

Dirección de Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



# Informe acceso a información, quejas y Reclamos Julio 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

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 Servicio 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 **julio** 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 julio 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 julio 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 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 julio 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 julio** de 2024.

## “Ciclo Rosa - Un espacio para la pluralidad”



Del 23 de julio al 10 de agosto se celebró la 23<sup>a</sup> edición del Ciclo Rosa, días para vivir y compartir desde el respeto y la pluralidad.

Desde su creación en el año 2001, el Ciclo Rosa se reafirma cada año como la apuesta por la diversidad, como el puente para una transformación en las estéticas y narrativas de la creación audiovisual, que se mueven entre los distintos géneros cinematográficos, los múltiples formatos estéticos y las diversas maneras de narrar y representar el cuerpo, la sexualidad y el género mediante lo audiovisual.

El Ciclo Rosa fue fundado por el Goethe Institut, el Centro Colombo Americano de Medellín, el Instituto Pensar de la Universidad Javeriana y la Cinemateca Distrital, hoy llamada Cinemateca de Bogotá del Instituto Distrital de las Artes - Idartes. A lo largo de estos años, el Ciclo Rosa le ha mostrado al país, que los seres humanos son diversos en pensamiento, en perspectivas políticas y estéticas. El futuro de esta muestra es infinita y seguirá siendo un espacio para atraer obras audiovisuales que representan esta diversidad y los artistas que han gestado nuevas estéticas. Durante los días del Ciclo Rosa se lanzará la convocatoria para el Premio Dunkel Rosa 2024, entregado cada año a las mejores producciones con temáticas LGTBI.

Por otra parte, la exhibición de algunas películas también estará en la Cinemateca de Bogotá El Tunal y Fontanar del Río con acceso libre.

[Más información](#)

## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas

En el análisis de las peticiones recibidas durante julio de 2024, se observa un aumento significativo en comparación con el mes anterior. En total, se recibieron 312 peticiones, lo que representa un incremento del 48.6% en comparación con las 210 peticiones registradas en junio. Este crecimiento sugiere un mayor interés y participación de la ciudadanía en los temas gestionados por la Secretaría.

Al desglosar las peticiones por temas, se identificaron dos áreas predominantes: "Control Urbano sobre Bienes de Interés Cultural en Bogotá" y "Asesorías en Convocatorias e Invitaciones Públicas". Esto indica una creciente preocupación por la protección del patrimonio cultural, así como un interés sostenido en participar en las oportunidades que la Secretaría

ofrece a través de sus convocatorias. El aumento en las peticiones también puede reflejar una mayor visibilidad y accesibilidad de los servicios de la Secretaría, lo cual es positivo. Sin embargo, este incremento conlleva el desafío de mantener la calidad en la atención y asegurar que todas las solicitudes sean gestionadas dentro de los plazos establecidos.

Gráfica No. 1  
Total peticiones recibidas



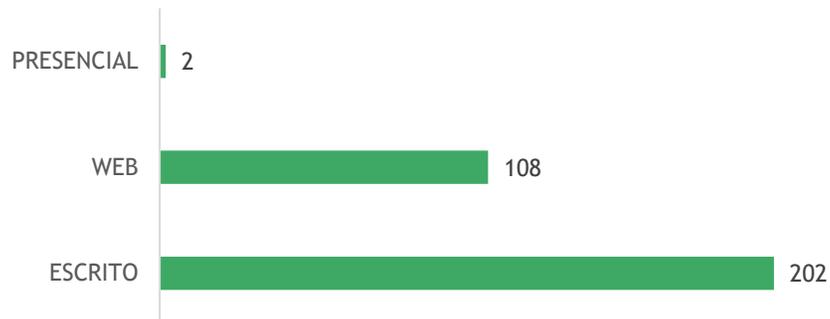
## Peticiones por canal

En el análisis de las PQRS recibidas durante julio de 2024, se observa una distribución significativa entre los distintos canales de recepción. De las 312 peticiones registradas, el canal escrito fue el más utilizado, con un total de 202 solicitudes, lo que representa el 64.7% del total. Este canal es administrado por el Grupo de Gestión Documental a través de la ventanilla de correspondencia y también incluye las peticiones recibidas por medio del correo electrónico [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co). La prevalencia del canal escrito subraya la preferencia de los ciudadanos por utilizar métodos más formales y documentados para sus comunicaciones con la Secretaría.

El canal web, que hace referencia a las peticiones interpuestas directamente por la ciudadanía a través del sistema "Bogotá te Escucha", registró 108 solicitudes, constituyendo el 34.6% del total. Este canal, que opera en interoperabilidad con el gestor documental Orfeo, permite una gestión eficiente de las peticiones y facilita la emisión de respuestas a los ciudadanos de manera ágil y en línea. El uso significativo del canal web refleja una tendencia creciente hacia la digitalización y la preferencia de los ciudadanos por opciones más accesibles y rápidas para presentar sus solicitudes.

Finalmente, el canal presencial tuvo una representación mínima, con solo 2 peticiones recibidas, lo que equivale al 0.6% del total. Esta cifra podría indicar que los ciudadanos prefieren evitar desplazamientos físicos y optan por medios

Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal



electrónicos o escritos para gestionar sus requerimientos, una tendencia que ha sido impulsada por la disponibilidad de servicios digitales. En resumen, el predominio del canal escrito y el uso considerable del canal web destacan la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta de la Secretaría en estos ámbitos, asegurando una atención eficiente y oportuna que se ajuste a las preferencias de la ciudadanía.

## Peticiones por Tipología

En el análisis de las peticiones recibidas durante julio de 2024, clasificadas por tipología, se observa un predominio claro de los Derechos de Petición de Interés Particular (D.P Interés Particular), que constituyen el 94.6% del total, con 295 solicitudes registradas. Estas peticiones reflejan situaciones en las que los ciudadanos buscan respuestas o soluciones a asuntos que les afectan directamente.

Gráfica No. 3  
Total peticiones por tipología



En cuanto a las Solicitudes de Acceso a Información, se registraron 9 casos, lo que representa el 2.9% del total. Estas solicitudes son fundamentales para garantizar la transparencia y el derecho de los ciudadanos a estar informados sobre

la gestión pública. Aunque no son tan numerosas como las peticiones de interés particular, es crucial mantener un manejo riguroso y accesible de la información solicitada.

Los Reclamos y Solicitudes de Copias suman un total de 7 solicitudes, con 4 reclamos y 3 solicitudes de copias, representando conjuntamente el 2.2% del total. Estas peticiones, aunque menos frecuentes, son indicativas de la importancia que los ciudadanos otorgan a la calidad del servicio y a la precisión en la entrega de información documental.

Algo para destacar en el análisis es la recepción de una Denuncia de Actos de Corrupción durante julio, lo que constituye el 0.3% del total. Aunque el número es bajo, la importancia de este tipo de denuncias radica en su contribución a la vigilancia y control de la integridad en la gestión pública. Cabe mencionar que en junio de 2024 se recibieron 3 denuncias por corrupción, lo que indica una variabilidad en las preocupaciones y observaciones de la ciudadanía en distintos períodos.

### 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
9	0	6.8	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron 9, siendo respondidas por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

## Subtemas más reiterados

En el análisis de las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te escucha durante julio de 2024, se destacan las categorías y subtemas configurados conforme a la organización de la Secretaría de Cultura. Este desglose permite identificar las áreas de mayor interés y las demandas específicas de la ciudadanía en relación con los servicios y trámites ofrecidos por la entidad.

Tabla No. 1  
Categorías y Subtemas más reiterados en julio 2024

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	38
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	24
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	5
	Total general	67
CONVOCATORIAS	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	19
	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	18
	REPORTE FALLAS SICON	10
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	5
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	5
	Total general	57
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	9
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	5

	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	3
	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	2
	Total general	23
<b>ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>	GESTION ADMINISTRATIVA	22
	Total general	22
<b>ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION</b>	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	11
	CONSEJOS LOCALES	2
	CASAS DE CULTURA	1
	Total general	14
<b>TOTAL CINCO CATEGORÍAS</b>		183
<b>OTRAS CATEGORÍAS</b>		45
<b>TOTAL GENERAL</b>		228

Categoría Bienes de Interés Cultural (BIC): Total: 67

La categoría de Bienes de Interés Cultural es la más demandada, con un total de 67 peticiones, representando el 21.5% del total de las solicitudes recibidas en julio. El subtema de mayor relevancia es el Control Urbano sobre BIC en Bogotá, con 38 solicitudes. Estas peticiones son atendidas principalmente por la Subdirección de Infraestructura, que, con su equipo de arquitectos, realiza visitas a los predios que están bajo vigilancia debido a su estatus como BIC o aquellos que buscan ser declarados como tales.

Categoría Convocatorias: Total: 57

La segunda categoría con mayor número de peticiones es la de Convocatorias, con 57 solicitudes, lo que representa el 18.3% del total. Esta categoría está liderada por la Dirección de Fomento, que recientemente lanzó una nueva bolsa de

convocatorias, lo que se ve reflejado en el volumen de solicitudes relacionadas con asesorías y la solicitud de planillas de evaluación. La demanda en este subtema pone de manifiesto el interés de los ciudadanos en participar en las oportunidades de financiación y apoyo ofrecidas por la Secretaría.

Categoría Arte, Cultura y Patrimonio: Total: 23

Con 23 solicitudes, que representan el 7.4% del total, la categoría de Arte, Cultura y Patrimonio incluye temas variados, siendo el más destacado el subtema Bogotá Distrito Graffiti, con 9 peticiones. Esto evidencia el interés de los ciudadanos por involucrarse en actividades artísticas en el espacio público, así como la necesidad de apoyo institucional en la promoción de iniciativas culturales. También es notable la demanda relacionada con los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), dirigidos a artistas mayores, lo que subraya la relevancia de estos programas de apoyo en la comunidad artística.

Categoría Asuntos Administrativos: Total: 22

Esta categoría, que agrupa 22 solicitudes (7% del total), se enfoca en aspectos administrativos como la solicitud de certificados de inspección, vigilancia y control, certificados de ingresos y retenciones, y acuerdos marco de precios para la contratación. Estas peticiones son fundamentales para la operatividad interna de la Secretaría y reflejan la importancia de mantener procesos administrativos eficientes y accesibles para los usuarios.



Categoría Asuntos Locales y Participación: Total: 14

Finalmente, la categoría Asuntos Locales y Participación suma 14 peticiones (4.5% del total). Este grupo incluye solicitudes relacionadas con la gestión territorial y poblaciones, lo que refleja el interés en el desarrollo cultural a nivel local, y la importancia de los Consejos Locales y las Casas de Cultura como espacios de participación y gestión comunitaria.

El análisis por categorías y subtemas revela que los temas relacionados con el patrimonio cultural y las convocatorias de apoyo a proyectos artísticos y culturales son los de mayor demanda por parte de la ciudadanía. Además, la diversidad de temas abordados, desde el arte urbano hasta la gestión territorial, subraya la amplitud de intereses y necesidades que la Secretaría de Cultura debe atender para promover y fortalecer la cultura, el arte y el patrimonio en Bogotá.

## Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2  
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	40
JARDÍN BOTÁNICO	12
SECRETARÍA DE GOBIERNO	9
IDRD	8
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	3
SECRETARÍA DE SALUD	2
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2
IDT	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1
IDPC	1
DADEP	1
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1
CANAL CAPITAL	1
VEEDURÍA DISTRITAL	1
UAESP	1

El análisis de las peticiones trasladadas durante julio de 2024 muestra que, de las 312 peticiones gestionadas, 84 fueron remitidas a otras entidades por no ser competencia directa de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Este número representa el 26.9% del total de solicitudes recibidas en el mes, lo que subraya la función crucial de la SCRd como cabeza de sector en canalizar y redirigir las inquietudes ciudadanas a las entidades correspondientes para su adecuada gestión.

TOTAL	84
-------	----

El Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) es la entidad que recibe el mayor número de peticiones trasladadas, con 40 en total, lo que representa casi la mitad de las solicitudes remitidas. Esto refleja la estrecha relación y la necesidad de coordinación entre la SCRD y IDARTES en la gestión de temas culturales y artísticos en Bogotá. Le sigue el Jardín Botánico, con 12 peticiones, y la Secretaría de Gobierno, con 9, lo que evidencia la diversidad de temas que abordan las solicitudes ciudadanas y la importancia de contar con un sistema eficiente de transferencia de competencias entre entidades.

La SCRD, al actuar como cabeza de sector y canalizadora de peticiones, asegura que las solicitudes ciudadanas sean atendidas por la entidad más adecuada, mejorando la eficiencia del proceso y garantizando que las inquietudes sean gestionadas por los expertos correspondientes. Esto también destaca la capacidad de la SCRD para manejar un alto volumen de solicitudes y la importancia de Bogotá te Escucha como herramienta para gestionar estas interacciones de manera eficiente.

## Veedurías Ciudadanas

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

## Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en julio de 2024:

El análisis de los cierres mediante respuesta definitiva en julio de 2024 revela datos sobre la eficiencia y efectividad de las distintas dependencias de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) en la gestión de los requerimientos recibidos durante este período.

Tabla No. 3  
Gestión de respuesta de fondo de las dependencias

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	70	56	25%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	28	12%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	28	24	11%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	21	16	7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	16	7%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	10	7	3%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	9	8	4%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	7	3%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	3	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	5	4	2%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	3	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	1	0%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	0	0%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	0	0%
DESPACHO	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
TOTAL	228	182	80%

Subdirección de Infraestructura Cultural: Total Requerimientos Recibidos: 70 Total Requerimientos Cerrados: 56. Esta dependencia recibió el mayor número de requerimientos (70) durante el mes, lo que representa el 30.7% del total de requerimientos recibidos en la SCRD. De estos, el 80% fueron respondidos de manera definitiva, lo cual indica un alto nivel de eficiencia en la gestión y cierre de peticiones.

Relacionamiento con la Ciudadanía: Total Requerimientos Recibidos: 28 Total Requerimientos Cerrados: 28. Este equipo logró cerrar la totalidad de los requerimientos que recibió en julio, manteniendo una tasa de cierre del 100%. Esto refleja una gestión eficaz y un compromiso con la resolución de las solicitudes ciudadanas.

Dirección de Fomento: Total Requerimientos Recibidos: 28 Total Requerimientos Cerrados: 24. La Dirección de Fomento tuvo un 85.7% de cierre de los requerimientos recibidos. Aunque la mayoría de las solicitudes fueron respondidas, aún queda un pequeño porcentaje pendiente que podría mejorar para alcanzar la eficiencia total.

Las demás dependencias, subdirección tiene un margen de mejora significativo para optimizar la gestión de los requerimientos y aumentar la tasa de cierres definitivos tales como la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, la Dirección de Asuntos Locales y Participación, La Dirección de Personas Jurídicas la Dirección de Economía y Estudios Políticos, Grupo Interno de Gestión del Talento Humano, y la Dirección de Lectura y Bibliotecas, muestran una tasa de

cierre variable, con algunas como el Grupo Interno de Servicios Administrativos y la Subsecretaría de Gobernanza con un 0% de cierre, lo que indica áreas críticas que requieren atención inmediata.

En conclusión, el total de requerimientos recibidos en julio fue de 228, de los cuales 182 fueron cerrados, representando una tasa general de cierre del 79.8%. Aunque la mayoría de las dependencias tienen un desempeño aceptable, existen áreas que necesitan mejorar su eficiencia para asegurar que todas las peticiones recibidas sean atendidas y cerradas de manera oportuna. Es esencial enfocar esfuerzos en las dependencias con menores tasas de cierre para asegurar una gestión eficiente y una respuesta adecuada a las necesidades ciudadanas.

### Análisis de Peticiones Cerradas de Periodos Anteriores.

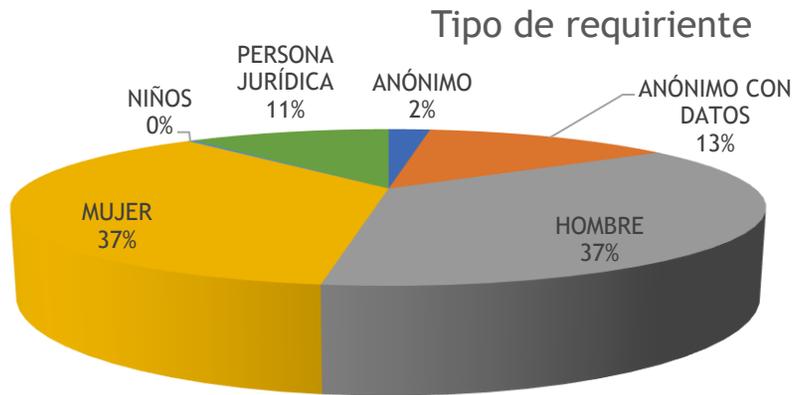
En el mes de julio de 2024, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total de 150 requerimientos recibidos en meses previos, quedaban pendientes de respuesta 47, lo que representaba el 31% de dichas peticiones. Es importante destacar que la totalidad de estos requerimientos fueron gestionados y cerrados durante este mes, lo que refleja un esfuerzo significativo por parte de la entidad para ponerse al día con las solicitudes atrasadas, asegurando así la atención oportuna y efectiva de todas las peticiones de los ciudadanos. (ver tabla No. 4)



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	55	17	11%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	19	10	7%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	14	0	0%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11	6	4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	5	3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	3	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	8	0	0%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	1	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	0	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	0%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>47</b>	<b>31%</b>

## Tipo de requiriente



En el mes de julio de 2024, se registró un total de 312 peticiones, en las cuales el perfil de los requirientes presentó una distribución equilibrada en términos de género: 114 peticiones fueron interpuestas por hombres y 114 por mujeres, mostrando una paridad en la participación ciudadana. Además, se reportaron 42 solicitudes bajo la categoría de "Anónimo con datos", donde los ciudadanos no revelaron su identidad completamente, pero proporcionaron cierta

información de contacto, mientras que 7 peticiones fueron completamente anónimas. También destaca la participación de personas jurídicas, que sumaron 34 peticiones, así como un caso registrado como "Niños", lo que refleja la diversidad de los ciudadanos que interactúan con la Secretaría. Este análisis subraya la pluralidad de voces que utilizan los canales de atención para expresar sus inquietudes y necesidades.

## Tiempo promedio de respuesta

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	DENUNCIA CORRUPCIÓN	RECLAMO	SOL INFO	SOL COPIA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1 4	2			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8			9	
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	9			9	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	6				
DIRECCIÓN DE FOMENTO	9				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1 2		5		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5			1	
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	9				
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1 1				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1 2				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6				
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 2				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1 2				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				8	
OFICINA ASESORA JURIDICA	9				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTCA	1 0				
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	8			7	5

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 1 día hábil, lo que sugiere una eficiencia notable en la atención y resolución de las solicitudes recibidas.

Por otro lado, la Oficina de Control Disciplinario Interno registró el tiempo de respuesta más alto, con 14 días hábiles respectivamente. 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.

### 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 julio, la entidad recibió una 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 junio 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 julio proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100135512. Este informe ofrece una oportunidad 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.



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. El mes de julio de 2024 presentó un aumento notable en el número de peticiones recibidas, con un total de 312 solicitudes, lo que representa un incremento del 48.57% en comparación con el mes anterior. Este incremento destaca la creciente interacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por la Secretaría.
2. La mayoría de las peticiones (94.55%) se clasificaron como derechos de petición de interés particular, lo que evidencia la alta demanda de respuestas personalizadas a situaciones individuales por parte de la ciudadanía.
3. Dentro de las categorías analizadas, los temas relacionados con Bienes de Interés Cultural (BIC) fueron los más abordados, con un total de 67 solicitudes. Esto subraya la relevancia de la gestión del patrimonio cultural en Bogotá como una prioridad para la comunidad.
4. La participación ciudadana fue diversa, tanto en términos de género como de tipo de requiriente, con una equitativa distribución entre hombres y mujeres, y una significativa contribución de personas jurídicas.
5. El canal escrito, que incluye las peticiones recibidas a través del correo electrónico y la ventanilla de correspondencia, fue el más utilizado, lo que destaca su relevancia en la gestión documental y de atención al ciudadano.
6. Se logró la gestión completa del 100% de las peticiones pendientes de respuesta de periodos anteriores, lo que refleja un compromiso con la resolución efectiva de solicitudes rezagadas.

# 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: **20247000301783**

Fecha 12-08-2024 15:55

<b>El Documento 20247000301783 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: 16-08-2024 17:52:00
<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: 16-08-2024 17:25:04
<b>Erika Johanna Espinosa Mora</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1030672431, erika.espinosa@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-08-2024 16:22:51
<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: 12-08-2024 15:56:45





87ba28374e8973cc3feb29d6649ffd947a33b3eeb3cdf669befe98176c8ddac8

Código de Verificación CV: 14b5f

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.