
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 1 de 9	
ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN		Gestión		SUB CLASIFICACIÓN	
CATEGORÍA		Desempeño		TIPO	
PROCESO AL QUE APORTA		Gestión del Relacionamento con la Ciudadanía		ÁREAS	
				• 6. dirección de gestión corporativa y relación con el ciudadano	
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR		Promedio días de respuesta a las PQRS			
OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el promedio de días de respuesta a las PQRS que ingresan a la Entidad, a través de la matriz de seguimiento y control de PQRS, con el propósito de generar acciones de mejora oportunas, cuando se evidencie que se supere la meta programada			
CÓDIGO DEL INDICADOR		GES-DES-004045-25		MÉTODO DE RECOLECCIÓN	
				Informe	
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO		Simple		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	
				MENSUAL	
META PROGRAMADA		10,00		TIPO DE ANUALIZACIÓN	
				Constante	
RANGO DE GESTIÓN		Decreciente 0-100 días		<div><div></div><div></div><div></div></div> <div>0 - 1011 - 1314 - 100</div>	
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	X	Número total de días de respuesta a peticiones.	Sumatoria de días de respuesta a derechos de interés particular, derechos de interés general, reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones, solicitudes de acceso a infomación y consultas	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: NÚMERO
2	Y	Número de peticiones	Número de peticiones con respuesta total en el periodo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	R	Resultado de operación matemática	Promedio ponderado de respuesta a peticiones.	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: NÚMERO
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR			TIPO	UNIDAD DE MEDIDA FÓRMULA
1	(X/Y)			PROMEDIO PONDERADO Encabezado: R	NÚMERO
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
LÍNEA BASE		6		FUENTE DE VERIFICACIÓN	
				Matriz de peticiones mapa de procesos	
ANÁLISIS DEL INDICADOR		Describe la gestión del promedio de días de respuesta a las PQRS de acuerdo con el tipo de petición asignada			
GLOSARIO DE TÉRMINOS		Derecho de petición: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Solicitud de acceso a información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Denuncia actos corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.			
OBSERVACIONES		Se ajusta la meta programada a 10 días y se modifica el rango de gestión del indicador así: 0 a 10 días verde, de 11 a 13 días amarillo y de más 14 días rojo. Lo anterior obedece al plan de mejoramiento formulado a través del módulo de control interno hallazgo número 192.			
ENVIADO POR:		VALIDADO POR:		APROBADO POR:	
				FINALIZADO POR:	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</small>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01
				Fecha: 28/06/2023
	HOJA DE VIDA DEL INDICADOR			Versión: 2
				Página: 2 de 9
VIVIANA ORTIZ BERNAL	JONATHAN LOPEZ MARTINEZ	SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO MONROY	LUIS FERNANDO MEJIA CASTRO	
USUARIO REGISTRO INDICADOR DE GESTIÓN	VALIDADOR INDICADORES DE GESTIÓN OAP	LIDER DE PROCESO	JEFE ÁREA PLANEACIÓN	
2025-07-03 10:13:10	2025-07-03 15:13:30	2025-07-03 15:27:57	2025-07-08 08:57:17	

VARIABLES DEL INDICADOR	
Número total de días de respuesta a peticiones. (X)	REGISTRO PERIÓDICO
Número de peticiones (Y)	REGISTRO PERIÓDICO
Resultado de operación matemática (R)	RESULTADO


COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA





Mes	Número total de días de respuesta a peticiones.	Número de peticiones	Resultado de operación matemática (R)					
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado	% Programado	% Ejecutado	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	942,00	134,00		0,00		0,00	7,00	7,03
02. FEBRERO	2.638,00	315,00		0,00		0,00	7,00	8,37
03. MARZO	2.172,00	235,00		0,00		0,00	7,00	9,24
04. ABRIL	2.729,00	359,00		0,00		0,00	7,00	7,60
05. MAYO	2.633,00	338,00		0,00		0,00	7,00	7,79
06. JUNIO	1.377,00	211,00		0,00		0,00	10,00	6,53
07. JULIO	2.303,00	264,00		0,00		0,00	10,00	8,72
08. AGOSTO	2.245,00	247,00		0,00		0,00	10,00	9,09
09. SEPTIEMBRE	2.446,00	291,00		0,00		0,00	10,00	8,41
10. OCTUBRE	3.047,00	372,00		0,00		0,00	10,00	8,19
11. NOVIEMBRE	2.677,00	326,00		0,00		0,00	10,00	8,21
12. DICIEMBRE	1.787,00	259,00		0,00		0,00	10,00	6,90
Total	1.787,00	259,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	6,90


 <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 4 de 9
REPORTE CUALITATIVO ACUMULADO DEL INDICADOR					
Mes	Logros y/o Beneficios	Retrasos y Soluciones	Justificación de Retroceso	Fuente de Verificación	Descripción General
01. ENERO	Se evidencia un cumplimiento en el indicador al obtener 7.03 días de respuesta. Fortalecimiento del seguimiento interno a través del monitoreo semanal de peticiones en estado pendiente, lo cual permitió alertas tempranas y ajustes a tiempo. Incremento en la confianza ciudadana al evidenciar un compromiso institucional con tiempos de respuesta por debajo del rango normativo. Mejora en la percepción del servicio reflejada en comentarios ciudadanos más positivos en encuestas de experiencia y menor volumen de quejas por demoras.	No se evidencian retrasos	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos Radicado Orfeo 20257000065853	Durante el mes de enero de 2025, el indicador de “Promedio de días de respuesta” presentó un resultado de 7.03 días hábiles, lo que representa un cumplimiento técnico de la meta establecida (? 7 días). Este comportamiento es particularmente positivo si se considera que enero fue un mes con alto volumen de solicitudes represadas del cierre de 2024 y con una operación institucional parcialmente reducida por el inicio del nuevo periodo administrativo. Entre los aspectos más destacados se encuentran: La gestión anticipada de solicitudes de alta complejidad, con apoyo de dependencias claves. Cero peticiones vencidas gracias a la implementación del sistema de alertas internas. Como aspecto atípico, se identificó una variación leve al alza en los tiempos de respuesta en la segunda semana del mes, asociada a solicitudes que requerían revisión de información archivística o histórica, lo cual impactó levemente el promedio. En conclusión, el comportamiento del indicador en enero de 2025 refleja un resultado eficiente, con cumplimiento técnico, gracias a una gestión operativa disciplinada, sostenida y articulada entre las dependencias responsables.
02. FEBRERO	Mantenimiento del seguimiento semanal de requerimientos por parte del equipo de Servicio a la Ciudadanía, con énfasis en solicitudes críticas o con vencimiento próximo. Reducción de solicitudes con tiempos de respuesta fuera de rango normativo, manteniéndose por debajo del límite legal de 15 días hábiles. Mayor cobertura de solicitudes complejas o estructurales, que normalmente requieren mayor análisis, beneficiando a ciudadanos con casos que suelen dilatarse por su naturaleza.	No se presentaron	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos Radicado Orfeo 20257000124323	El indicador de “Promedio de días de respuesta” para el mes de febrero de 2025 se ubicó en 8.37 días hábiles, lo que representa un desvío leve respecto a la meta interna establecida (? 7 días), pero aún dentro del rango legal permitido. Este comportamiento fue influenciado por varios factores: un alto volumen de peticiones del CEFE Chapinero, que demandaron mayor tiempo de revisión técnica. En general, si bien el promedio se aleja ligeramente de la meta interna, el desempeño continúa siendo favorable frente a la normativa vigente, y refleja un esfuerzo sostenido por mantener altos estándares de oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía. El análisis detallado permitirá proyectar ajustes operativos para retomar el cumplimiento estricto de la meta a partir de marzo.

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 5 de 9	
03. MARZO	Sostenimiento de buenas prácticas de seguimiento semanal, con alertas internas sobre solicitudes próximas a vencer y revisión focalizada en trámites de alto impacto. Avance en el diagnóstico de cuellos de botella en dependencias con tiempos de respuesta prolongados, especialmente aquellas con carga técnica y procesos de validación compleja.	No hay retrasos	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos Orfeo 20257000180903	En el mes de marzo de 2025, el indicador de “Promedio de días de respuesta” alcanzó los 9.24 días hábiles, reflejando un desempeño inferior al estándar interno de 7 días, aunque aún dentro del cumplimiento legal. Factores que explican este comportamiento: Alta concentración de solicitudes del CEFE Chapinero, especialmente de transacciones con requerimientos ciudadanos. En términos generales, el mes de marzo evidencia un desafío en el cumplimiento de la meta interna, pero también permitió avanzar en procesos de ajuste y análisis estructural que beneficiarán la eficiencia en los próximos ciclos. La meta se mantiene como un estándar institucional exigente, que requiere refuerzo en automatización, acompañamiento técnico y reorganización de tareas para ser alcanzado de forma sostenida.
04. ABRIL	Se logró una mejora significativa en el tiempo promedio de respuesta frente al mes anterior, pasando de 9.24 días en marzo a 7.6 días en abril. Este resultado se alcanzó a pesar de un aumento considerable en la cantidad de PQRS gestionadas, que pasaron de 235 a 359, lo cual evidencia un fortalecimiento en la capacidad operativa del equipo institucional. La implementación de alertas preventivas y el seguimiento continuo a las dependencias contribuyó a reducir los tiempos de gestión y a garantizar una respuesta más oportuna a la ciudadanía. El desempeño refleja el compromiso de la entidad con el principio de oportunidad en la atención y con la mejora continua del servicio.	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	Durante el mes de abril de 2025, el promedio de días de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) fue de 7.6 días hábiles, frente a una meta institucional programada de 7.0 días. Si bien el resultado se encuentra levemente por encima del umbral establecido, representa una mejora sustancial en comparación con el mes anterior (marzo), en el que el promedio fue de 9.24 días. Este avance se logró en un contexto de mayor demanda, con 359 PQRS tramitadas en abril frente a 235 en marzo. Lo anterior da cuenta de una mejor gestión interna, que se traduce en mayor eficiencia, capacidad de respuesta institucional y satisfacción ciudadana.

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 6 de 9	
05. MAYO	<p>Durante el periodo acumulado de marzo a mayo de 2025, se evidencia una mejora significativa en el comportamiento del indicador, pasando de 9.24 días en marzo a 7.60 en abril, y manteniéndose en un nivel cercano a la meta con 7.79 días en mayo. Esta tendencia descendente demuestra el compromiso institucional con la oportunidad en la atención y la cultura de respuesta oportuna. Entre los principales logros se destaca la emisión continua de alertas preventivas a las dependencias responsables, lo que ha permitido identificar oportunamente los casos en riesgo de vencimiento. Asimismo, se fortaleció el seguimiento periódico a través de reuniones técnicas y se logró una mayor trazabilidad del proceso gracias al reporte mensual publicado en el botón de transparencia del portal institucional.</p>	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	<p>Aunque el resultado de mayo (7.79 días) supera ligeramente la meta programada de 7.0 días, es importante resaltar la consolidación de una tendencia de mejora frente al promedio observado en el primer trimestre del año. El incremento respecto a abril (7.60 días) se puede atribuir al aumento en el volumen de peticiones/ciudadanías, lo cual representa un reto para los equipos encargados de la gestión. No obstante, la evolución del indicador refleja una mayor eficiencia operativa y permite proyectar un posible cumplimiento de la meta en los próximos meses, siempre que se mantengan las acciones de seguimiento, articulación con las dependencias y fortalecimiento de los canales institucionales. Se continuará reforzando la cultura de servicio, especialmente en periodos de alta demanda.</p>
06. JUNIO	<p>Durante el mes de junio de 2025, se logró un promedio de 6,53 días hábiles en la respuesta a las PQRS, resultado que se ubica por debajo de la meta programada actual de 10 días y del límite normativo de 15 días hábiles. Esta mejora representa un desempeño altamente eficiente, en comparación con los resultados de los meses anteriores (7,79 días en mayo y 7,60 en abril). La reducción en los tiempos de respuesta refleja una mayor capacidad institucional para atender las solicitudes ciudadanas de forma oportuna, lo cual contribuye al fortalecimiento de la confianza en la gestión pública y mejora la percepción del servicio por parte de la ciudadanía.</p>	No se presentaron retrasos	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	<p>El indicador de “Promedio de días de respuesta a las PQRS” presentó un comportamiento favorable en junio de 2025, registrando 6,53 días como promedio mensual, lo cual se encuentra por debajo de la meta ajustada recientemente de 10 días, definida en el plan de mejoramiento realizado producto del informe de indicadores trimestral de la Oficina Asesora de Planeación. Este resultado ratifica que los tiempos de respuesta se mantienen dentro del rango esperado y evidencia un avance positivo en comparación con los dos meses anteriores. La mejora está asociada a acciones de seguimiento interno, mayor coordinación interdependencias y esfuerzos sostenidos del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía para garantizar respuestas oportunas, claras y de calidad.</p>

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Código: DES-PR-04-FR-01
					Fecha: 28/06/2023
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				Versión: 2
					Página: 7 de 9
07. JULIO	Se cumplió la meta programada para el mes de julio, manteniéndose por debajo del límite de 10 días de promedio de respuesta. El indicador evidencia un manejo eficiente en los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, incluso en un mes con un incremento significativo de peticiones. El cumplimiento del indicador fortalece la confianza de la ciudadanía en la capacidad de gestión y atención oportuna de la entidad. La implementación del ajuste de meta en junio permitió alinear la medición con la capacidad operativa real, garantizando una evaluación más precisa del proceso. Se consolidan buenas prácticas en la gestión de solicitudes, priorizando la resolución ágil y la reducción de tiempos de espera.	No se presentaron retrasos durante el periodo	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	Durante julio de 2025, la SCRCD alcanzó un promedio de 8,72 días de respuesta a las solicitudes, cumpliendo con la meta programada de 10 días. Este resultado se obtuvo a pesar del aumento significativo en el volumen de peticiones, lo que refleja la eficiencia del equipo en la atención y resolución oportuna de requerimientos. El ajuste realizado en junio a la meta programada permitió adecuar el seguimiento del indicador a la realidad operativa, asegurando una medición coherente con la capacidad de respuesta institucional. En comparación con los dos meses anteriores, el promedio de días presentó un incremento frente a mayo (7,79 días) y junio (6,53 días), sin que esto afectara el cumplimiento del objetivo, manteniendo un margen favorable respecto a la meta establecida.
08. AGOSTO	En el mes de agosto de 2025 el promedio de días de respuesta a las PQRS fue de 9 días, cumpliendo con la meta institucional programada de 10 días. Este resultado refleja una gestión eficiente y oportuna, manteniéndose además dentro del plazo legal establecido en la Ley 1755 de 2015, que otorga hasta 15 días hábiles para la atención de peticiones. El cumplimiento de este indicador contribuye a fortalecer la confianza ciudadana, mejorar la percepción de la calidad del servicio y garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	Durante agosto de 2025 se mantuvo un promedio de 9 días en la atención de las PQRS, lo que evidencia estabilidad en los tiempos de respuesta frente al mes anterior (8,72 días en julio). Aunque se observa una ligera elevación, el promedio mantenido continúa en línea con la meta institucional y significativamente por debajo del término legal. Este comportamiento demuestra que el proceso de gestión de PQRS se encuentra consolidado, permitiendo dar respuesta oportuna a la ciudadanía y optimizar los recursos institucionales destinados al relacionamiento con los usuarios.
09. SEPTIEMBRE	Durante el mes de septiembre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte redujo el promedio de días de respuesta a las peticiones ciudadanas, pasando de 9,1 días en agosto a 8,4 días en septiembre. Este resultado refleja la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la gestión oportuna de las solicitudes, entre ellas el seguimiento preventivo a los trámites, la activación de alertas de vencimiento y la consolidación del control interno sobre el proceso de PQRS. Estas medidas han permitido ofrecer respuestas más rápidas y eficientes, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión institucional.	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes/informes-acceso-informacion-quejas-reclamos	El indicador muestra una tendencia positiva de mejora continua frente al mes anterior, consolidando un desempeño favorable respecto a la meta programada de 10 días. El resultado de 8,4 días evidencia el cumplimiento del objetivo de oportunidad en la atención y la optimización de los tiempos de respuesta. La Secretaría mantiene un monitoreo permanente del indicador a través del sistema Bogotá Te Escucha y los reportes de la Dirección de Calidad del Servicio, garantizando el seguimiento integral y la sostenibilidad del buen desempeño alcanzado.

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 8 de 9	
10. OCTUBRE	<p>Para octubre, el promedio de días de respuesta fue de 8.2 días, logrando un desempeño favorable frente a la meta programada de 10 días y evidenciando una mejora respecto a septiembre, mes en el cual se registró un promedio de 8.41 días. Esta variación positiva refleja una mayor eficiencia en los tiempos de gestión y una respuesta más oportuna a las necesidades de los usuarios. El resultado alcanzado obedece a acciones de fortalecimiento en el seguimiento diario de las solicitudes, la activación de alertas preventivas, y la coordinación oportuna con las áreas responsables del trámite. Entre los beneficios se destacan la reducción del riesgo de vencimiento, el aumento en la calidad percibida por la ciudadanía y el sostenimiento del cumplimiento institucional. Se recomienda continuar con estas estrategias y reforzar los mecanismos de seguimiento temprano para asegurar la estabilidad del indicador en los próximos meses.</p>	No se presentaron retrasos	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparente/ procesos-de-revision, asignación-y-seguimiento-de-las-solicitudes	<p>Durante el mes de octubre se observó un desempeño positivo en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), destacándose la mejora en los tiempos de respuesta frente al mes anterior y el cumplimiento de la meta institucional. El promedio de días de respuesta se ubicó en 8.2 días, cifra que refleja una atención oportuna y un fortalecimiento de los procesos de revisión, asignación y seguimiento de las solicitudes. Este resultado evidencia la efectividad de las acciones implementadas para garantizar la oportunidad en la gestión, así como el compromiso de las áreas involucradas en mantener estándares de calidad en la atención ciudadana. En conjunto, los avances registrados consolidan una tendencia favorable para el cierre del periodo y contribuyen al fortalecimiento de la confianza y satisfacción de los usuarios.</p>
11. NOVIEMBRE	<p>Durante el mes de noviembre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte mantuvo un desempeño favorable en la oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas, registrando un promedio de 8.2 días, cifra que se mantiene por debajo de la meta institucional de 10 días. Este resultado evidencia la continuidad en la implementación de acciones orientadas a fortalecer la gestión oportuna de las solicitudes, entre ellas el seguimiento preventivo a los trámites, la activación de alertas de vencimiento y el fortalecimiento del control interno del proceso de PQRS. El sostenimiento de estos niveles de oportunidad genera beneficios directos para la ciudadanía, al permitir respuestas más ágiles, mayor eficiencia en los trámites y una experiencia de atención más confiable. La estabilidad del indicador contribuye a fortalecer la percepción de responsabilidad institucional y el acceso oportuno a la información y servicios solicitados.</p>	No se presentaron retrasos durante el periodo	No aplica	https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparente/ resultado-de-8.2-dias-confirma-el-cumplimiento-de-la-meta-institucional-y-demuestra-la-efectividad-de-las-estrategias-implementadas-para-monitorear-y-optimizar-los-tiempos-de-respuesta	<p>El comportamiento del indicador durante noviembre refleja un desempeño estable, con una leve variación frente al mes de octubre, cuando se registró un promedio de 8.1 días. Aunque esta diferencia representa una ligera disminución del desempeño, el valor obtenido se mantiene dentro de los rangos esperados y continúa evidenciando la mejora sostenida alcanzada durante el periodo. El resultado de 8.2 días confirma el cumplimiento de la meta institucional y demuestra la efectividad de las estrategias implementadas para monitorear y optimizar los tiempos de respuesta. La Secretaría continúa realizando seguimiento permanente al comportamiento del indicador a través del sistema Bogotá Te Escucha y de los reportes emitidos por la Dirección de Calidad del Servicio, garantizando la trazabilidad del proceso y la identificación continua de oportunidades de mejora.</p>

<div><p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p></div>	PROCESO DE GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			Código: DES-PR-04-FR-01	
				Fecha: 28/06/2023	
	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			Versión: 2	
				Página: 9 de 9	
12. DICIEMBRE	Durante el mes de diciembre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte registró un promedio de 6,9 días en la respuesta a las peticiones ciudadanas, manteniéndose de manera consistente por debajo de la meta institucional de 10 días. Este resultado evidencia el fortalecimiento de la gestión del proceso y la consolidación de prácticas orientadas a garantizar la oportunidad en la atención a la ciudadanía. El desempeño alcanzado es producto de la implementación sostenida de acciones como el seguimiento preventivo a las solicitudes, la activación de alertas de vencimiento y el fortalecimiento del control interno del proceso de PQRS, lo que ha permitido una mejor gestión de los tiempos y una respuesta más eficiente. Estos avances generan beneficios directos para la ciudadanía, reflejados en respuestas más oportunas, mayor eficiencia administrativa y una mejora en la percepción de confianza institucional.	No se presentaron retrasos	No aplica	https://culturarecreacionydeportesbogota.gov.co/regiones/transparencia-acciones acceso-informacion- publica/planeacion- presupuesto- informes/informes-acceso- informacion-quejas-reclamos	El comportamiento del indicador en diciembre muestra una mejora significativa frente al mes de noviembre, cuando se registró un promedio de 8,2 días, evidenciando una reducción sustancial en los tiempos de respuesta. Este resultado confirma la efectividad de las acciones implementadas y el fortalecimiento progresivo del proceso de atención a las peticiones de la ciudadanía. El valor alcanzado de 6,9 días no solo ratifica el cumplimiento de la meta institucional, sino que refleja una tendencia positiva de mejora continua en la gestión del indicador. La Secretaría mantiene el seguimiento permanente a través del sistema Bogotá Te Escucha y de los reportes de la Dirección de Calidad del Servicio, lo que permite monitorear el desempeño, asegurar la trazabilidad de las solicitudes y continuar identificando oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.