



SECRETARÍA DE  
**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano



# Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos

## Marzo 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](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 **marzo** 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 **marzo 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 **marzo** 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 **marzo de 2025**.

## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas



En **febrero** de 2025 se registraron **462** peticiones, mientras que en **marzo** se recibieron **368**, lo que representa una disminución de 94 peticiones. Esto equivale a una **reducción** del **20.34%** en el volumen total de peticiones entre ambos meses.

La disminución observada podría atribuirse a las campañas informativas realizadas por el Centro Felicidad Chapinero que han resuelto anticipadamente inquietudes recurrentes y por mejoras en los canales de atención, que permiten orientar adecuadamente a los usuarios desde el primer contacto, reduciendo la necesidad de radicar nuevas peticiones.

Si bien la reducción en el número de peticiones puede interpretarse como un indicador positivo en términos de eficiencia en la atención, es necesario monitorear si esta tendencia se mantiene en los meses siguientes y verificar que no se deba a barreras de acceso a la información o dificultades en los canales de atención. Además, se sugiere mantener las estrategias de prevención, como el fortalecimiento del contenido informativo en medios digitales, para seguir reduciendo la necesidad de radicar peticiones formales.

## Peticiones por canal

Durante el mes de **marzo** se recibieron **368** peticiones, distribuidas por canal de la siguiente manera: Canal **escrito**: **248** peticiones; Canal **web**: **118** peticiones y Canal **telefónico**: **2** peticiones

El canal **escrito** concentró el **67.39%** del total de las peticiones, constituyéndose nuevamente como el principal medio de ingreso. Este canal es administrado por el equipo de Gestión Documental, responsable de operar el sistema Orfeo, el cual centraliza la correspondencia institucional. Las solicitudes ingresan por esta vía a través de la ventanilla de radicación presencial o mediante el correo electrónico institucional [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

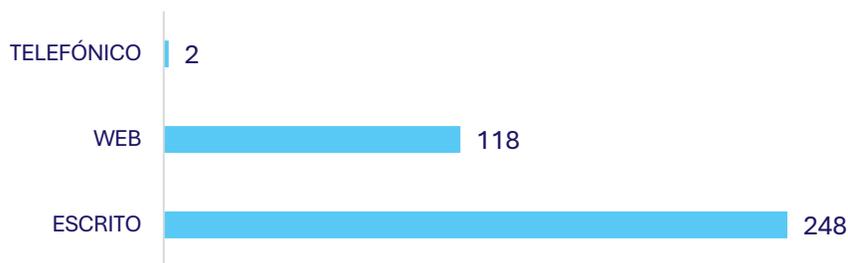
Cabe resaltar que, conforme a la orientación institucional, cualquier funcionario o contratista que reciba una solicitud ciudadana o interinstitucional por correo electrónico debe remitirla de forma inmediata a este buzón, a fin de garantizar su registro y trazabilidad en el gestor documental.

El canal **web** representó el **32.07%** de las peticiones, lo que muestra una alta aceptación por parte de la ciudadanía del uso de medios digitales. Por otro lado, el canal **telefónico** registró únicamente **2** peticiones (0.54%), lo cual indica un uso mínimo y

sugiere oportunidades para fortalecer esta vía o evaluar su pertinencia en la estrategia multicanal.

Dado el peso que sigue teniendo el canal escrito, se recomienda reforzar las capacidades del equipo de Gestión Documental y promover permanentemente entre las dependencias el cumplimiento de las directrices para la canalización adecuada de solicitudes.

Gráfica No. 2  
Total peticiones por Canal



## Peticiones por Tipología

Durante el mes de **marzo** se registraron **368** peticiones, clasificadas por tipología de la siguiente manera: **Derecho de petición de interés particular: 355** peticiones; **Solicitud de acceso a información pública: 7** peticiones; **Reclamo: 3** peticiones; **Consulta: 2** peticiones y **Solicitud de copias: 1** petición

La categoría “**Derecho de petición de interés particular**” representó el **96.46%** del total, lo que evidencia una alta concentración de solicitudes relacionadas con requerimientos específicos de los ciudadanos frente a trámites, servicios, información personalizada o situaciones particulares. Esta alta proporción es consistente con el comportamiento histórico de las peticiones recibidas por la entidad y reafirma la importancia de mantener una atención personalizada, clara y oportuna.

El resto de las peticiones se distribuye **entre acceso a información pública (1.9%), reclamos (0.82%), consultas (0.54%) y solicitud de copias (0.27%)**. Si bien estas cifras son bajas, su atención debe garantizarse conforme a los plazos y procedimientos definidos en la normativa vigente (Ley 1755 de 2015 y Ley 1712 de 2014).



## 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	7	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 el mes de **marzo** se registraron **291** peticiones asociadas a cinco categorías temáticas, organizadas en subtemas que reflejan las principales demandas de la ciudadanía. El comportamiento por categoría fue el siguiente:

### Arte, Cultura y Patrimonio – 80 peticiones

Es la categoría con mayor volumen de solicitudes (**27.49% del total**), destacándose el subtema “**Equipamientos culturales**” con 46 peticiones, correspondiente en su mayoría a inquietudes sobre el Centro Felicidad Chapinero (**CEFE Chapinero**).

Otros temas recurrentes incluyeron arte en espacio público, Bogotá Distrito Grafiti y formación en arte y cultura. Este comportamiento evidencia el interés sostenido de la ciudadanía por los espacios culturales, sus actividades y procesos de participación.

### **Convocatorias – 57 peticiones**

Esta categoría agrupa el **19.59%** del total de solicitudes y refleja el impacto del lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos en febrero de 2025. Se destacan las solicitudes de asesorías (26) y certificados de participación (18), requeridos para aplicar a las nuevas convocatorias.

También se reportaron peticiones por fallas en la plataforma SICON (7) y reclamos relacionados con convocatorias anteriores (5), lo cual indica la necesidad de reforzar la estabilidad técnica del sistema y fortalecer los canales de soporte.

### **Servicio a la Ciudadanía – 35 peticiones**

Esta categoría concentra el **12.03%** de las peticiones. El subtema más frecuente es la asistencia y acompañamiento a artistas (27). Se identificó que una proporción significativa de las solicitudes corresponde a un ciudadano con discapacidad que realiza múltiples comunicaciones reiterativas, lo cual requiere atención diferencial y seguimiento desde un enfoque de inclusión y cuidado institucional.

### **Bienes de Interés Cultural (BIC) – 32 peticiones**

Este grupo representa el **11%** de las solicitudes. El subtema más reiterado fue control urbano sobre BIC en Bogotá (19), seguido por temas como declaratorias, solicitudes de copias de expedientes y levantamientos de sellos. La persistencia de estas solicitudes sugiere una necesidad de fortalecer la información pública disponible sobre los procedimientos asociados a BIC.

## Asuntos Administrativos – 20 peticiones

Constituye el **6.87%** de las solicitudes, mayoritariamente relacionadas con temas de gestión administrativa general, tales como los trámites a cargo de la Dirección de Personas Jurídicas, ajustes en la página web, especialmente de fotos relacionados con los consejeros de Arte, cultura y Patrimonio.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	46
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	16
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	10
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	8
	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	26
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	18
	REPORTE FALLAS SICON	7
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	5
	EMPRENDIMIENTO INDUSTRIAS CULTURALES	1
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	27
	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	8
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>
	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	19

<b>BIENES DE INTERES CULTURAL</b>	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	9
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	3
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	1
	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>
<b>ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL CINCO CATEGORIAS</b>		224
<b>TOTAL CATEGORIAS</b>		67
<b>TOTAL GENERAL</b>		291

De la tabla podemos intuir que, la **alta concentración de solicitudes sobre el CEFE Chapinero** evidencia su relevancia como punto de referencia cultural y podría justificar la implementación de una línea informativa o canal especializado para su atención.

También que el aumento de peticiones en la categoría Convocatorias se encuentra directamente vinculado al ciclo anual del Portafolio Distrital de Estímulos. Se recomienda fortalecer los canales de orientación previos al cierre de cada convocatoria, así como monitorear el desempeño de las plataformas SICON e Invitaciones Públicas.

Para los temas relacionados con BIC, podría valorarse la elaboración de una guía digital con los procedimientos y requisitos más frecuentes, que permita anticipar dudas y reducir la recurrencia de solicitudes.

Tabla No. 2  
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	33
IDRD	18
SECRETARÍA DE GOBIERNO	11
OFB	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
IDPC	2
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2
CASA TEATRO TEATROVA	1
SECRETARÍA GENERAL	1
IDPYBA	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE	1
IDT	1
IDU	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>

Durante el mes de **marzo** de 2025 se trasladaron un total de **76** peticiones a otras entidades del Distrito, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que faculta a las entidades públicas a remitir solicitudes cuando estas no sean de su competencia directa.

Las entidades a las que se remitió el mayor número de peticiones fueron:

- Instituto Distrital de las Artes – **IDARTES: 33** peticiones
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte – **IDRD: 18** peticiones
- Secretaría Distrital de Gobierno: 11 peticiones

**Estas tres entidades concentran el 81.58% del total de traslados realizados**, lo cual evidencia que gran parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte están relacionadas con temas culturales, de recreación o de gobernanza local que exceden sus competencias directas.

El resto de las peticiones fueron remitidas a entidades como el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Secretaría de Ambiente, la Orquesta Filarmónica de Bogotá (OFB), la Secretaría General, el IDU, el IDPYBA, el Instituto Distrital de Turismo (IDT), la Universidad Distrital, y organizaciones con las que se gestionan espacios culturales, como la Casa Teatrova o la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA).

El alto número de traslados **a IDARTES (33)** sugiere que la ciudadanía aún percibe a la Secretaría de Cultura como un canal único para atender todas las inquietudes culturales, lo que podría aprovecharse para fortalecer una estrategia de orientación interinstitucional que brinde respuestas más integrales desde el primer contacto. También se recomienda fortalecer la guía de canales y competencias por entidad, especialmente en temas recurrentes como programación artística, becas, uso de espacios, y eventos culturales, para mejorar la orientación ciudadana.

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

Durante el mes de **marzo**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte recibió un total de **291** requerimientos. De estos, **230** fueron cerrados dentro del mismo periodo, lo que representa un nivel de cumplimiento del **79%**, una cifra positiva que refleja una respuesta oportuna en la mayoría de las dependencias responsables.



#### Dependencias con mayor volumen de gestión:

**Subdirección de Gestión Cultural y Artística:** Recibió **69** requerimientos y cerró **51**, con una participación del **18%** en el total general. **Equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía:** Registró **51** requerimientos y cerró **48**, alcanzando un nivel de cierre del **94%**, lo cual es destacable por su eficiencia.

**Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural:** Atendió **36** requerimientos, cerrando **27** en el periodo, con una participación del **9%**. **Dirección de Fomento:** Cerró **28** de **33** requerimientos recibidos (**85%** de cumplimiento). **Dirección de Asuntos Locales y Participación:** Cerró **16** de **20** solicitudes.

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	69	51	18%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	51	48	16%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	36	27	9%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	33	28	10%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	20	16	5%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	15	6	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	14	12	4%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	8	3%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	7	4	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	6	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	7	7	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	4	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	5	4	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	4	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	3	2	1%

DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	1	0	0%
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	1	0%
DIRECCIÓN DEL OBSERVATORIO	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>230</b>	<b>79%</b>

#### Dependencias con cumplimiento total (100%):

Las siguientes dependencias lograron cerrar la totalidad de los requerimientos asignados durante el periodo, lo cual refleja una adecuada gestión y capacidad de respuesta: Dirección de Transformaciones Culturales, Dirección de Personas Jurídicas, Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana, Grupo Interno de Contratación

#### Dependencias con menor número de cierres en proporción a lo recibido:

Oficina Asesora de Comunicaciones: Recibió 15 y cerró solo 6 peticiones (40% de cierre), Dirección del Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural: Recibió 7 y cerró 4.

Se recomienda resaltar y replicar las buenas prácticas de las áreas con cumplimiento del 100%, como tiempos de respuesta, procesos internos de revisión o articulación interdependencias. Incentivar el uso de alertas preventivas y el seguimiento semanal para evitar acumulación de solicitudes abiertas hacia el cierre del mes. Continuar promoviendo el uso de lenguaje claro y respuestas completas, de manera que los cierres no solo se den en tiempo, sino con calidad comunicativa y jurídica.

## Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Durante el mes de **marzo**, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte gestionó un total de **77** requerimientos que había **pendientes** del mes de **febrero**.

### Dependencias con mayor volumen de peticiones gestionadas de febrero:

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: Cerró 34 requerimientos, siendo la dependencia con mayor carga del total de cierres.

Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural: Cerró 10 requerimientos

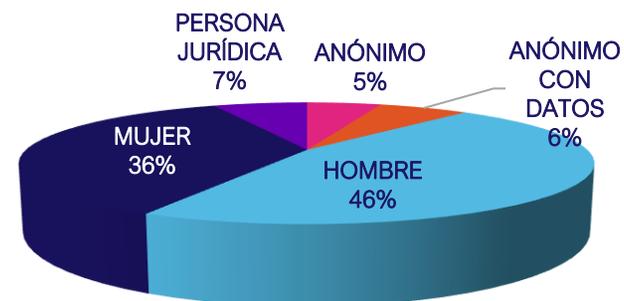
Tabla No. 4  
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE RESPUESTA DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS GESTIONADOS EN MARZO
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	34	34
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	9
DIRECCIÓN DE FOMENTO	8	8
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL	10	10

DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	3
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	2
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA	1	1
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	1	1
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA ESTUDIOS Y POLÍTICA	2	2
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1
TOTAL	77	77

### Tipo de peticionario

La mayoría de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, siendo los hombres el grupo predominante con el 46.2%, seguidos por mujeres con el 35.9%. Esta tendencia se ha mantenido estable en periodos anteriores. **La suma de peticiones anónimas y anónimas con datos representa el 11.5%**, lo cual evidencia que una parte significativa de la ciudadanía opta por no identificarse plenamente



## Tiempo promedio de respuesta

El análisis de los tiempos de respuesta permite medir la eficiencia en la gestión de PQRS por parte de las distintas dependencias de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. A continuación, se destacan los principales hallazgos con base en los días hábiles promedio reportados para cada tipo de solicitud:

### Peticiones de interés particular

El Grupo Interno de Talento Humano y Contratación presentan el tiempo más alto con 14 y 15 días hábiles respectivamente, lo cual podría estar asociado a la naturaleza técnica de las respuestas requeridas. También la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, la Dirección de Redes y Acción Colectiva y la Oficina Asesora de Comunicaciones presentan tiempos elevados de respuesta de 13 días hábiles.

Tabla No. 5  
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOL. INFO	SOLICITUD DE COPIAS
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		13			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		11			
DIRECCIÓN DE FOMENTO		10			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		8	6		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		7		10	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		13			

DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		12			
DIRECCIÓN DEL OBSERVATORIO				7	
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		15			
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		10			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		9			
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		14			
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		12			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		13			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	17	5			
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		10	13	9	
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PATRIMONIO CULTURAL		10		9	7
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		12			
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA CIUDADANA		9			

El equipo de Relación con la Ciudadanía registró el menor tiempo de respuesta con 5 días en promedio, seguido de la Dirección de Personas Jurídicas y el Grupo Interno de Servicios Administrativos con 7 y 9 días hábiles respectivamente, reflejando tiempos moderados pero susceptibles de mejora.

En general, los tiempos de respuesta se encuentran dentro de los límites legales, sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en dependencias con tiempos promedio superiores a 7 días hábiles, especialmente en consultas y solicitudes de copias.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento interno, en especial para las dependencias con mayor volumen de solicitudes o con procesos más complejos.

También se sugiere fomentar la implementación de respuestas tipo y el uso del lenguaje claro, lo que puede reducir el tiempo de elaboración y revisión de las respuestas.



## Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el propósito de identificar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso formal 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 reciben atención prioritaria.

Desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se han habilitado canales internos y externos para la recepción de denuncias, así como un procedimiento específico para su adecuada gestión. En el sitio web oficial de la entidad (<http://culturarecreacionydeporte.gov.co>), la ciudadanía puede acceder a un módulo exclusivo para reportar posibles actos de corrupción. Este se encuentra disponible dentro del micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía, mediante un botón claramente identificado. Adicionalmente, se ha dispuesto la opción telefónica a través del **PBX 601-3274850, opción 6**.

La presentación de denuncias activa los procedimientos internos de investigación y, en caso de comprobarse alguna falta, se adelantan las acciones disciplinarias correspondientes. Cabe resaltar que durante el mes de **marzo** de 2025 **no se recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción**. No obstante, la entidad mantiene abiertos y accesibles sus canales de reporte como parte de su compromiso con la transparencia, la integridad y el fortalecimiento de una cultura organizacional

basada en la ética y la legalidad. Este enfoque proactivo contribuye a consolidar la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

### **Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.**

La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dirigidas a la ciudadanía constituye un componente esencial del proceso de rendición de cuentas y del compromiso institucional con la calidad en la prestación del servicio. Con base en el informe mensual emitido por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se realiza una evaluación sistemática de diversos criterios que permiten valorar la calidad de las respuestas generadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso de seguimiento, se analizan aspectos clave como la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y el manejo adecuado del sistema en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Estos criterios son fundamentales para asegurar una atención efectiva, oportuna y satisfactoria frente a las necesidades de la ciudadanía.

Es motivo de reconocimiento destacar que, **durante el mes de marzo de 2025, la entidad alcanzó un 93% de cumplimiento**, lo que evidencia el compromiso sostenido con la excelencia en la atención al ciudadano. Este resultado positivo refleja tanto la eficacia de los procesos implementados como el enfoque centrado en el usuario que orienta la gestión institucional.

## Conclusiones

1. En comparación con el mes anterior (febrero), se evidenció una **disminución** del **20.34%** en el número total de peticiones, lo cual puede estar asociado campañas informativas realizadas por el Centro Felicidad Chapinero que han resuelto anticipadamente inquietudes recurrentes y por mejoras en los canales de atención, que permiten orientar adecuadamente a los usuarios desde el primer contacto, reduciendo la necesidad de radicar nuevas peticiones.
2. El **67.39%** de las peticiones ingresaron por el **canal escrito**, consolidándose como el principal medio de comunicación con la ciudadanía. Esto reafirma el papel del equipo de Gestión Documental como actor clave en la recepción y trazabilidad de solicitudes institucionales.
3. Las **peticiones** se **centraron mayoritariamente** en temas de **arte, cultura, patrimonio, y convocatorias**, siendo el subtema de “Equipamientos culturales” el más reiterado. La categoría de convocatorias reflejó la alta demanda ciudadana vinculada al lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos.
4. Se **trasladaron 76 peticiones** a otras entidades del Distrito, destacándose IDARTES, IDRDR y la Secretaría de Gobierno. Esto evidencia la necesidad de articular respuestas interinstitucionales más ágiles y coordinadas.
5. El análisis de cierres revela un cumplimiento general del **79%**, y la revisión de tiempos de atención muestra que la mayoría de las dependencias mantuvieron tiempos promedio de respuesta adecuados, aunque algunas requieren fortalecer su capacidad operativa.
6. Se alcanzó un **93%** de cumplimiento en pertinencia y claridad de respuestas, lo cual refleja una cultura de servicio institucional enfocada en la atención efectiva, oportuna y comprensible para la ciudadanía.
7. No se reportaron denuncias por presuntos actos de corrupción, lo cual contribuye a fortalecer la percepción de integridad institucional.



## Recomendaciones

1. Reforzar la orientación ciudadana en canales presenciales y digitales, especialmente sobre el uso adecuado del derecho de petición, con énfasis en poblaciones que generan múltiples solicitudes repetitivas.
2. Fortalecer la estrategia de comunicación sobre trámites culturales, incluyendo información clara sobre el CEFE Chapinero, el Portafolio de Estímulos y las plataformas SICON e Invitaciones Públicas, para reducir la carga de peticiones asociadas a desinformación.
3. Promover ejercicios periódicos de retroalimentación sobre la calidad de las respuestas, con el fin de mantener los estándares logrados y fortalecer el lenguaje claro en la interacción institucional.
4. Mantener visibilizados los canales de denuncia y promover su uso responsable, como medida preventiva que refuerce la cultura de legalidad y transparencia.
5. Dar continuidad al monitoreo mensual de tiempos de respuesta, permitiendo ajustar la capacidad operativa y tomar decisiones informadas de mejora continua.



## Información atenciones recibidas marzo 2025

Además del análisis sobre el comportamiento de las peticiones ciudadanas radicadas formalmente, es relevante considerar **las atenciones que no constituyen derechos de petición**, pero que reflejan de manera significativa el volumen de interacción directa entre la ciudadanía y la entidad a través de distintos canales de servicio.

Durante **marzo** de 2025 se registraron **472 atenciones** distribuidas por canal de la siguiente manera:

El canal **chat** fue el más utilizado por la ciudadanía, con **301** interacciones (**63.8%**), lo que demuestra su efectividad como medio ágil, accesible y de bajo costo para resolver dudas o realizar orientaciones iniciales.

El **canal telefónico**, con **150 atenciones (31.8%)**, continúa siendo una herramienta importante especialmente para personas mayores o con acceso limitado a medios digitales.

La atención **presencial**, aunque representa el porcentaje más bajo (**4.5%**), sigue siendo relevante para casos que requieren acompañamiento directo o entrega de documentos físicos.

Estas atenciones no formales permiten resolver inquietudes de manera inmediata, evitando que muchas de ellas se conviertan en peticiones formales, lo que a su vez reduce la carga sobre los canales jurídicos y mejora la percepción de oportunidad y cercanía institucional.

Total atenciones por canal  
marzo 2025





Radicado: **20257000180903**

Fecha 10-04-2025 18:53

**El Documento 20257000180903 fue firmado electrónicamente por:**

<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: 16-04-2025 13:34:51
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-04-2025 10:16:43
<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: 15-04-2025 19:33:38



59811aa6838e2487792e48b0e23fe613772f6d51b4a772a001303ea01ae1179b

Código de Verificación CV: 18e4e

