguiente manera:

Gráfica No. 3
Total por tipologías



Se observa que la mayoría de las solicitudes corresponden a derechos de petición de interés particular (**447 casos**), lo que representa el 96.7 % del total. Esto indica que la ciudadanía acude principalmente a este mecanismo para gestionar requerimientos individuales ante la entidad.

Por otro lado, las solicitudes de acceso a información pública (7 casos) y las solicitudes de copias (3 casos) reflejan una menor demanda en comparación con el volumen total de peticiones. Finalmente, los reclamos y los derechos de petición de interés general registraron un mínimo número de solicitudes (3 y 2 respectivamente), lo que sugiere una baja frecuencia de requerimientos de esta naturaleza.

Solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, a continuación, se discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes de acceso a información recibidas	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
7	0	8	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registró **7**, siendo respondida por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

Durante **febrero** de 2025, los cinco subtemas con mayor número de solicitudes fueron:

Equipamientos culturales (174 peticiones) - Se trata del subtema con mayor número de solicitudes y está directamente relacionado con las consultas sobre el Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero). El alto volumen de peticiones en esta categoría refleja el interés ciudadano en la oferta y el funcionamiento de este equipamiento.

Asesorías en convocatorias e invitaciones públicas (25 peticiones) - El incremento en este subtema se debe al lanzamiento del Programa Distrital de Estímulos a mediados de febrero. Muchas de las solicitudes están relacionadas con inquietudes sobre la participación en las convocatorias.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	174
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	7
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	5
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	Total	192
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	25
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	18
	REPORTE FALLAS SICON	17
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	4
	Total	64
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	CONSEJOS LOCALES	31
	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	8
	Total	39
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	17
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	8

	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	3
	Total	28
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	13
	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	8
	Total	21

Certificado de participación en convocatorias (18 peticiones) - Este tipo de solicitud ha aumentado debido a que algunos ciudadanos han participado en convocatorias en años anteriores y requieren certificaciones para postularse nuevamente en la vigencia actual.

Consejos Locales de Arte (31 peticiones) - La demanda de información en este subtema está relacionada con la gestión de los presupuestos participativos en las alcaldías locales, lo que ha generado una mayor interacción con la Dirección de Asuntos Locales.

Control urbano sobre Bienes de Interés Cultural en Bogotá (17 peticiones) - Este subtema sigue siendo recurrente, ya que involucra consultas sobre intervenciones en bienes protegidos y normativas de conservación patrimonial.

En cuanto a Servicio a la Ciudadanía, aunque no se encuentra entre los cinco primeros, se recibieron 21 peticiones en total, con mayor énfasis en asistencia y acompañamiento a artistas (13 solicitudes) y consultas en temas culturales (8 solicitudes).

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	27
IDRD	14
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6
OFB	4
IDT	3
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	3
EAAB	2
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
IDPYVA	1
BANCO DE LA REPÚBLICA	1
IDPAC	1
SECRETARÍA DEL HABITAT	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1
SECRETARÍA GENERAL	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
IDPC	1
RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	1
TOTAL	70

En febrero de 2025, un total de **70 peticiones** fueron trasladadas a otras entidades del Distrito y del orden nacional, conforme a sus competencias.

Las entidades que recibieron la mayor cantidad de solicitudes fueron:

1. Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) - 27 peticiones

- La mayoría de estas solicitudes estuvieron relacionadas con **convocatorias, asesorías para artistas y programación cultural en los escenarios administrados por IDARTES.**

2. Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) - 14 peticiones

- Se identificaron traslados hacia el IDRD, principalmente por inquietudes sobre **uso de escenarios deportivos y actividades recreativas en la ciudad.**

3. Secretaría de Gobierno - 6 peticiones

- Estas solicitudes estuvieron relacionadas con **asuntos normativos y de regulación en el espacio público**.

4. Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB) - 4 peticiones

- a. Se trasladaron consultas sobre **procesos de formación, programación de conciertos y oportunidades para músicos**.

5. Instituto Distrital de Turismo (IDT) - 3 peticiones

- a. Principalmente relacionadas con **promoción del turismo cultural y patrimonial en Bogotá**.

El resto de las entidades recibieron entre 1 y 3 solicitudes, abarcando temas como **programas de apoyo social (Secretaría de Integración Social)**, **conservación del patrimonio (IDPC)**, **educación (Secretaría de Educación)**, **bibliotecas públicas (Red de Bibliotecas Públicas)** y **gestión cultural en barrios (IDPAC)**.

El alto número de traslados a IDARTES e IDRD refuerza la necesidad de seguir articulando la oferta institucional, en especial en lo que respecta a acceso a la cultura y el deporte.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en febrero de 2025

Durante el mes de febrero de 2025, se recibieron 392 requerimientos y se lograron cerrar 313, lo que representa un 80% de cierre dentro del mismo periodo.

Las dependencias con mayor volumen de requerimientos cerrados fueron:

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	189	155	40%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	40	31	8%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	40	32	8%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	33	33	8%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	32	22	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	10	3%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	6	2%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	6	5	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	4	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	5	4	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	5	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1	0%
DESPACHO	1	1	0%
	392	315	80%

Subdirección de Gestión Cultural y Artística

Total recibidos: 189

Total cerrados: 155 (40% del total)

Se mantiene como la dependencia con mayor volumen de solicitudes, principalmente relacionadas con equipamientos culturales y actividades artísticas. Su alto porcentaje de cierre refleja una gestión eficiente.

Dirección de Asuntos Locales y Participación

Total recibidos: 40

Total cerrados: 31 (8% del total)

Principalmente consultas sobre presupuestos participativos y consejos locales de cultura.

Dirección de Fomento

Total recibidos: 40

Total cerrados: 32 (8% del total)

Relacionadas con convocatorias y estímulos para el sector cultural.

Relacionamiento con la Ciudadanía

Total recibidos: 33

Total cerrados: 33 (8% del total)

En su mayoría, vinculadas a PQRS y acompañamiento en trámites.

Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural

Total recibidos: 32

Total cerrados: 22 (6% del total)

Relacionadas con gestión de bienes de interés cultural y proyectos de infraestructura.

Se recomienda reforzar el seguimiento en las dependencias con menor volumen de cierres y optimizar los procesos en aquellas con mayores cargas de solicitudes.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

En total, se registraron 254 requerimientos pendientes de periodos anteriores (enero), de los cuales se lograron cerrar 120, lo que equivale a un 47% de cierre acumulado.

Dependencias con mayor volumen de cierres

Subdirección de Gestión Cultural y Artística

Total requerimientos pendientes: 148

Total cerrados: 81 (32% del total)

✓ Subdirección de Gestión Cultural y Artística lidera la gestión de rezagos con el mayor número de cierres.

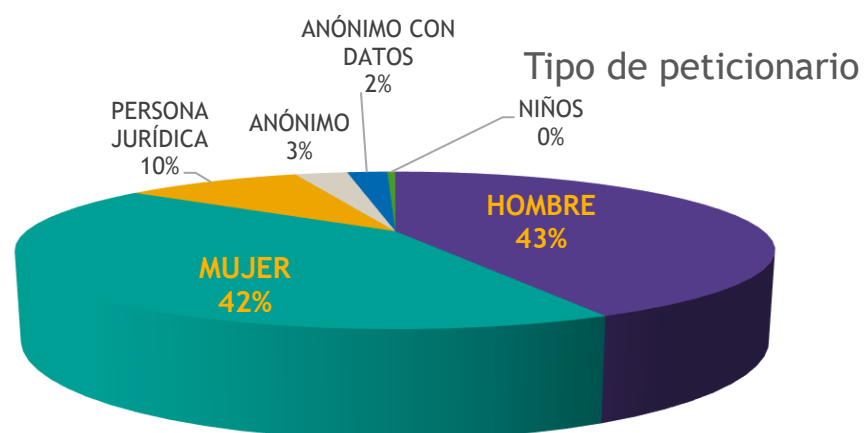
Se sugiere implementar estrategias de priorización y gestión interna en las dependencias con menor cierre para mejorar el porcentaje acumulado.

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	148	81	32%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	25	11	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	15	11	4%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	12	0	0%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	4	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	0	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	5	2	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	3	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	2	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	3	0	0%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	0	0%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	2	0	0%

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	0%
TOTAL	254	120	47%

Tipo de peticionario



Durante el periodo analizado, se registraron **462 peticiones** con la siguiente distribución por tipo de peticionario:

- ✓ Hombres: 197 (43%)
- ✓ Mujeres: 196 (42%)
- ✓ Personas jurídicas: 44 (10%)
- ✓ Anónimos: 13 (2.6%)
- ✓ Anónimos con datos: 10 (2%)
- ✓ Niños: 2 (0,4%)

• Existe un **equilibrio entre hombres y mujeres** en la radicación de peticiones, lo que indica una participación equitativa.

- **Las personas jurídicas representan el 10%**, lo que sugiere que se mantiene una interacción significativa con entidades y organizaciones.
- **Los peticionarios anónimos suman 5%**, reflejando casos donde se opta por no proporcionar identificación.
- **Baja participación de niños**, lo que es esperable dada la naturaleza de los trámites.

Tiempo promedio de respuesta

Se analizó el tiempo promedio de respuesta de las peticiones según el tipo de solicitud:

Dependencias con tiempos de respuesta más largos

Despacho

Subsecretaría de Gobernanza

Oficina Asesora de Comunicaciones

Dirección de Transformaciones Culturales

Grupo Interno de Talento Humano

Estas dependencias tienen los tiempos de respuesta más elevados, lo que podría impactar la percepción del servicio.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P PARTICULAR	RECLAMO	SOL. INFO	SOL. COPIA
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA		1 0			
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		1 1			
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL		8		8	7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		9		9	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA		3			
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1 0			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1 3	1 1		
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1 0			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		4			
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN				9	
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 0			
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		4			
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		6			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	9	1 1		
DIRECCIÓN DE FOMENTO		9		7	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA		9			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		9			
DESPACHO		1 5			

Dependencias con tiempos más ágiles (≤ 3 días)

Relacionamiento con la Ciudadanía: 3 días

Grupo Interno de Servicios Administrativos: 4 días

Estas dependencias destacan por respuestas más rápidas, lo que puede contribuir a una mejor satisfacción del usuario.

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 **febrero**, 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 **febrero** 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 febrero de 2025, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte recibió 462 peticiones, lo que representa un aumento del 62.6% respecto a enero de 2025 (284 peticiones). Este incremento se debe principalmente a las consultas sobre el Centro Felicidad Chapinero (CEFE Chapinero), lo que evidencia un creciente interés ciudadano en este espacio.
2. El canal escrito (380 peticiones, 82.3%) sigue siendo la principal vía de comunicación, gestionado a través de Orfeo, la ventanilla de radicación y el correo de correspondencia externa. El canal web (82 peticiones, 17.7%) permite que los ciudadanos registren solicitudes de manera autónoma en la plataforma "Bogotá te Escucha", administrada por la Secretaría General.
3. Las peticiones se clasificaron en:
 - ✓ Derecho de petición - Interés particular: 447 (96.7%)
 - ✓ Solicitud de acceso a información pública: 7 (1.5%)
 - ✓ Solicitud de copias: 3 (0.6%)
 - ✓ Reclamo: 3 (0.6%)
 - ✓ Derecho de petición - Interés general: 2 (0.4%)

La mayoría de las peticiones están dirigidas a resolver asuntos individuales de los ciudadanos ante la entidad.

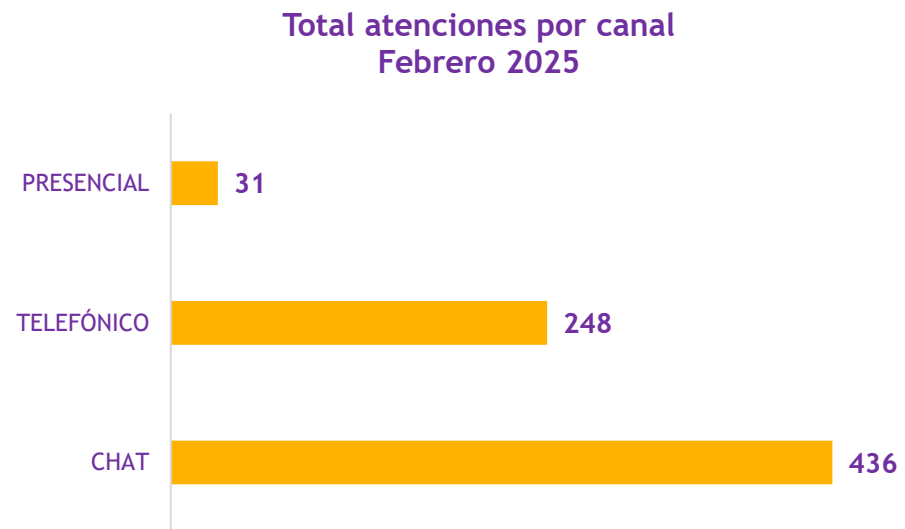
4. Se registró un balance entre hombres (197) y mujeres (196) en la radicación de peticiones. Las personas jurídicas representan el 10% (44 solicitudes) y los peticionarios anónimos un 5% (23 solicitudes, incluyendo anónimos con datos).

5. Algunas áreas tienen tiempos elevados (hasta 9 días), como el Despacho, la Subsecretaría de Gobernanza, la Dirección de Transformaciones Culturales y el Grupo Interno de Talento Humano.
 - Dependencias como Relacionamiento con la Ciudadanía y el Grupo Interno de servicios Administrativos registran tiempos de respuesta más ágiles (3 días o menos).
6. 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. Además, se han implementado canales internos y externos de denuncia, con un módulo específico en el sitio web oficial de la entidad (<http://culturarecreacionydeporte.gov.co>) y una opción telefónica a través del PBX 601-3274850, opción 6. Durante el mes de febrero de 2025, la entidad no recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción. No obstante, es fundamental mantener abiertos y accesibles estos canales para reforzar la transparencia y la confianza ciudadana.
7. La medición de la calidad en las respuestas a la ciudadanía es clave en el proceso de rendición de cuentas. Con base en el informe mensual de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se evalúan criterios como coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas brindadas a través del sistema Bogotá te Escucha. En febrero de 2025, el porcentaje de cumplimiento fue del 100%, lo que evidencia el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio.

Información atenciones recibidas febrero 2025

En el mes de febrero de 2025, se consolidaron un total de 715 interacciones recibidas a través de los diferentes canales de atención gestionados por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. Estas interacciones se distribuyeron de la siguiente manera:

El canal de chat lideró la cantidad de atenciones, con 436 interacciones, lo que refleja una preferencia significativa por este medio. Le sigue el canal telefónico con 248 consultas, mientras que el canal presencial fue el de menor uso, con solo 31 interacciones.



Temas Principales Consultados:

Programación de Actividades en el CEFE Chapinero: La mayor parte de las consultas (que se reflejan principalmente en el chat y el teléfono) están relacionada con la programación de actividades en el Centro Felicidad en Chapinero (CEFE).

También fue frecuente el interés por el préstamo de las piscinas y el alquiler de espacios. Esta categoría abarca tanto las consultas sobre disponibilidad como sobre requisitos y tarifas, lo que refleja una demanda activa por los servicios físicos del centro. El gimnasio también generó un número considerable de consultas, lo cual podría sugerir que las instalaciones deportivas continúan siendo un área de interés importante para los usuarios.

Asesorías en el Programa Distrital de Estímulos: Otro tema recurrente fueron las consultas sobre las asesorías relacionadas con el Programa Distrital de Estímulos, un tema que vincula a los ciudadanos con las oportunidades de participación en iniciativas culturales y creativas.

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: **20257000124323**

Fecha 07-03-2025 15:58

El Documento 20257000124323 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: 11-03-2025 09:09:26
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 10-03-2025 17:30:06
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 07-03-2025 15:59:12
 5b85b9da854e1b9b015cfdc466a5192753b464a6bfc4154b27ccc3666aced7b4 Codigo de Verificación CV: 85607	

Anexos: 3 folios

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Cra. 8ª No. 9 - 83
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.