

# Informe Semestral

2024

## Peticiones



RELACIONAMIENTO  
CON LA  
— CIUDADANÍA —





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; 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 primer semestre de la vigencia 2024

# Índice

Presentación .....	2
Objetivo general .....	2
Alcance del informe .....	2
Normatividad .....	2
Total peticiones recibidas .....	2
Comparativo peticiones por canal .....	2
Comparativo peticiones por tipología .....	2
Comparativo cantidad peticiones .....	2
Temas frecuentes de consulta .....	2
Peticiones atendidas por dependencia .....	2
Promedio tiempos de respuesta .....	2
Conclusiones .....	2
Recomendaciones .....	2

## Objetivo general

El objetivo de este informe es proporcionar un análisis detallado de la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQRSD) durante el primer semestre de 2024, con el fin de evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos de atención al ciudadano. Este análisis permitirá identificar áreas de mejora, medir el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio, y formular recomendaciones para optimizar la respuesta y satisfacción de los ciudadanos en concordancia con las políticas de transparencia y accesibilidad de la entidad.

## Alcance del informe

Este informe abarca la recopilación y análisis de datos relacionados con las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidas por la entidad durante el primer semestre de 2024. Se incluyen el número total de PQR, clasificación por categoría y tipo de solicitud, así como una evaluación de los tiempos de atención y respuesta, comparando estos datos con los estándares establecidos. Además, se analiza la pertinencia, claridad y calidez de las respuestas proporcionadas a los ciudadanos, y se evalúa la eficiencia de los diferentes canales de atención utilizados, como el sistema Bogotá Te Escucha, correo electrónico, atención presencial y telefónica.

Asimismo, se mide la satisfacción de los ciudadanos con el manejo y respuesta de sus PQRSD y se identifican áreas de mejora a partir de patrones o recurrencias en las quejas y reclamos. Basándonos en estos hallazgos, se formulan recomendaciones para optimizar los procesos de gestión de PQR y mejorar la atención al ciudadano. El informe se sustenta en datos recopilados a través del sistema Bogotá Te Escucha, la matriz de registro y control de PQR, y otros sistemas

internos de la entidad, así como en los resultados de las evaluaciones mensuales realizadas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General.

## 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.

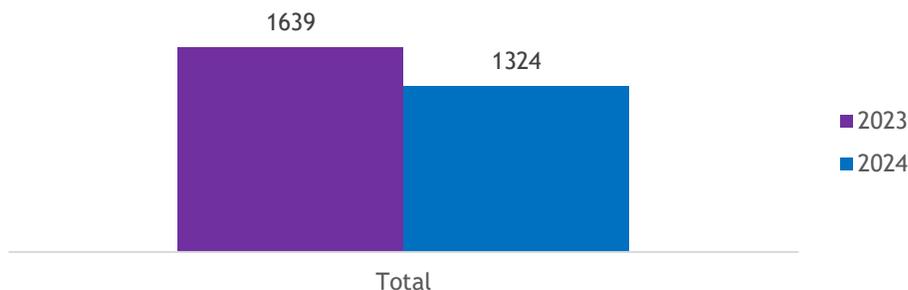
En el ámbito legislativo, se respeta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Ley 1421 de 1993, el Acuerdo 24 de 1993, el Acuerdo 207 de 2006 y el Decreto 542 de 2023, que adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Además, se atienden los lineamientos emitidos por 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 I semestre del año 2024.

## 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 el primer semestre de 2024 fue de un total de 1.324; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfica No. 1  
Comparativo peticiones vigencias  
1er Sem 2023 - 2024



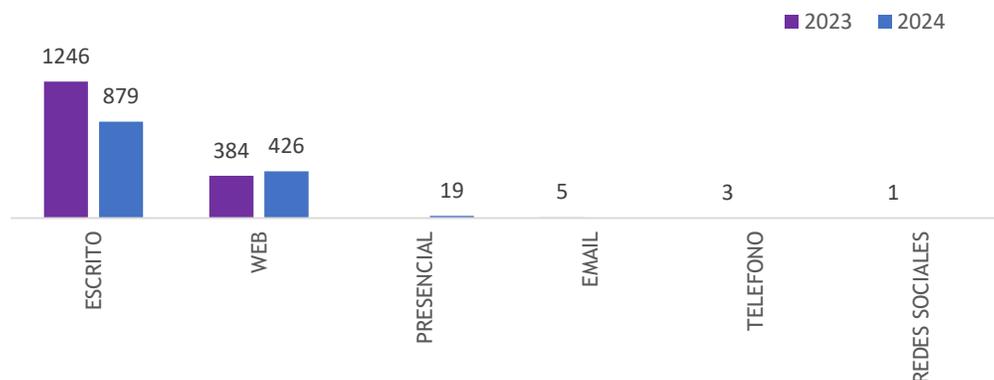
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

En comparación con la vigencia 2023, la Entidad disminuyó en un 19.22% el número de peticiones atendidas que corresponden a 315 solicitudes menos durante este periodo. Esta disminución se atribuye a la articulación con las áreas misionales de la Entidad, para responder a través de los canales de atención inmediata las solicitudes ciudadanas.

## Comparativo peticiones por canal

En la gráfica No. 2 se puede apreciar el comparativo de peticiones por canal de recepción, que refleja que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el correo electrónico [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co) (escrito) que en comparación con la vigencia 2023 disminuyó en un 29% equivalente a 367 peticiones menos, lo que evidencia que la articulación con las áreas para la respuesta a través de canales de atención inmediata ha sido favorable.

Gráfica No. 2  
Comparativo peticiones por canal  
2023 vs 2024



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

El segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el Sistema Bogotá te escucha que corresponde al canal web en la gráfica, el cuál aumentó en comparación con el mismo semestre de la vigencia anterior, con un 10% que corresponde a 42 peticiones más gestionadas.



Respecto del canal presencial, en el primer semestre de 2024, se recibieron 19 peticiones a través de este canal, en contraste con el mismo periodo de 2023, donde no se registró ninguna solicitud por este medio.

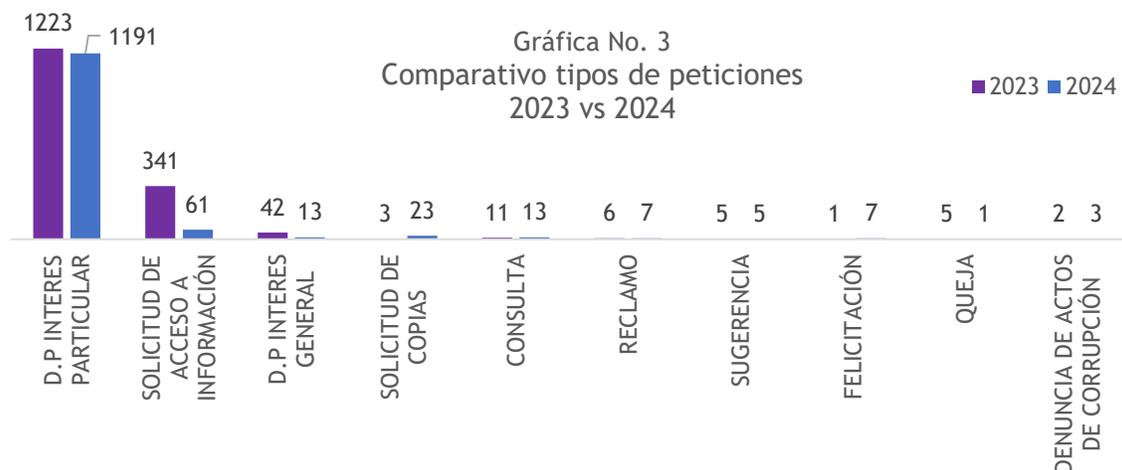
Este cambio significativo puede atribuirse a la evolución de la situación pandémica y el levantamiento de las restricciones asociadas al COVID-19. Durante 2023, muchas interacciones presenciales fueron limitadas o suspendidas para minimizar los riesgos de contagio, lo que llevó a un aumento en el uso de canales virtuales. Con la mejora de las condiciones sanitarias en 2024 y la reapertura gradual de las oficinas, los ciudadanos han comenzado a retomar la interacción presencial, reflejando una preferencia por el contacto directo y la asistencia personal en la gestión de sus peticiones.

En cuanto a los canales email, teléfono y redes sociales, en el primer semestre 2024, no se han registrado peticiones por estos canales, sin embargo, es preciso indicar que los mismos se tienen a disposición de la ciudadanía para su uso.

## Comparativo peticiones por tipología

Respecto a las peticiones por tipología las solicitudes de acceso a información y los Derechos de Petición de Interés Particular son históricamente las tipologías más usadas en la Secretaría, para este periodo y en comparación con el primer semestre de 2023, se presenta una disminución del 3% de los derechos de petición de interés particular que equivale a 32 peticiones menos.

Así mismo, se presenta una disminución en del 82% en la tipología de acceso a la información, en comparación con el primer semestre 2023, esto debido a la articulación con las áreas misionales para responder a través de los canales de atención inmediata las inquietudes ciudadanas; así mismo, se observa una disminución del derecho de petición de interés general pasando de 42 peticiones en el primer semestre de 2023, a 13 peticiones en 2024.

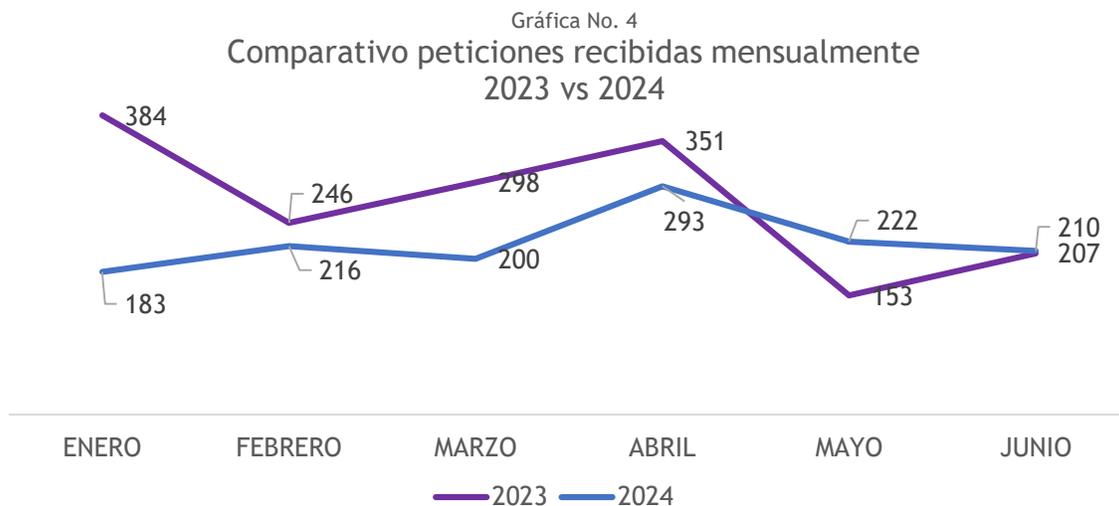


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

Así mismo, se presenta una disminución en del 82% en la tipología de acceso a la información, en comparación con el primer semestre 2023, esto debido a la articulación con las áreas misionales para responder a través de los canales de atención inmediata las inquietudes ciudadanas; así mismo, se observa una disminución del derecho de petición de interés general pasando de 42 peticiones en el primer semestre de 2023, a 13 peticiones en 2024.

El análisis comparativo entre el primer semestre de 2023 y primer semestre 2024 revela varios cambios significativos en las solicitudes recibidas a través de la PQRS. En 2024, las solicitudes de copia aumentaron notablemente a 23, en comparación con solo 3 en 2023. Este incremento puede reflejar una mayor demanda de acceso a documentos y transparencia en la gestión administrativa. En cuanto a las felicitaciones, se registró un aumento significativo de 1 en 2023 a 7 en 2024, lo que sugiere una mejora en la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del servicio prestado. Las quejas disminuyeron de 5 en 2023 a 1 en 2024, indicando posiblemente una mejora en la satisfacción del usuario y en la gestión de servicios. Sin embargo, las denuncias por actos de corrupción mostraron un ligero aumento, pasando de 2 en 2023 a 3 en 2024, lo que subraya la importancia de seguir fortaleciendo los mecanismos de transparencia y control interno para prevenir y combatir la corrupción.

## Comparativo cantidad peticiones



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

El gráfico No. 4 refleja el comparativo respecto al total de las peticiones recibidas durante el primer semestre de las vigencias 2023 y 2024. En este análisis, se puede apreciar una notable disminución en la cantidad de peticiones recibidas en 2024 comparado con 2023.

En enero de 2023 se recibieron 384 peticiones, mientras que en el mismo mes de 2024 solo se recibieron 183, representando una reducción significativa. Similarmente, en marzo de 2023 se registraron 298 peticiones, disminuyendo a 200 en 2024. Abril también muestra una reducción, pasando de 351 peticiones en 2023 a 293 en 2024.

Por otro lado, febrero y junio muestran comportamientos similares entre ambos años. En febrero de 2023 se recibieron 246 peticiones, y en febrero de 2024, 216, una disminución menos pronunciada. En junio, el número de peticiones se mantuvo casi constante, con 207 en 2023 y 210 en 2024.

Mayo fue una excepción a la tendencia general de disminución, ya que las peticiones aumentaron de 153 en 2023 a 222 en 2024. En resumen, mientras la mayoría de los meses del primer semestre de 2024 experimentaron una disminución en las peticiones recibidas comparado con 2023, febrero y junio

mostraron comportamientos similares, y mayo fue el único mes con un aumento en las peticiones.

## Temas frecuentes de consulta

El análisis de los temas frecuentes de consulta durante el primer semestre revela una diversidad de intereses y preocupaciones por parte de la ciudadanía, con una clara preponderancia de ciertos temas sobre otros. A continuación, se presenta un análisis detallado:

Tabla No. 1  
Temas frecuentes de consulta primer semestre 2024

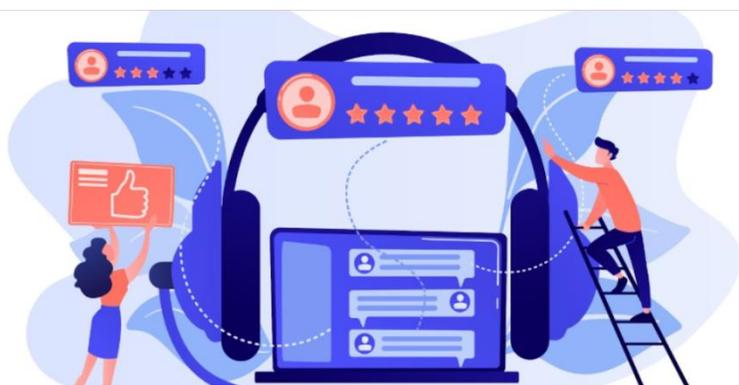
TEMA FRECUENTE DE CONSULTA	CANTIDAD DE PETICIONES
CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	216
GESTION ADMINISTRATIVA	67
REPORTE FALLAS SICON	58
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	43
FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	40
ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	40
DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	39
SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	35
GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	31
INFORMACIÓN LABORAL - PASANTIAS	30

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

**Control Urbano sobre BIC en Bogotá (216 peticiones):** Este es el tema más consultado, lo cual sugiere una alta preocupación y necesidad de información sobre las obras en bienes de interés cultural, copias de expedientes y declaratorias de bienes. Esto podría reflejar un creciente interés en la conservación y protección del patrimonio cultural de la ciudad.

**Gestión Administrativa (67 peticiones):** Las consultas en esta categoría abarcan diversas solicitudes, como información sobre empalmes administrativos, publicaciones en la página web, trámites de reconocimiento de personería jurídica y solicitudes de copia.

Reporte Fallas SICON (58 peticiones): El Sistema de Convocatorias (SICON) ha sido un tema recurrente de consulta debido a fallas frecuentes causadas por problemas de internet. Este sistema es crucial para artistas y gestores culturales que participan en convocatorias, estímulos y becas, por lo que su funcionamiento eficiente es esencial para evitar frustraciones y asegurar la participación efectiva de la comunidad artística.



Servicios Bibliotecarios (43 peticiones): Las consultas sobre servicios bibliotecarios reflejan un interés en la red de bibliotecas públicas (BIBLORED), que ofrece préstamos, talleres, actividades lúdicas y otros servicios. La frecuencia de estas consultas indica la importancia de las bibliotecas como centros de conocimiento y actividades culturales para la comunidad.

Formación en Arte y Cultura y Asistencia y Acompañamiento a Artistas (40 peticiones cada uno): La paridad en el número de consultas en estas dos categorías destaca un equilibrio en el interés por la formación artística y cultural, así como por la asistencia y acompañamiento a artistas. La demanda por información sobre beneficios económicos periódicos para artistas sugiere una necesidad significativa de apoyo económico y guía en el sector cultural.

En resumen, el análisis de los temas frecuentes de consulta revela una amplia gama de intereses y necesidades de la ciudadanía, desde la conservación del patrimonio cultural hasta la gestión administrativa y la participación en programas de apoyo a artistas. La diversidad de consultas subraya la importancia de una gestión transparente, eficiente y accesible para atender las diversas demandas de la comunidad.

## Peticiones atendidas por dependencia

El análisis de la cantidad de peticiones atendidas por las diferentes dependencias durante el primer semestre de 2024 refleja el volumen de trabajo y la distribución de las solicitudes entre las diversas áreas. A continuación, se presenta un análisis detallado de los datos:

Tabla No. 2  
Temas frecuentes de consulta primer semestre 2024

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	275
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	153
DIRECCIÓN DE FOMENTO	136
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	97
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	93
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	61
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	35
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	35
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	24
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	23
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	11
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	6
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	5
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	3
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>1007</b>

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

Subdirección de Infraestructura Cultural (275 peticiones): Esta dependencia ha recibido el mayor número de peticiones, lo que sugiere una alta demanda de información y servicios relacionados con la infraestructura cultural. La elevada

cantidad de solicitudes puede estar vinculada a la necesidad de mantenimiento, desarrollo y uso de los espacios culturales.

**Relacionamiento con la Ciudadanía (153 peticiones):** Este equipo, encargado de la interacción directa con la ciudadanía, opera todos los canales de atención e implementó la estrategia de alertas preventivas fundamental para asegurar una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes, contribuyendo así al alto volumen de peticiones atendidas.

**Dirección de Fomento (136 peticiones):** La gestión de programas de fomento cultural ha generado un considerable número de solicitudes, lo que refleja el interés de la ciudadanía en los estímulos y apoyos ofrecidos por esta dirección.

**Dependencias con menor cantidad de peticiones (1-12 peticiones):** Las áreas como la Dirección de Economía y Estudios Políticos, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora de Comunicaciones, y otras han recibido menos peticiones, lo que puede indicar una menor demanda directa de los ciudadanos.

En general, la distribución de peticiones muestra la diversidad de intereses y necesidades de la ciudadanía. La estrategia de alertas preventivas para vencimientos, promovida por el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, ha sido clave para asegurar que las peticiones sean atendidas de manera oportuna y efectiva. Esta estrategia no solo ha mejorado la eficiencia en la gestión de las solicitudes, sino que también ha contribuido a mantener altos estándares de calidad y calidez en el servicio al ciudadano.

## Promedio tiempos de respuesta

Durante el primer semestre de 2024, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) ha demostrado una eficiencia notable, ya que no se registraron peticiones vencidas. Sin embargo, un análisis más detallado revela diferencias en los tiempos de respuesta según las dependencias y las tipologías de las solicitudes.

**Derecho de Petición de Interés Particular:** En esta tipología, las dependencias con los tiempos de respuesta más prolongados fueron:

Cuadro No. 1  
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones

DEPENDENCIA	CONS	DP GRAL	DP PART	DENUN ACT CORR	FELIC	QUEJA	RECL	SOL INFO	SOL COP	SUG
OFICINA ASESORA JURIDICA	2 9									
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3 0		1 1							
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA			1 4							
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2 0		1 1							
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1 3					9		
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2 5		1 2					9	7	
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS			1 2							
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA			1 2							
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			1 1							1 2
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1 7		1 1					8		
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA			1 0							
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			1 0		1 2			1 0		
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO			1 0							
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1 7		9							6
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS			9							
DIRECCIÓN DE FOMENTO	2 2	1 0	9				8	8		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA			9				8	6		1 4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1 5	7						
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		2	9		1 5	2	4	9		
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION			8					8		
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	2 1	2	9		6			6	6	
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS			8							
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS			7		9			6		
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			4							
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	0		2			1		

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2023 y 2024

Dirección de Redes y Acción Colectiva: 14 días hábiles.

Control Interno Disciplinario: 15 días hábiles.

Oficina Asesora de Planeación: 13 días hábiles.

Por otro lado, las dependencias que respondieron más rápidamente fueron:

Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento: 4 días hábiles.

Relacionamiento con la Ciudadanía: Promedio de 0 días hábiles, destacándose por su inmediatez.

Dirección de Personas Jurídicas: 7 días hábiles.

Solicitudes de Acceso a Información: En esta tipología, las dependencias que más se demoraron en responder fueron:

Grupo Interno de Servicios Administrativos: 10 días hábiles.

Grupo Interno de Gestión del Talento Humano: 9 días hábiles.

Dirección de Lectura y Bibliotecas: 9 días hábiles.

Cabe recordar que las solicitudes de acceso a información tienen un término de respuesta de 10 días hábiles, por lo que ninguna de estas dependencias superó el límite establecido.

Las dependencias con los tiempos de respuesta más rápidos en esta tipología fueron:

Subdirección de Infraestructura Cultural: 6 días hábiles.

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: 6 días hábiles.

El análisis de los tiempos de respuesta muestra que, aunque la entidad ha sido efectiva en evitar el vencimiento de las peticiones, existen áreas con oportunidades de mejora en términos de eficiencia. La Dirección de Redes y Acción Colectiva, Control Interno Disciplinario y la Oficina Asesora de Planeación deben revisar sus procesos internos para reducir sus tiempos de respuesta y alinearse más estrechamente con las mejores prácticas observadas en otras dependencias como Relacionamiento con la Ciudadanía y la Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento.

En el caso de las Solicitudes de Acceso a Información, aunque ninguna dependencia excedió el término legal, el Grupo Interno de Servicios Administrativos y el Grupo Interno de Gestión del Talento Humano deberían buscar formas de agilizar sus procesos para mejorar aún más la experiencia del ciudadano.

Este análisis resalta la importancia de mantener un enfoque continuo en la eficiencia y la calidad del servicio, asegurando que todas las dependencias trabajen hacia el objetivo común de ofrecer respuestas rápidas y efectivas a las solicitudes de la ciudadanía.

## Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de la gestión de las peticiones de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD, durante el primer semestre de 2024, como insumo estadístico se tuvo en cuenta la sabana de datos que arroja el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha y la Matriz de Reporte Preventivo que lleva el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía; en él se compararon los resultados del periodo comprendido entre los meses de enero a junio del primer semestre de 2024 y un comparativo con los resultados del primer semestre de 2023; con el fin de observar las variables de: canales de atención, tipos de petición, temas más frecuentes, tiempos de respuesta y cantidades atendidas.

1. Durante el primer semestre de 2024, la Secretaría de Cultura ha demostrado una gestión eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), sin registrar ninguna petición vencida. Este desempeño refleja el compromiso de la entidad con la atención oportuna y efectiva a las solicitudes ciudadanas.
2. Se observó una disminución del 19% en el número de peticiones atendidas en comparación con el primer semestre de 2023, lo que equivale a 315

solicitudes menos. Esta reducción se atribuye a la articulación con las áreas misionales y el uso de canales de atención inmediata, que han permitido resolver más rápidamente las inquietudes de la ciudadanía.

3. El canal más utilizado fue el correo electrónico (escrito), aunque disminuyó en un 29% en comparación con 2023. El uso del sistema "Bogotá te Escucha" (canal web) aumentó en un 10%. Se registró un notable incremento en el uso del canal presencial, reflejando la reapertura de las oficinas y el levantamiento de las restricciones pandémicas.
4. Las solicitudes de acceso a información y los derechos de petición de interés particular continúan siendo las tipologías más comunes. Sin embargo, se registró una disminución en estas categorías, lo que sugiere una mayor eficiencia en la atención de las solicitudes a través de otros canales.
5. Aunque no hubo peticiones vencidas, se identificaron dependencias con tiempos de respuesta más largos, como la Dirección de Redes y Acción Colectiva y Control Interno Disciplinario, en comparación con otras dependencias que respondieron más rápidamente.
6. El incremento en el número de felicitaciones y la disminución en las quejas indican una mejora en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio prestado. Sin embargo, el ligero aumento en las denuncias por actos de corrupción subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de transparencia y control interno.

## Recomendaciones

1. Es crucial que las dependencias con tiempos de respuesta más largos, como la Dirección de Redes y Acción Colectiva, Control Interno Disciplinario y la

Oficina Asesora de Planeación, revisen y optimicen sus procesos internos para alinearse con las mejores prácticas de otras áreas más eficientes.

2. Aunque el canal presencial ha vuelto a ser relevante, es importante seguir fomentando el uso de canales virtuales para mantener la eficiencia y accesibilidad en la atención al ciudadano. Se deben realizar campañas de sensibilización y educación para que los ciudadanos conozcan y utilicen estos canales.
3. Continuar con la estrategia de alertas preventivas implementada por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, evaluando su efectividad y realizando ajustes necesarios para garantizar que las peticiones sean atendidas de manera oportuna.

**Elaboró**

Viviana Ortiz Bernal

Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

[viviana.ortiz@scrd.gov.co](mailto:viviana.ortiz@scrd.gov.co)

6013274850 Ext. 778



SECRETARÍA DE

**CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE**



Radicado: **20247000279203**

Fecha 29-07-2024 15:28

<b>El Documento 20247000279203 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 02-08-2024 13:13:45
<b>Sandra Yaqueline Corredor Esteban</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 02-08-2024 13:01:16
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 29-07-2024 15:30:12
 1b8df1dc844164200e396fcd12811d55ada0e3ec0bd12a76ee631a638e0204f2 Codigo de Verificación CV: a1959	

