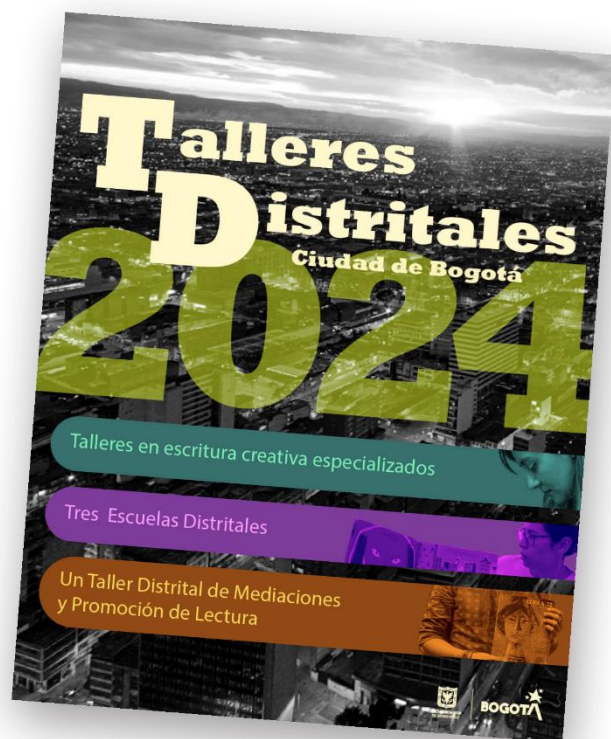


Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe acceso a información, quejas y reclamos Enero 2024



**Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD**

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. 565 - 714

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

Chat: <https://culturarecreacionydeporte.gov.co/es> parte inferior derecha

correspondencia.externa@scrd.gov.co

## Presentación

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), 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.



información, relativas al servicio durante el mes de **enero** del año **2024**.

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 **enero** 2024, 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 informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **enero** 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.



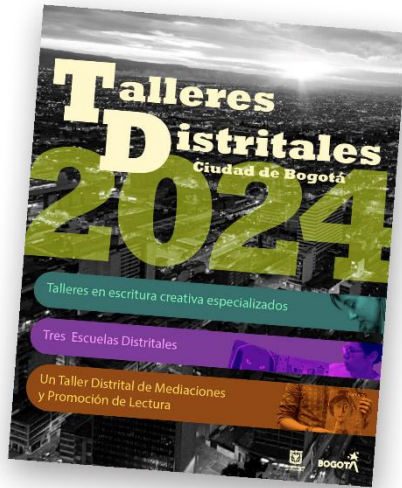
## Normatividad

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 mes de **enero 2024.**

### “Talleres de literatura y escritura- 2024”



El Instituto Distrital de las Artes - Idartes, a través de su Gerencia de Literatura, inicia el 2024 con la apertura del Taller Distrital de Mediaciones y Promoción de Lectura y de los Talleres Distritales de Escrituras Creativas Ciudad de Bogotá, cuyas inscripciones van hasta el 31 de enero.

Este taller convoca a mediadores y promotores de lectura, así como a integrantes de colectivos, agrupaciones y organizaciones que desarrollen estrategias de trabajo social y cultural con comunidades en la capital. Este proceso de formación se realizará presencialmente todos los sábados entre el 17 de febrero y el 29 de junio en 17 sesiones de cuatro horas cada una, entre las 9:00 a.m. y las 1:00 p.m.

El propósito de estos talleres es estimular la producción literaria de nuevos autores, transmitir instrumentos teóricos y prácticos para el desarrollo de procesos de escritura creativa y explorar las claves de la escritura mediante lecturas, ejercicios de taller y encuentro con lectores calificados, en cinco géneros literarios.

El Idartes abrirá el 9 de enero las inscripciones para tres Escuelas Distritales: de edición, de traducción literaria y de librerías, ampliando así la oferta de formación del primer semestre del 2024 del programa Escrituras de Bogotá a través de los Talleres Distritales Ciudad de Bogotá.

[Más información](#)

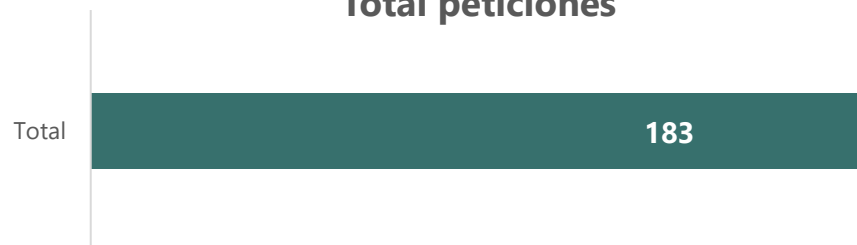
## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas

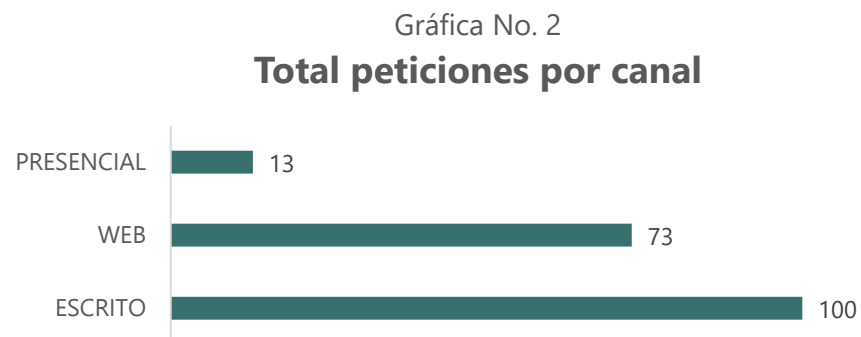
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la Entidad entre el 1 y el 31 de **enero** de 2024 el cual asciende a **183** solicitudes de trámite ciudadanas, se observa que hubo una ligera disminución en el número total de PQRS recibidas en enero en comparación con diciembre de 2023. En enero de 2024, se recibieron 183 peticiones, mientras que en diciembre de 2023 se recibieron 188. Esto indica una disminución mínima del 1.06% en el total de PQRS recibidas de un mes a otro.

Gráfica No. 1  
**Total peticiones**



## Peticiones por canal

A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que, en el mes de enero del total de peticiones registradas, el mayor registro fue por el canal escrito, donde se recibieron **100** peticiones por escrito este canal representa el **54%** del total de PQRS recibidas. A través de la web ingresaron **73**, lo que constituye el **39.2%** del total. Se registraron **13** peticiones presenciales, representando el **7%** del total. Este análisis muestra que el canal escrito es el más utilizado por los usuarios para presentar sus PQRS, seguido por la opción web. El canal presencial tiene una participación más baja, lo que podría sugerir que la mayoría de los usuarios prefieren comunicarse de forma remota en lugar de acudir físicamente a presentar sus peticiones.

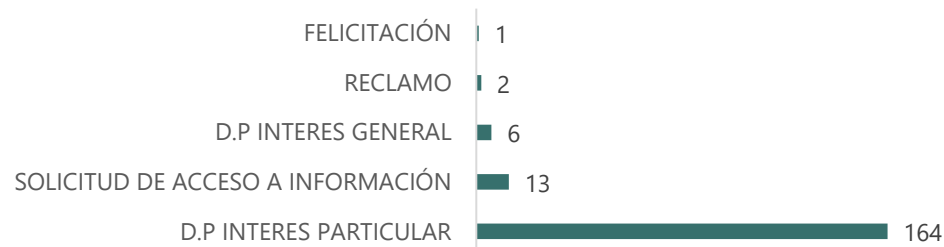


## Peticiones por Tipología

Tomando como base las **183** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **enero**, en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones. La gráfica refleja que se registraron 164 peticiones bajo la tipología de **Derechos de petición particular**, lo que representa el 88.17% del total de PQRS recibidas en enero. Se recibieron 13 **solicitudes de acceso a la información**, lo que equivale al 7% del total recibido durante el periodo. Estas solicitudes están relacionadas con la petición de acceso a información pública que no son de carácter reservado.

Hubo 6 peticiones clasificadas como **derecho de petición general**, lo que constituye el 3.2% del total. También se registraron 2 **reclamos**, representando el 1.08%. Los reclamos suelen implicar la expresión de inconformidad por parte de los usuarios debido a alguna insatisfacción o problema con un producto o servicio. Finalmente, se recibió 1 **felicitación**, éstas son expresiones de satisfacción o agradecimiento por parte de los usuarios hacia la entidad.

Gráfica No. 3  
**Tipo de petición**





## 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.”, 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 |
|---|---|--|---|
| 13  | 0   | 6.1  | 0   |

Del total de solicitudes de acceso a la información, se registraron 13 solicitudes de acceso a información de carácter pública siendo respondidas en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

## Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura en el mes de **enero** a las cuales se debe hacer seguimiento en la Entidad identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos.

Tomando como base las **183** peticiones que ingresaron a la Entidad en **enero** (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en la Entidad

Tabla No. 1  
Categorías y Subtemas más reiterados en 2024

| CATEGORÍA                     | SUBTEMA   | TOTAL     |
|-------------------------------|---|-----------|
| Bienes de Interés Cultural    | Control urbano sobre BIC en Bogotá                    | 24        |
|                               | Declaración revocatoria o cambio de categoría del BIC | 2         |
| <b>Total</b>                  |   | <b>26</b> |
| Asuntos administrativos       | Gestión administrativa                                | 14        |
| <b>Total</b>                  |   | <b>14</b> |
| Talento humano y contratación | Información laboral - Pasantías                       | 13        |
| <b>Total</b>                  |   | <b>13</b> |
| Gestión lectura y bibliotecas | Funcionamiento bibliotecas                            | 7         |
|                               | Servicios bibliotecarios                              | 5         |
| <b>Total</b>                  |   | <b>12</b> |
| Arte cultura y patrimonio     | Formación en arte y cultura                           | 6         |
|                               | Bogotá distrito grafiti                               | 4         |
|                               | Beneficios económicos periódicos                      | 3         |
|                               | Arte en espacio publico                               | 1         |
| <b>Total</b>                  |   | <b>14</b> |
| <b>Total cinco categorías</b> |   | <b>93</b> |
| <b>Otras categorías</b>       |   | <b>30</b> |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| Total |  | 123 |
|-------|--|-----|

La tabla No. 1 muestra que la categoría “*Bienes de Interés Cultural*” fue la más reiterada en la Entidad con **24** peticiones, allí se clasificaron todas las peticiones que recibió la Entidad por control urbano que realiza la ciudadanía cuando denuncia alguna construcción sin los permisos correspondientes y las solicitudes de declaratoria de bienes de interés cultural.

En segundo lugar, se ubicó la categoría “*Asuntos administrativos*” con 14 solicitudes, allí se clasificaron peticiones relacionadas con el empalme de la administración distrital e información presupuestal.

En tercer lugar, se ubicó la categoría “*Talento humano y contratación*” con 13 peticiones, algunos de los temas de consulta estuvieron relacionados con solicitudes de empleo e información relacionada con las personas vinculadas a través de carrera administrativa en la Entidad.

En el cuarto lugar se ubicó la categoría “*Gestión lectura y bibliotecas*” con 12 peticiones, allí se clasificaron las peticiones relacionadas principalmente con la Red Distrital de Bibliotecas Públicas, *BibloRed*, sistema que propende por acercar los libros, la escritura, la cultura, la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación a la ciudadanía. Finalmente, en quinto lugar, con 14 peticiones se ubicó la categoría “*Arte, cultura y patrimonio*”, allí se clasificaron peticiones relacionadas con el proceso de acceso a los Beneficios Económicos Periódicos para artistas y gestores culturales, inconformidades y caídas de la plataforma; también se clasificaron temas relacionados con grafiti y la apertura de la convocatoria SENA.

## Peticiones trasladadas

En la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en **enero** por la Entidad.

Tabla No. 2  
Traslados a entidades

| ENTIDAD                            | CANTIDAD  |
|------------------------------------|-----------|
| INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES   | 21        |
| IDRD                               | 11        |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO             | 6         |
| FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO | 4         |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES    | 4         |
| IDPC                               | 3         |
| SECRETARÍA GENERAL                 | 3         |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS      | 2         |
| IDT                                | 1         |
| IDIGER                             | 1         |
| SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL   | 1         |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA  | 1         |
| TRANSMILENIO                       | 1         |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN            | 1         |
| IDU                                | 1         |
| EAAB                               | 1         |
| ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ     | 1         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>63</b> |

La tabla muestra que en **enero** se realizaron **63** traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que la Secretaría como cabeza de sector recepciona gran cantidad de peticiones que son trasladadas a través de Bogotá te escucha a las entidades correspondientes.

### Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **enero** no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

### **Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en enero de 2024:**

En enero, las dependencias realizaron un total de 98 cierres mediante respuesta definitiva a las peticiones recibidas a través del sistema *Bogotá te Escucha*. Este proceso de cierre es fundamental para garantizar una atención oportuna y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

El análisis de la tabla muestra que el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía lideró en la gestión de respuestas definitivas, con un total de 30 cierres, esto representa aproximadamente el 25% del total de peticiones cerradas en el mes y refleja el compromiso y eficacia del equipo en la atención al ciudadano y la resolución de sus inquietudes.

Comparativamente, en el mes anterior (diciembre), el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía también se destacó como la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas; en ese período, el equipo logró cerrar un total de 30 peticiones, manteniendo su liderazgo en la gestión de respuestas.

En segundo lugar, en enero se encuentra la Subdirección de Infraestructura, con 22 cierres, lo que equivale aproximadamente al 13% del total de peticiones cerradas. Aunque este equipo presenta un número menor de cierres en comparación con Relacionamento con la Ciudadanía, su contribución es significativa en la resolución de consultas y solicitudes relacionadas con infraestructura y bienes de interés cultural.

En tercer lugar, en la gestión de respuestas se ubicó la Subdirección de Gestión Cultural, con 10 cierres de las 14 peticiones asignadas. Este equipo demostró un alto nivel de eficiencia al cerrar aproximadamente el 71% de las peticiones asignadas, lo que resalta su capacidad para atender de manera efectiva las consultas relacionadas con gestión cultural, el programa de Beneficios periódicos para artistas y gestores culturales y temas generales de grafiti.

La tabla No. 3 destaca el desempeño de cada equipo en la gestión de respuestas definitivas y proporciona una visión clara de su contribución a la respuesta oportuna a la ciudadanía. Es importante reconocer y valorar el trabajo de cada unidad de gestión en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a continuación, se desagrega la información del cierre de todas las dependencias en enero.

Tabla No. 3  
Gestión de respuesta

| DEPENDENCIA                                  | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL | %   |
|--|---|--|-----|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA            | 30  | 30   | 25% |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL     | 22  | 16   | 13% |
| SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA  | 14  | 10   | 8%  |
| DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS           | 12  | 8  | 7%  |
| DIRECCIÓN DE FOMENTO                         | 11  | 10   | 8%  |
| GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS            | 7   | 4  | 3%  |
| DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS              | 5   | 5  | 4%  |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION | 5   | 4  | 3%  |
| GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 4   | 2  | 2%  |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES            | 4   | 4  | 3%  |
| DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES     | 3   | 2  | 2%  |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                | 2   | 1  | 1%  |

|  |            |           |            |
|--|------------|-----------|------------|
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS | 2          | 2         | 2%         |
| GRUPO INTERNO DE SISTEMAS                  | 1          | 0         | 0%         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>122</b> | <b>98</b> | <b>80%</b> |

### Análisis de Peticiones Cerradas de Periodos Anteriores

Según la tabla No. 4, se observa que a la fecha la entidad no presenta peticiones pendientes de cierre del mes de diciembre, ya que el 18% de las peticiones sin trámite de respuesta en diciembre (equivalente a 16 peticiones), fueron gestionadas correctamente a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha durante el mes de enero. Los 16 cierres están desglosados de la siguiente manera:

Tabla No. 3  
Peticiones cerradas de periodos anteriores

| DEPENDENCIA                                  | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS<br>RECIBIDOS EN<br>PERIODOS ANTERIORES | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS<br>CERRADOS EN<br>PERIODOS ANTERIORES | %  |
|--|--|---|----|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA            | 33   | 0   | 0% |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL     | 9  | 1   | 1% |
| SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA  | 8  | 2   | 2% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION | 8  | 1   | 1% |
| DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS           | 5  | 1   | 1% |
| DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS              | 5  | 2   | 2% |
| SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA                  | 4  | 3   | 3% |
| GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS            | 3  | 2   | 2% |

|  |           |           |            |
|--|-----------|-----------|------------|
| DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA             | 2         | 1         | 1%         |
| DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES   | 2         | 1         | 1%         |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS | 2         | 0         | 0%         |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION              | 2         | 2         | 2%         |
| DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO    | 1         | 0         | 0%         |
| OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO      | 1         | 0         | 0%         |
| GRUPO INTERNO DE SISTEMAS                  | 1         | 0         | 0%         |
| GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1         | 0         | 0%         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>87</b> | <b>16</b> | <b>18%</b> |

Resaltamos la eficiencia de la entidad en la gestión y resolución de las peticiones pendientes, lo que contribuye a la satisfacción y confianza de los ciudadanos en el servicio proporcionado. La distribución de los cierres muestra un esfuerzo equitativo por parte de diferentes áreas de la entidad para garantizar la atención oportuna y efectiva de las consultas y requerimientos de la ciudadanía.



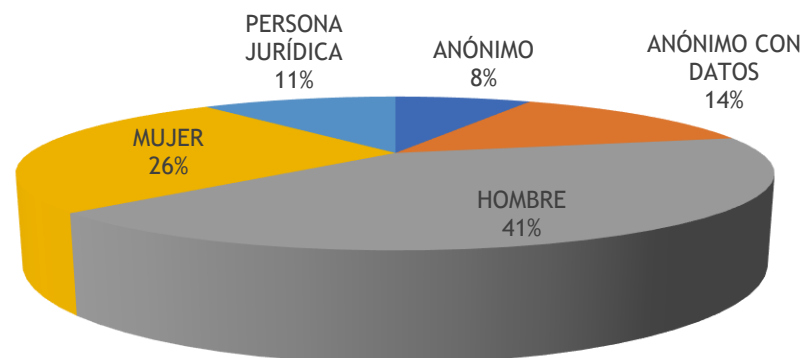


## Tipo de requiriente

Durante el mes de enero, el 89% de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron realizadas por personas naturales, mientras que el 11% fueron interpuestas por personas jurídicas. Este desglose proporciona información valiosa sobre la composición de los solicitantes y sus necesidades específicas.

Es importante destacar que las personas jurídicas representan un segmento significativo de los requirientes, con consultas que principalmente se centran en la solicitud de espacios de reunión con la alta dirección para la exposición de proyectos, análisis de alianzas para la organización de eventos en la ciudad e información sobre convocatorias relacionadas con la Ley de Espectáculos Públicos; mientras que las personas naturales pueden presentar una variedad de consultas relacionadas con asuntos personales, administrativos o de servicio público, las personas jurídicas suelen enfocarse en temas más específicos relacionados con sus actividades comerciales, proyectos o eventos.

Gráfica No. 4  
**Tipo de requiriente**



## Tiempo promedio de respuesta

Este análisis proporciona una base para la mejora continua en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. Identificar las áreas con tiempos de respuesta más largos permite a la entidad enfocar sus esfuerzos en implementar medidas correctivas y optimizar sus procesos para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Tabla No. 5  
Tiempo promedio de respuesta

| DEPENDENCIA                                  | D.P INTERES PARTICULAR | FELICITACIÓN | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN |
|--|------------------------|--------------|---------|-----------------------------------|
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION | 4,5                    |              |         |                                   |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS   | 3,5                    |              |         |                                   |
| DIRECCIÓN DE FOMENTO                         | 10,2                   |              |         | 8                                 |
| DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS           | 3,7                    |              | 4       |                                   |
| DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS              | 6,5                    |              |         | 5                                 |
| DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES     | 12,5                   |              |         |                                   |
| GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS            | 7,7                    |              |         | 9                                 |
| GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS   | 9                      |              |         |                                   |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES            | 6,5                    |              |         |                                   |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                |                        |              |         | 9                                 |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA            | 0                      |              |         | 1                                 |
| SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA  | 5,2                    |              |         |                                   |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL     | 7,6                    | 0            |         | 4,6                               |

En la tabla No. 5 observamos una variación significativa en los tiempos de respuesta entre las diferentes dependencias de la entidad. Por ejemplo, Relacionamiento con la Ciudadanía logró un tiempo promedio de respuesta de 0 días hábiles, lo que sugiere una eficiencia notable en la atención y resolución de las solicitudes recibidas.

Por otro lado, la Dirección de Transformaciones Culturales registró el tiempo promedio de respuesta más alto, con 12.5 días hábiles. Esta diferencia puede reflejar la complejidad de las consultas recibidas por esta dependencia o los procedimientos internos más extensos requeridos para resolver las solicitudes.

Las dependencias con tiempos de respuesta más cortos pueden ser reconocidas por su eficiencia operativa y capacidad para abordar rápidamente las consultas de los ciudadanos. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción del usuario y una imagen positiva de la entidad. Por otro lado, las dependencias con tiempos de respuesta más largos pueden necesitar revisar sus procesos internos para identificar posibles cuellos de botella o áreas de mejora que les permitan reducir los tiempos de respuesta y brindar un servicio más ágil y eficiente.

### **Denuncias por posibles actos de corrupción**

Con el propósito de detectar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Interno Disciplinario, donde se les brinda atención prioritaria.

En el sitio web oficial de la entidad, <http://culturarecreacionydeporte.gov.co>, se encuentra disponible un módulo específico para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción. Este canal proporciona a la ciudadanía la oportunidad de informar sobre cualquier comportamiento indebido que pueda estar ocurriendo dentro de la entidad. La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes.



Es importante destacar que, durante el mes de enero, la entidad no recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción. Esto refleja la importancia de mantener canales abiertos y accesibles para la presentación de denuncias, así como el compromiso de la entidad con la transparencia y la integridad en su gestión.

Este enfoque proactivo en la detección y prevención de irregularidades contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución y a promover una cultura organizacional basada en la ética y la legalidad.

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

La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía es una parte fundamental del proceso de rendición de cuentas y del compromiso de la entidad con la calidad del servicio. A partir del informe emitido mensualmente por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se evalúan diversos criterios para determinar la calidad de las respuestas proporcionadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso de evaluación, se consideran criterios clave como la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas, estos criterios son fundamentales para garantizar una atención efectiva y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

Es alentador destacar que el porcentaje de cumplimiento acumulado en 2023 fue del 99%, lo que refleja el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio. Este alto nivel de cumplimiento demuestra la eficacia de los procesos implementados y el enfoque centrado en el ciudadano que guía las acciones de la entidad.

El último informe enviado a la entidad en el mes de enero proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100012592. Este informe ofrece una oportunidad invaluable para realizar un seguimiento continuo del desempeño de la entidad en términos de calidad de servicio y para identificar áreas de mejora que puedan beneficiar a los ciudadanos y fortalecer la confianza en la institución.

En resumen, la evaluación sistemática de la pertinencia y claridad de las respuestas proporcionadas a la ciudadanía es un componente esencial para garantizar la transparencia, eficacia y calidad en la gestión de peticiones ciudadanas. El compromiso continuo con estos estándares de calidad contribuye significativamente a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.

## Conclusiones:

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las dependencias de la Secretaría de Cultura en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de **enero** con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. El informe revela un porcentaje de cumplimiento acumulado del 99% en 2023 para los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Esta cifra refleja el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio.
2. La entidad demuestra eficiencia en la gestión de peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha, como se evidencia en el tiempo promedio de respuesta y el cierre satisfactorio de las mismas. Esto refleja un compromiso con la atención oportuna y efectiva de las consultas y requerimientos de los ciudadanos.
3. La ausencia de denuncias por presuntos actos de corrupción durante el mes de enero sugiere un ambiente institucional donde se valora la integridad y se promueven prácticas éticas. Esto contribuye a fortalecer la confianza del público en la institución y en su capacidad para cumplir con su misión de manera honesta y responsable.
4. La entidad muestra un compromiso con la mejora continua al evaluar regularmente la calidad de las respuestas proporcionadas a través del sistema Bogotá te Escucha y al identificar áreas de oportunidad para optimizar sus procesos y servicios. Esta mentalidad de mejora constante es fundamental para adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y garantizar la excelencia en la prestación de servicios públicos.

## Recomendaciones

Las recomendaciones están destinadas a fortalecer la calidad del servicio, promover la transparencia y la participación ciudadana, optimizar los procesos internos y mantener un enfoque proactivo en la prevención de posibles actos de corrupción. Implementar estas recomendaciones ayudará a la entidad a cumplir con su misión de manera más efectiva y a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera más completa.

1. Proporcionar capacitación regular a todo el personal encargado de atender las peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha, enfocándose en habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución de problemas. Esto garantizará una atención más satisfactoria y una mejor experiencia para los ciudadanos.
2. Incentivar activamente la participación ciudadana en la detección y prevención de posibles actos de corrupción mediante campañas de sensibilización y promoción del módulo de denuncias en el sitio web de la entidad. Esto fortalecerá la transparencia y la integridad institucional.
3. Promover una cultura organizacional orientada hacia la mejora continua, donde se valore la retroalimentación, se reconozcan los logros y se fomente la innovación en la prestación de servicios. Esto garantizará que la entidad esté siempre buscando formas de mejorar y adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

## RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



Elaboró  
Viviana Ortiz Bernal  
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano  
viviana.ortiz@scrd.gov.co  
601 3274850 Ext. 714



**El Documento 20247000048413 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 15:38:47

Revisó:

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



0a4bed034601cf3f978a4d0a5a6a97af2e5b29fe4b530987a49439fb7af4ab44

Código de Verificación CV: 948c9