



INFORME GESTIÓN MENSUAL

PQRS

SCRD

Septiembre 2026

**CANTIDAD
DE PQRS
GESTIONADAS**

557

**COMPARATIVO
MES
ANTERIOR**

461



**Canal de
recepción de
peticiones**

Escrito



416

Web



141

Chat



0



Atenciones

Atención
por chat



216

Atención
presencial



10

Atención
telefónica



165

Tipología de las peticiones



Felicitación

0



Derecho de petición
de interés general

2



Derecho de petición
de interés particular

544



Sugerencia

1



Solicitud de acceso
a información

6



Reclamo

2



Queja

1



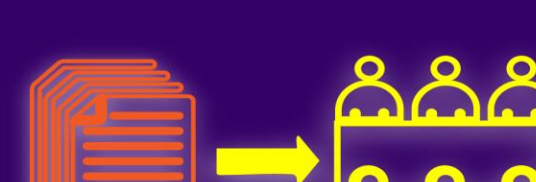
**Traslados
realizados**

86



**Tiempo de
respuesta**

8,5

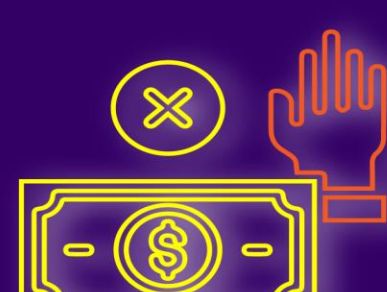


**Dependencias que más
atienden peticiones**

Subdirección de Gestión Cultural y Artística

Dirección de Asuntos Locales y Participación

Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural



**Denuncias por actos
de corrupción**



1

Durante el mes de septiembre de 2026, se recibió una (1) denuncia asociada a posibles actos de corrupción a través de los canales oficiales de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD).



Solicitudes de acceso a información

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual establece que los sujetos obligados deben publicar los informes sobre las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta, y que, en lo relacionado con las solicitudes de acceso a la información pública, dichos informes deben contener como mínimo la información allí señalada, a continuación se presenta la información correspondiente:

Número de solicitudes recibidas: 6 - El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: 0 - El tiempo de respuesta a cada solicitud: 8 días - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: 0



Conclusiones

1. Durante septiembre de 2026 se recibieron 557 peticiones, frente a las 461 registradas en agosto, lo que representa un incremento de 96 peticiones (20,8%).
2. Durante septiembre se desarrollaron espacios de diálogo y rendición de cuentas que pudieron generar un mayor flujo de solicitudes relacionadas con información, seguimiento de compromisos, participación ciudadana y asuntos territoriales.
3. CEFE Chapinero continúa representando un componente importante de la demanda ciudadana. Se identificaron aproximadamente 130 registros con referencia directa al equipamiento, equivalentes a cerca del 23% de las peticiones de septiembre.



Recomendaciones del defensor de la Ciudadanía

1. La Subdirección de Gestión Cultural y Artística concentra el 29,8% de las peticiones de septiembre. Se recomienda realizar seguimiento periódico a su volumen, tiempos de respuesta y principales motivos.
2. Implementar un mecanismo de identificación de PQRS originadas en ejercicios de diálogo ciudadano, rendición de cuentas y participación, con el propósito de medir objetivamente su impacto sobre la demanda institucional.
3. Analizar el comportamiento de las peticiones durante octubre y noviembre para determinar si el incremento de septiembre corresponde a un fenómeno coyuntural o a una tendencia que requiera medidas estructurales.

4. Utilizar la información de PQRS como insumo para la gestión preventiva, identificando temas recurrentes que puedan ser atendidos mediante mejoras en la información al ciudadano, preguntas frecuentes, canales de orientación, procedimientos o condiciones de acceso a los servicios.

El Documento 20267000585613 fue firmado electrónicamente por:

Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-10-2026 15:10:48
Myriam Janeth Sosa Sedano (E)	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 51866266700, myriam.sosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-10-2026 10:22:32
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 06-10-2026 11:15:06
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 07-10-2026 12:16:08
 ca37775bc10f8c2b020aa1211c42c8f94c09cb61728cf57046f30c541350e62b Codigo de Verificación CV: a56eb	