

Informe acceso a información, quejas y reclamos



2023

Informe anual



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Presentación

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), perteneciente al 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 razón de ser, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, es liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad, garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares; a continuación, se presenta la información sobre la gestión de peticiones, control de tiempos y calidad de las respuestas durante la vigencia **2023** incluyendo temas frecuentes de consulta, clasificación por tipología, canal de atención, entre otros.

Índice

Objetivo.....	5
Alcance del informe.....	5
Normatividad.....	5
Total peticiones recibidas.....	7
Comparativo ingreso de peticiones 2022 vs 2023.....	8
Traslados por competencia.....	10
Canales de recepción de las peticiones comparativo 2022 vs 2023.....	11
Tipología de las peticiones comparativo 2022 vs 2023.....	12
Dependencias y equipos con mayor número de peticiones atendidas en 2023.....	13
Días promedio de respuesta en 2023 para la atención de peticiones	15
Solicitudes de acceso a información.....	18
Denuncias por actos de corrupción	19
Porcentaje de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas.....	20
Conclusiones.....	21
Recomendaciones.....	22

Objetivo

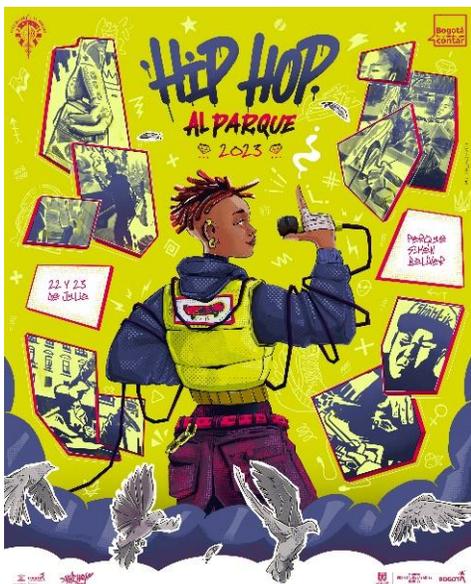
Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el año 2023, identificando tendencias, áreas de mejora y éxitos, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía.

Alcance del informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad durante el 2023, de acuerdo con el reporte de las diferentes dependencias que conforman la Entidad, las cuales sirven de insumo para el análisis de la información que fue registrada en los sistemas Bogotá te escucha y el gestor documental interno.



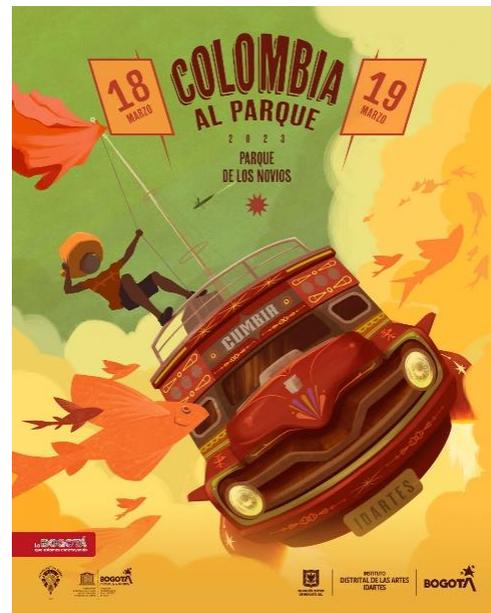
Normatividad



Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), y se dictan otras disposiciones"; El Acuerdo 731 de 2018, "Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se

dictan otras disposiciones”; el Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital. Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital,

y la Resolución N.º 374 del 06 de junio 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, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD durante el año 2023.



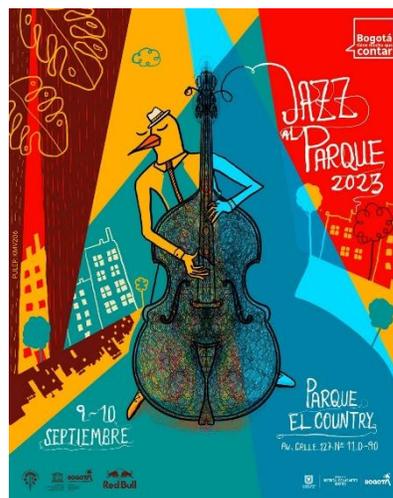
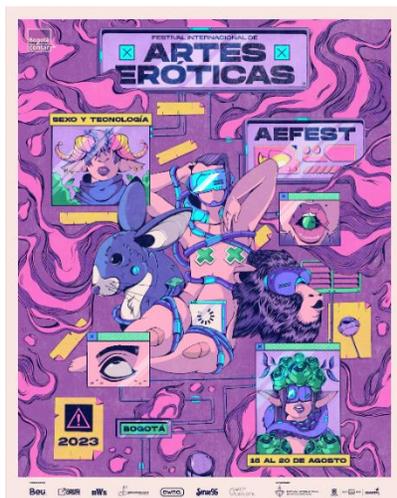
Total peticiones recibidas

De acuerdo con el reporte de los sistemas Bogotá te Escucha y el Gestor Documental Orfeo, el total de peticiones recibidas por la Entidad, durante la vigencia 2023 fue de un total de 2.894; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas
Comparativo vigencias 2022 vs 2023



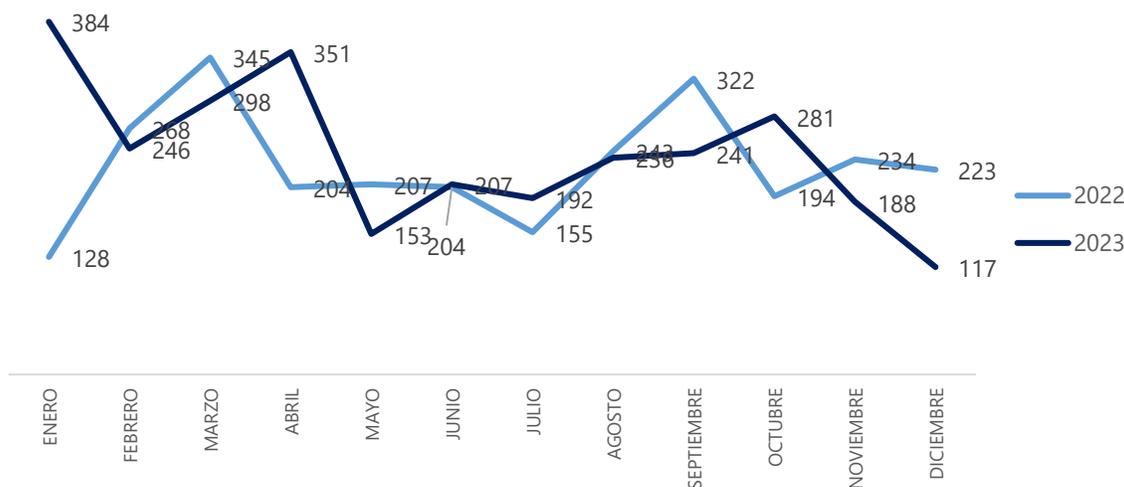
La cantidad de peticiones que refleja la gráfica No. 1 indica que para 2023 se gestionaron un total de 2.894, mientras que en 2022 la cantidad de peticiones que se atendió fue de 2.727 evidenciando una diferencia entre el total de peticiones comparando ambas vigencias de 167 peticiones que equivalen al 6%.



Comparativo ingreso de peticiones 2022 vs 2023

Al analizar el desempeño de las peticiones recibidas durante las vigencias 2022 y 2023, se observa un interesante panorama de cambios y tendencias. Durante el año 2022, se registró un total de 2,727 peticiones, con un promedio mensual de aproximadamente 211 solicitudes. Los meses de mayor actividad fueron marzo, septiembre y febrero, con cifras que oscilaron entre 268 y 345 peticiones. En contraste, el año 2023 presenta una dinámica diferente, con un total de 2,894 peticiones, con un promedio mensual de aproximadamente 239 solicitudes. Aunque se evidenció un aumento en la cantidad de peticiones en comparación con el año anterior, cabe destacar que los meses de enero, abril y octubre fueron los más activos, con cifras que variaron entre 351 y 384 peticiones. Este análisis comparativo nos permite identificar patrones de comportamiento y posibles áreas de enfoque para mejorar nuestra gestión de peticiones en el futuro.

Gráfica No. 2
**Comparativo mensual - Ingreso de peticiones
vigencias 2022 vs 2023**



Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

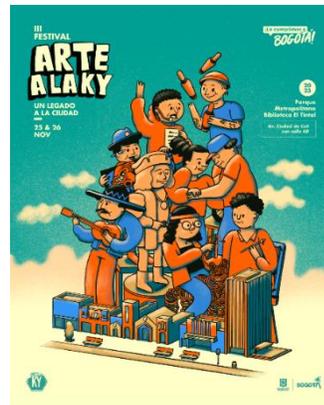
Cuadro No. 1

Comparativo mensual de las peticiones recibidas durante las vigencias 2022 vs 2023

MES	2022	2023
ENERO	128	384
FEBRERO	268	246
MARZO	345	298
ABRIL	204	351
MAYO	207	153
JUNIO	204	207
JULIO	155	192
AGOSTO	243	236
SEPTIEMBRE	322	241
OCTUBRE	194	281
NOVIEMBRE	234	188
DICIEMBRE	223	117
TOTAL	2727	2894

Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

Enero, abril y octubre para la vigencia 2023 fueron los meses con mayor número de peticiones (ver cuadro No. 1), este comportamiento lo asociamos a que en enero y octubre colegios y universidades salen a vacaciones, por lo que las consultas sobre cursos de verano, vacaciones recreativas y actividades culturales fueron más evidentes y de ahí el aumento. En abril el mayor número de peticiones fue debido a la convocatoria que realiza la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio en alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, ofertando programas de formación en recreación, cultura y deporte que despiertan gran interés en la ciudadanía.



Traslados por competencia.

De las 2.894 peticiones gestionadas en la Secretaría de Cultura durante 2023, **722** equivalentes al 25% del total tramitado, fue trasladado a diferentes entidades por no competencia, a continuación, destacamos las diez entidades con más traslados en 2023.

Cuadro No. 2
Entidades con mayor número de traslados realizados en 2023

ENTIDAD	PETICIONES TRASLADADAS
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	289
IDRD	124
SECRETARÍA DE GOBIERNO	47
IDPC	37
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	23
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	20
SECRETARÍA GENERAL	19
SECRETARIA DE SALUD	19
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	19
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	13

Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

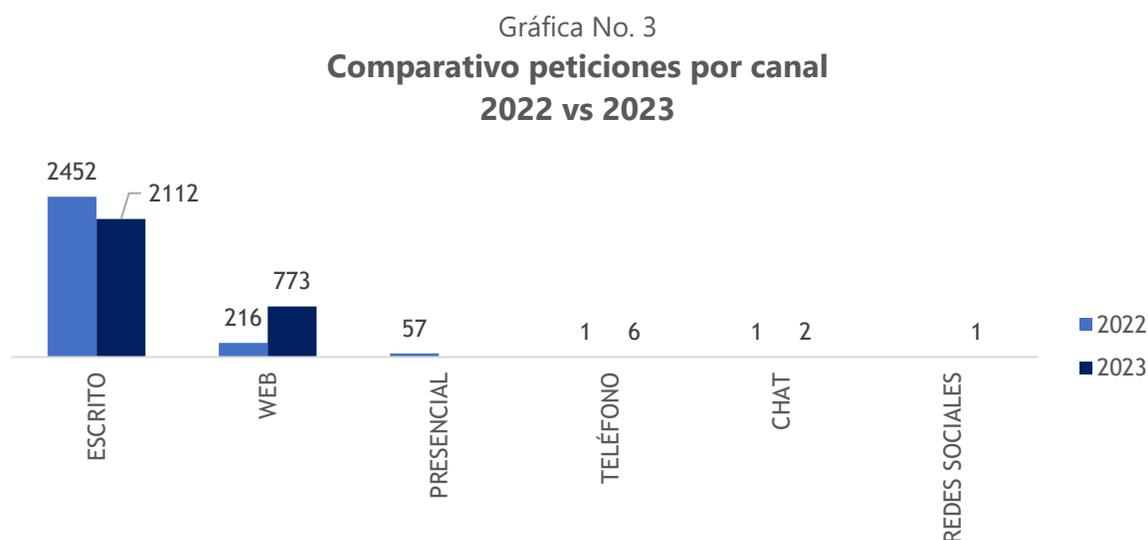
Una de las consultas frecuentes a través de nuestros canales de atención está relacionada con la participación en talleres de formación artística, cursos recreativos y en deportes, además de conocer el trámite para el préstamo de equipamientos en las localidades y de los referentes de cultura en las Alcaldías Locales, consultas que se ven reflejadas en el cuadro No. 2, es por ello que entidades como el Instituto Distrital de las Artes, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte y la Secretaría Distrital de Gobierno, son las entidades que encabezan el mayor número de traslados por competencia en 2023, realizados desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

289 de los traslados, equivalente al 40% del total trasladado en 2023 se realizó al Instituto Distrital de las Artes, y el 17% equivalente a 124 traslados, se realizaron al IDRD, por lo que, al ser estas dos entidades adscritas a la Secretaría de Cultura, en 2023 organizamos

en el Planetario de Bogotá una socialización de competencias, dictada a todas las áreas de Servicio a la Ciudadanía del Distrito, con el objetivo de mitigar los traslados por no competencia. La charla fue convocada en articulación con la Veeduría Distrital y participaron todas las entidades del sector, buscando siempre mejorar la calidad en el servicio que se ofrece a la ciudadanía.

Canales de recepción de las peticiones comparativo 2022 vs 2023

Al comparar el comportamiento de las peticiones en relación con los canales de atención entre las vigencias 2022 y 2023, se destacan cambios notables que reflejan la evolución en las preferencias de nuestros usuarios.



Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

Durante el año 2022, el canal de atención más utilizado fue el escrito, con un total de 2,452 peticiones, seguido de manera considerable por el canal web con 216 solicitudes. Además, se registraron 57 solicitudes atendidas de manera presencial, mientras que el teléfono y el chat recibieron una solicitud cada uno, y no se recibieron peticiones a través de redes sociales.

Por otro lado, en la vigencia 2023, se observa un cambio significativo hacia la atención digital, con un marcado aumento en el uso del canal web, que recibió 773 peticiones, el canal escrito con 2,112 solicitudes. No se registraron solicitudes presenciales, y aunque el teléfono y el chat recibieron un número limitado de solicitudes, con 6 y 2 respectivamente, se evidencia una incipiente participación en redes sociales con una solicitud. Estos datos subrayan la importancia de adaptar nuestros canales de atención para satisfacer las demandas cambiantes de nuestros usuarios, asegurando una experiencia óptima en todos los puntos de contacto

Tipología de las peticiones comparativo 2022 vs 2023

El análisis comparativo de las tipologías de peticiones entre las vigencias 2022 y 2023 revela cambios significativos en las preferencias y necesidades de nuestros usuarios.



Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

Durante el año 2022, las peticiones de 'Derecho de Petición de Interés Particular' encabezaron la lista con un total de 1,903 solicitudes, seguidas de las 'Solicitudes de Acceso a Información' con 453 solicitudes y los 'Derechos de Petición de Interés General' con 205 solicitudes. Asimismo, se recibieron reclamos, solicitudes de copias, felicitaciones, quejas y sugerencias, aunque en menor cantidad.

Por otro lado, en la vigencia 2023, se observa un aumento en el número de peticiones en varias categorías, especialmente en 'Derecho de Petición de Interés Particular', que alcanzó un total de 2,296 solicitudes. Sin embargo, otras categorías como 'Reclamo', 'Solicitud de Copias', 'Felicitaciones', 'Quejas' y 'Sugerencias' experimentaron una disminución en la cantidad de peticiones recibidas.

Además, se registró un incremento notable en las 'Consultas', con 14 solicitudes recibidas en comparación con ninguna en 2022. Estos datos resaltan la importancia de adaptar nuestros servicios para atender las necesidades emergentes de nuestros ciudadanos y garantizar una atención eficiente y satisfactoria

Dependencias y equipos con mayor número de peticiones atendidas en 2023

A partir del cuadro No. 3 podemos apreciar cuales fueron las dependencias que en 2023 dieron trámite a un mayor número de peticiones, fueron:

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía: Encabeza la lista con un total de 554 peticiones gestionadas, lo que indica un papel crucial en la interacción con los ciudadanos y la resolución de sus inquietudes.

Subdirección de Infraestructura Cultural: Con 300 peticiones gestionadas, demuestra su importancia en la gestión de proyectos culturales, bienes de interés cultural, además de la

inspección, vigilancia y control a las obras de infraestructura en bienes declarados como de interés cultural.

Cuadro No. 3

Dependencias con mayor número de PQRS atendidas en 2023

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	554	25,5%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	300	13,8%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	227	10,5%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	209	9,6%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	206	9,5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	200	9,2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	137	6,3%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	68	3,1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	58	2,7%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	33	1,5%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	33	1,5%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	17	0,8%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	17	0,8%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17	0,8%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	16	0,7%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	15	0,7%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	11	0,5%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	10	0,5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	0,3%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	7	0,3%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	0,3%
DESPACHO	4	0,2%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	4	0,2%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,0%
CONTROL INTERNO	1	0,0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1	0,0%
TOTAL	2172	100%

Fuente: Matriz gestión de peticiones 2022 y 2023

Dirección de Asuntos Locales y Participación: Gestionó 227 peticiones, reflejando su rol en la promoción de la participación ciudadana y el fortalecimiento de los lazos con la comunidad.

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: Con 209 peticiones, muestra su compromiso en el impulso y desarrollo de actividades culturales y artísticas en la comunidad.

Grupo Interno de Servicios Administrativos: Con 206 peticiones gestionadas, evidencia su función vital en el soporte administrativo y operativo de la institución.

Dirección de Fomento: Con 200 peticiones, demuestra su implicación en el impulso y desarrollo de diversas áreas y proyectos de fomento dentro de la institución.

Dirección de Lectura y Bibliotecas: Con 137 peticiones gestionadas, refleja su relevancia en promover el acceso a la información y el fomento de la lectura en la comunidad.

Este análisis actualizado proporciona una visión más completa de las dependencias que han gestionado un mayor número de peticiones, lo que puede ser útil para entender la distribución de trabajo y mejorar la eficiencia en la atención a las solicitudes en el futuro.

Días promedio de respuesta en 2023 para la atención de PQRS

A continuación, desagregamos los días de promedio de respuesta por tipología, para cada tipo de petición, el cuadro No. 4 revela el tiempo promedio que lleva responder a diferentes tipos de peticiones.

Las solicitudes de acceso a información son las que tienden a tener un tiempo de respuesta más rápido, seguidas por las solicitudes de copias. Por otro lado, los reclamos y quejas tienen un tiempo de respuesta más largo, lo que puede indicar procesos más complejos o problemas adicionales que requieren más tiempo para resolver.

Cuadro No. 4
Días promedio de respuesta por tipo de petición

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
CONSULTA	17
RECLAMO	10
QUEJA	10
D.P INTERES GENERAL	9
DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	7
FELICITACIÓN	7
D.P INTERES PARTICULAR	7
SOLICITUD DE COPIAS	6
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	3
SUGERENCIA	0

Analizando los promedios de días de respuesta para cada tipología de petición, se puede concluir que el tiempo promedio de respuesta de la entidad es de aproximadamente 6 días. Este dato refleja el compromiso de la institución con la prontitud en la atención a las solicitudes de los ciudadanos, asegurando tiempos de respuesta razonables y eficientes en la gestión de peticiones.

Aunque existen variaciones en el tiempo de respuesta según el tipo de solicitud, el análisis global demuestra una dedicación constante a la resolución ágil y efectiva de las necesidades de la comunidad.

Promedio días de respuesta por dependencia:

El análisis de los promedios de días de respuesta por dependencias muestra una variación significativa en los tiempos de respuesta dentro de la Entidad.

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística, el Grupo Interno de Sistemas, la Dirección de Redes y Acción Colectiva y la Subsecretaría de Gobernanza destacan con un promedio de 2 días de respuesta, lo que indica una eficiente atención a las solicitudes.

Cuadro No. 5

Promedio días de respuesta por dependencia en 2023

DEPENDENCIA	PROMEDIO TIEMPOS DE TRÁMITE
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	13
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	12
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	12
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	12
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	11
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	10
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	10
CONTROL INTERNO	9
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	9
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	8
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	8
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	8
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	8
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	8
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	7
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	7
DESPACHO	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	6
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0
DIRECCIÓN DE FOMENTO	0

Por otro lado, dependencias como la Dirección de Personas Jurídicas, el Grupo Interno de Servicios Administrativos y Relacionamento con la Ciudadanía registran un tiempo de respuesta promedio de 0 días, lo que sugiere una respuesta inmediata a las solicitudes.

Es importante señalar que algunas dependencias como Control Interno, la Dirección de Lectura y Bibliotecas, y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística tienen un tiempo de respuesta promedio más alto, alcanzando hasta 9 días. Esto puede indicar áreas donde se requiere una revisión de procesos o asignación de recursos para mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes. En resumen, este análisis resalta la importancia de monitorear y mejorar continuamente los tiempos de respuesta para garantizar una atención oportuna y efectiva a las necesidades de los ciudadanos.

Solicitudes de acceso a la información

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.", se discrimina la siguiente información:

Cuadro No. 6

Solicitudes de acceso a 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
446	9	5.5	0

Durante la vigencia 2023, se recibieron un total de 446 solicitudes de acceso a información. De estas solicitudes, 9 fueron trasladadas a otra entidad para su gestión, evidenciando el compromiso de facilitar el acceso a la información solicitada, incluso cuando requiere la colaboración con otras entidades.

El tiempo de respuesta promedio para cada solicitud fue de 5.5 días hábiles, lo que refleja una eficiente gestión y prontitud en la atención a las solicitudes de acceso a información. Además, es importante destacar que no se negó el acceso a la información en ninguna de las solicitudes recibidas, lo que subraya el compromiso de la institución con la transparencia y el acceso a la información pública.

Este análisis resalta el cumplimiento de la institución con las normativas de acceso a la información y su dedicación a proporcionar respuestas oportunas y completas a las solicitudes de los ciudadanos

Denuncias por posibles actos de corrupción

Durante toda la vigencia 2023 se recibieron tres denuncias por posibles actos de corrupción, es importante indicar que en articulación con la Oficina de Control Disciplinario Interno y el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía socializamos los canales existentes en la Entidad para la denuncia de posibles actos de corrupción, para ello desde la página web se diseñó un formulario con un botón en el micrositio de atención y servicios a la ciudadanía, para que sea más fácil denunciar.

También cambiamos la configuración del PBX dejando una opción específica que comunica a la ciudadanía con la Oficina de Control Disciplinario Interno, evitando que el denunciante tenga que ser escuchado por otras áreas para la recepción de su denuncia. Así mismo se programaron charlas lideradas por esta oficina donde se informó a la comunidad institucional sobre las prácticas del soborno y la corrupción, para fortalecer la ética en las entidades públicas, la integridad y la transparencia de la institución y prevenir la corrupción en el futuro.

Porcentaje de cumplimiento en la medición de pertinencia y claridad de las respuestas

La Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General emite mensualmente un informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha. Este informe incluye la evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas.

En cuanto al seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad, el porcentaje de cumplimiento acumulado en 2023 alcanzó el 99%. Los criterios revisados incluyen coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Este alto nivel de cumplimiento demuestra el compromiso de la institución con la excelencia en el servicio al ciudadano y la mejora continua en la atención a sus necesidades.

Este notable logro del 99% de cumplimiento en la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas es el resultado de un arduo trabajo y compromiso por parte de todos los miembros de la comunidad institucional.

Invitamos a seguir cultivando esta buena práctica que nos ha llevado a alcanzar este nivel de excelencia en el servicio al ciudadano. Mantener altos estándares de calidad en nuestras respuestas, así como el continuo seguimiento y mejora de nuestros procesos, son fundamentales para fortalecer la confianza y satisfacción de quienes confían en nosotros para la gestión de sus peticiones. Sigamos trabajando juntos para brindar una atención eficiente, oportuna y de calidad a todos los ciudadanos, demostrando así nuestro compromiso con el servicio público y el bienestar de nuestra comunidad.

Conclusiones

De la información recogida en este informe, se puede concluir que:

1. El hecho de que no se hayan negado solicitudes de acceso a la información y que se haya alcanzado un alto porcentaje de cumplimiento en los criterios de calidad refleja un compromiso sólido con la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la Entidad.
2. Los tiempos de respuesta promedio relativamente bajos y el alto porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas sugieren una eficiencia en la gestión de peticiones y una dedicación a proporcionar respuestas oportunas y de calidad a los ciudadanos.
3. El hecho de que se hayan recibido un número significativo de peticiones y que se haya alcanzado un alto porcentaje de cumplimiento en la calidad de las respuestas indica una participación ciudadana activa y un interés en involucrarse en los procesos gubernamentales.
4. A pesar de los logros alcanzados, siempre hay margen para la mejora continua. Identificar áreas de oportunidad, como los tiempos de respuesta más largos en ciertas dependencias o los tipos específicos de denuncias por posibles actos de corrupción, puede ayudar a la institución a enfocar sus esfuerzos de mejora de manera efectiva.

Recomendaciones

A continuación, destacamos algunas recomendaciones que pueden ayudar a la Entidad a fortalecer sus prácticas de servicio al ciudadano, promover la transparencia y mejorar la eficiencia en la gestión de peticiones.

1. Identificar las dependencias o áreas donde los tiempos de respuesta son más largos y desarrollar estrategias para agilizar los procesos de atención a las solicitudes, garantizando respuestas oportunas y eficientes.
2. Implementar medidas para incentivar una mayor participación ciudadana en los procesos, como campañas de concientización, capacitación sobre el uso del sistema de peticiones ciudadanas y la promoción de canales de comunicación efectivos.
3. Proporcionar capacitación continua al personal encargado de la gestión de peticiones y denuncias, asegurando que estén familiarizados con los procedimientos y criterios de calidad establecidos y capacitados para brindar respuestas coherentes, claras y cálidas.
4. Fortalecer la articulación con otras entidades del sector para mejorar la coordinación y el intercambio de información, especialmente en el manejo de los traslados por no competencia.

Elaborado por:
Viviana Ortiz Bernal Contratista
Dirección Corporativa y Relación con el Ciudadano
Viviana.ortiz@scrd.gov.co
(57) 601 3274850 ext. 778



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

El Documento 20247000049723 fue firmado electrónicamente por:

Jenny Fabiola Páez Vargas

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52855169,
fabiola.paez@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 08-02-2024 15:37:44

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



0b24b7b8df8d480c2427f62bbc9757144502a922719df74383055da1086cfd04

Código de Verificación CV: 61313