

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Informe acceso a información, quejas y reclamos Abril 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

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



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; es así, como se establece la realización de un informe de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de abril 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de abril 2024, identificando tendencias y áreas de mejora, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía.

Alcance del Informe

En este informe se presenta la información recogida durante todo el mes de abril en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor cruzándola con la matriz de registro y control de PQRS.



Normatividad

En concordancia con la normativa vigente, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, el cual unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y establece la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo dispuesto en el Decreto Distrital 197 de 2014, además de otras disposiciones relevantes.

Asimismo, se acata el contenido del Acuerdo 731 de 2018, orientado a promover acciones para una atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, fortaleciendo la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito. También se consideran los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, el cual establece directrices para preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en las entidades del Distrito Capital.

En el ámbito legislativo, se respeta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Además, se atienden los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital y se considera la Resolución 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.

En este contexto normativo, se presenta el informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte correspondiente al mes de abril de 2024.

“Celebración 53 años Cinemateca de Bogotá”



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales - Cinemateca de Bogotá, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes cumple cincuenta y tres años haciendo vibrar el corazón del público a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades. La Cinemateca de Bogotá fue fundada en 1971, ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales.

A lo largo de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, para responder a una misionalidad comprometida con todo aquello que el cine y las artes audiovisuales puede representar para una sociedad. Es por esto que el 10 de abril de 2024, la Cinemateca de Bogotá celebró sus cincuenta y tres años con una muestra de películas que han sido ganadoras de las becas que la Cinemateca empezó a entregar hace 30 años para fomentar la realización, la divulgación y el disfrute del cine colombiano.

[Más información](#)

Aspectos Generales

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



Peticiones recibidas

Este mes, presentamos el informe consolidado de las solicitudes de derechos de petición recibidas por la Entidad durante el período del 1 al 30 de abril de 2024. Durante este lapso, hemos registrado un total de **293** solicitudes de trámite ciudadanas. Es importante resaltar que este número representa un incremento respecto al mes anterior, marzo de 2024, cuando se recibieron 196 solicitudes, lo que evidencia un aumento del **33%**. Esta tendencia muestra la continua interacción y participación de los ciudadanos con nuestra Entidad, motivándonos a seguir mejorando nuestros procesos de atención y respuesta a las necesidades de la comunidad.

Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



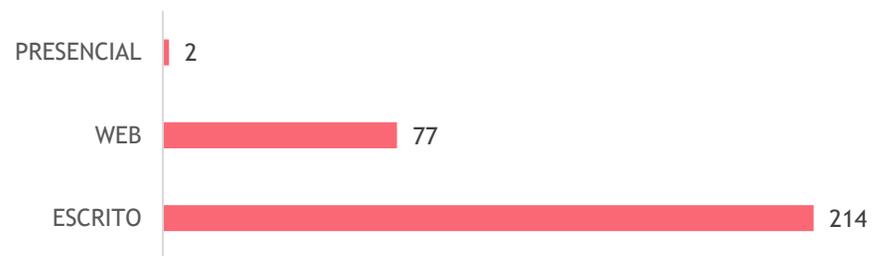
Peticiones por canal

A continuación, se presenta el registro de peticiones en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, como se muestra en la Gráfica No. 2. Durante el mes de abril, se evidencia que el mayor número de registros se efectuó mediante el canal escrito, totalizando 214 peticiones, lo que representa el 73% del total de PQRS recibidas. Por otro lado, a través del portal web ingresaron 77 peticiones, constituyendo el 26% restante. El 1% restante se recibió presencialmente. Este análisis pone de manifiesto que el canal escrito es el preferido por los usuarios para presentar sus PQRS, seguido por la opción web.

Es importante mantener los canales de comunicación abiertos y accesibles para los ciudadanos, además de adaptarnos a sus preferencias para garantizar una atención efectiva y satisfactoria.



Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Basándonos en el total de 293 peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de abril, la gráfica No. 3 presenta la clasificación según las tipologías más frecuentes utilizadas por la ciudadanía para interponer sus solicitudes. De acuerdo con la gráfica, se observa que 273 peticiones fueron clasificadas bajo la tipología de Derechos de Petición Particulares, lo que representa el 93% del total de PQRS recibidas en el periodo. Además de estas, se recibieron 6 solicitudes de acceso a la información, 6 solicitudes de copias, 3 reclamos, 3 felicitaciones, 1 consulta, y 1 sugerencia, junto con 1 derecho de petición de interés general.

Estos datos reflejan la predominancia de los derechos de petición particulares como la principal forma de interacción ciudadana con la Secretaría. Es crucial que la entidad se mantenga atenta a esta demanda y trabaje en la optimización de sus procesos para garantizar una respuesta adecuada y oportuna a cada tipo de solicitud, lo que contribuirá a fortalecer la confianza de la ciudadanía en los servicios ofrecidos por la entidad y cumplir con los estándares de transparencia y acceso a la información pública

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



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
6	1	9	0

Del total de solicitudes de acceso a la información, se registraron 6 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 abril 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 237 peticiones que ingresaron a la Entidad en abril (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 abril 2024

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	REPORTE FALLAS SICON	50
	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	11
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	10
	EMPRENDIMIENTO INDUSTRIAS CULTURALES	3
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	1
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	1
	Total	76
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	42
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	12
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	5
	Total	59
	CONSEJOS LOCALES	14
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	12
	CASAS DE CULTURA	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	Total	27
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	13
	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	3
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Total	16
	GESTION ADMINISTRATIVA	16
	Total	16
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		194
OTRAS CATEGORÍAS		43
TOTAL GENERAL		237

La Tabla No. 1 presenta un análisis detallado de las categorías más recurrentes en las peticiones recibidas por la Entidad. Durante el mes de abril, observamos que la categoría que generó el mayor número de peticiones fue "Convocatorias", siendo el principal subtema con 50 peticiones el "Reporte de fallas SICON". Es importante destacar que el sistema de convocatorias utilizado por artistas y gestores culturales, conocido como SICON, experimentó una falla masiva durante la semana santa, impactando significativamente la infraestructura tecnológica y generando la suspensión temporal de las inscripciones a las convocatorias. Esta situación causó molestias entre los ciudadanos que intentaban postularse. Sin embargo, gracias a los esfuerzos de nuestro equipo, pudimos abordar esta falla y asegurar el buen funcionamiento del sistema. En total, la Dirección de Fomento atendió 76 PQRS durante el mes de abril, proporcionando respuestas oportunas a la ciudadanía.

La segunda categoría más consultada en nuestra entidad durante abril fue "Bienes de interés cultural", con el subtema más recurrente siendo "Control urbano sobre BIC en Bogotá". Este apartado abarca todas las solicitudes relacionadas con intervenciones arquitectónicas e infraestructurales en bienes declarados de interés cultural, así como solicitudes de declaratoria de nuevos bienes y expedientes. Estas consultas son atendidas por la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural.

Por último, la tercera categoría más consultada en abril fue "Asuntos locales y participación", donde se abordaron temas relacionados con las Juntas de Acción Comunal, solicitando articulación interinstitucional para abordar problemáticas locales, como la creación de casas de cultura para el desarrollo de actividades artísticas y culturales por parte de la comunidad. También se gestionaron solicitudes de pueblos étnicos y comunidades negras.

Este análisis nos proporciona una visión detallada de las áreas de mayor interés y preocupación para nuestra comunidad durante el mes de abril, lo que nos permite enfocar nuestros esfuerzos en áreas clave para mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	29
IDRD	11
JADIN BOTÁNICO	3
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
METRO BOGOTA	2
TRANSMILENIO	1
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
IDPC	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
IDT	1
TOTAL	56

Según los datos proporcionados en la Tabla No. 2, se realizaron un total de 56 traslados de peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta durante el mes de abril. Este número destaca el papel fundamental de la Secretaría como cabeza de sector, dado que recibe un alto volumen de peticiones que son canalizadas, a través de Bogotá te Escucha, hacia las entidades correspondientes.

Veedurías Ciudadanas

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

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en abril de 2024:

Durante el mes de abril, las dependencias realizaron un total de 195 cierres mediante respuesta definitiva a las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha. Este proceso de cierre es esencial para garantizar una atención oportuna y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

Tabla No. 3
Gestión de respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	67	60	25%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	61	46	19%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	34	34	14%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	20	13	5%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	19	8%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	8	3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	4	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	6	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	1	0%

OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	1	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1	0	0%
TOTAL	237	195	82%

El análisis de la Tabla No. 3 revela lo siguiente:

La Dirección de Fomento fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones en abril. Gestionó la mayor cantidad de estas con respuesta definitiva, finalizando 60 de las 67 peticiones asignadas durante el período, lo que representa el 25% del total de respuestas finalizadas en la Entidad.

La Subdirección de Infraestructura Cultural fue la segunda dependencia que recibió el mayor número de requerimientos, con un total de 61. Finalizó 46 de ellos, lo que equivale al 19% del total de requerimientos recibidos en toda la entidad.

El equipo de Relacionamento con la Ciudadanía recibió 34 requerimientos y finalizó todos ellos, lo que equivale al 14% del total recibido, cerrando todos los requerimientos que recibió en el período actual.

La Subdirección de Gestión Cultural y Artística recibió 20 requerimientos y cerró 13 de ellos, lo que equivale al 5% del total de requerimientos cerrados.

Varias dependencias han recibido un número menor de requerimientos y han cerrado una proporción menor en comparación con las principales dependencias mencionadas anteriormente.

En total, se recibieron 237 requerimientos y se cerraron 195 en el período actual, lo que representa un cierre del 82% de los requerimientos recibidos. Este análisis sugiere que la Dirección de Fomento, la Subdirección de Infraestructura y el

equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía son las unidades de gestión más activas en términos de recepción y resolución de requerimientos, mientras que otras dependencias han recibido y cerrado un número significativamente menor de requerimientos.

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 marzo, ya que el 54% de las peticiones sin trámite de respuesta (equivalente a 87 peticiones), fueron gestionadas correctamente a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha durante el mes de abril. Los 87 cierres están desglosados de la siguiente manera:

Tabla No. 4
Gestión de respuesta de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	45	26	16%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	21	0	0%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	17	11	7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	16	9	6%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	16	13	8%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	14	9	6%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	5	4	3%

DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	4	2	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	4	3%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0	0%
TOTAL	160	87	54%

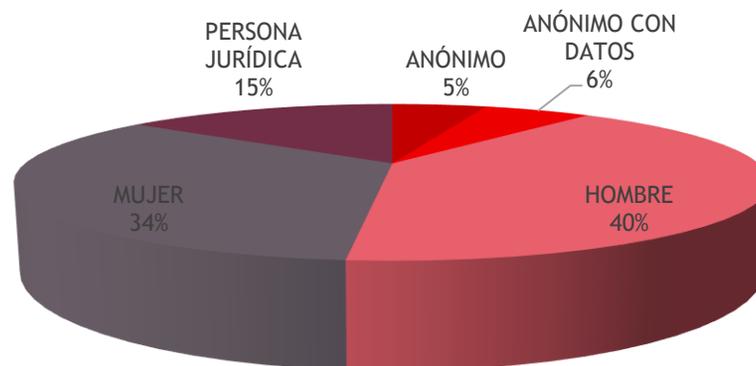
Destacamos la efectividad de la entidad en el manejo y solución de las solicitudes pendientes, lo cual fortalece la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en el servicio ofrecido. La asignación de los cierres refleja un compromiso equitativo por parte de diversas áreas de la entidad para asegurar una atención puntual y eficiente a las consultas y necesidades de los ciudadanos.



Tipo de requiriente

Durante el mes de abril, el 85% de las solicitudes recibidas por la entidad provinieron de personas naturales, mientras que el 15% fueron presentadas por personas jurídicas. Este desglose nos brinda información valiosa sobre la composición de los solicitantes y sus necesidades particulares.

Es crucial resaltar que las personas jurídicas constituyen un segmento significativo de los solicitantes, con consultas que se centran principalmente en la solicitud de espacios para reuniones con la alta dirección para la presentación de proyectos, la exploración de alianzas para la organización de eventos en la ciudad e información sobre convocatorias relacionadas con la Ley de Espectáculos Públicos. Por otro lado, mientras que las personas naturales pueden presentar una variedad de consultas relacionadas con asuntos personales, administrativos o de servicio público, las personas jurídicas tienden a enfocarse en temas más específicos vinculados a sus actividades comerciales, proyectos o eventos.



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	SOL. ACCESO A INFO	SOLICITUD DE COPIAS
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	7				
DIRECCIÓN DE FOMENTO	8		6		
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	15			
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	7				
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	15				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	12				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	11				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13			10	
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	13				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1	2			
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTCA	7		8		
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	7			8	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 2 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 y la Dirección de Lectura y Bibliotecas registraron el tiempo de respuesta más alto, con 15 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 fin 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. Desde la Secretaría de Cultura hemos implementado canales internos y externos de denuncia, además de establecer un procedimiento para su procesamiento.

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, ingresando al micrositio de atención y servicios a la ciudadanía se ubica el botón, además de que también habilitamos una opción a través del PBX de la entidad 601-3274850 opción 6.

La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes. Es relevante resaltar que, durante el mes de abril, 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 en marzo 2024 fue del 100%, 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 abril proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100072342. 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.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2024
29	0 (0%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCS

Conclusiones:

1. Durante el período comprendido entre el 1 y el 30 de abril, se observó un notable aumento en la cantidad de peticiones recibidas por la Secretaría de Cultura en comparación con el mes anterior. Pasamos de 196 peticiones en marzo, a 293 en abril, lo que representa un aumento del 33%. Este incremento se atribuye principalmente a la caída del sistema de convocatorias SICON durante la semana santa, que generó un aumento en las consultas por parte de ciudadanos que buscaban inscribirse y cumplir con los cronogramas establecidos.
2. Por tercer mes consecutivo, la Secretaría de Cultura logró un porcentaje de cumplimiento del 100% en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Este seguimiento es realizado por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, lo que demuestra un compromiso continuo con la excelencia en el servicio al ciudadano.
3. Es importante destacar que no se presentaron denuncias por presuntos actos de corrupción que hubieran ingresado a través de los canales de atención y servicios a la ciudadanía (presencial, telefónico y virtual). Esto refleja la eficacia de los mecanismos establecidos para la detección y prevención de irregularidades dentro de la entidad.
4. Durante el período analizado, no se registraron vencimientos de peticiones. Esto se debe en gran medida a las alertas preventivas implementadas por el equipo de relacionamiento, las cuales fortalecen la cultura de respuesta oportuna en la entidad y aseguran la atención diligente de las solicitudes recibidas.

Recomendaciones:

1. Continuar monitoreando la infraestructura tecnológica y asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para manejar picos de demanda, como el registrado durante la caída del sistema de convocatorias SICON.
2. Mantener el enfoque en la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano, asegurando que todas las respuestas cumplan con los estándares establecidos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
3. Continuar promoviendo y fortaleciendo los canales de denuncia y reporte de presuntos actos de corrupción, así como mantener una vigilancia constante sobre posibles irregularidades.

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



Radicado: **20247000173023**

Fecha 07-05-2024 11:41

El Documento 20247000173023 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: 16-05-2024 18:08:30
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 07-05-2024 11:42:17
 fb4ed939bbd5360e83ede037c4033b4aa68c20d8891de0becd063f187ed5a77f Codigo de Verificación CV: b5e28	