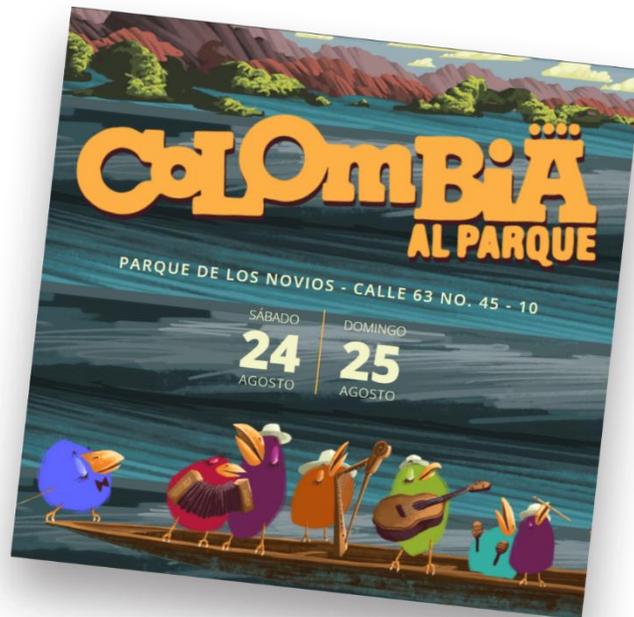


Dirección de  
Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE



# Informe acceso a Información, quejas y reclamos

## Agosto 2024

### Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

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

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

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

correspondencia.externa@scrd.gov.co

## Presentación



La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), perteneciente al Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera, creado mediante el Acuerdo 257 de 2006 del Concejo de Bogotá. Su razón de ser, como cabeza del sector cultura, recreación y deporte, es liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende liderar la formulación e implementación concertada de políticas públicas en arte, cultura, patrimonio, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural y deportiva de la ciudad, garantizando los derechos culturales, reconociendo a los habitantes de Bogotá como creadores, agentes de cambio y el centro de todas nuestras acciones en la construcción de una ciudad creadora, cuidadora, consciente e incluyente. 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 **agosto** 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 agosto 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 **agosto** 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 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 agosto** de 2024.



## “Festival Colombia al Parque- 2024”

El Festival tuvo como protagonista a la música y ritmos del Pacífico. Los ríos son las principales arterias del territorio nacional por las que navegan actividades sociales, culturales y económicas, así como memorias, alegrías y tristezas. En este 2024, Colombia al Parque, bajo el concepto Cuando el río suena, rendirá homenaje a estos afluentes que transportan saberes, historias, sonidos y las músicas que hoy se reconocen como propias. De esta manera, la programación musical del Festival navegó por los ritmos que rodean el río Magdalena y el Pacífico sur, región que fue invitada especial a esta edición, que se llevó a cabo el 24 y 25 de agosto en el Parque de los Novios.

Colombia al Parque 2024 contó, también, con un espacio alterno de música, donde DJs invitados se alternaron con la programación musical de la tarima principal; hubo una zona gastronómica dedicada a los mejores platos tradicionales del país y una Zona de Arte y Emprendimiento en la que se pudo adquirir productos y servicios de emprendedores de la ciudad.

Asimismo, en el marco del Festival se llevó a cabo una franja académica con la participación de artistas y gestores invitados, quienes realizaron talleres y conversatorios. Uno de ellos fue protagonizado por el maestro Jorge Velosa, quien habló sobre su último libro Historiando mi cantar, un viaje por la carranga, actividad que se llevó a cabo el 22 de agosto a las 6:00 p.m. en el Centro Cultural Gabriel García Márquez.

[Más Información](#)



## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas

Gráfica No. 1  
Total peticiones recibidas



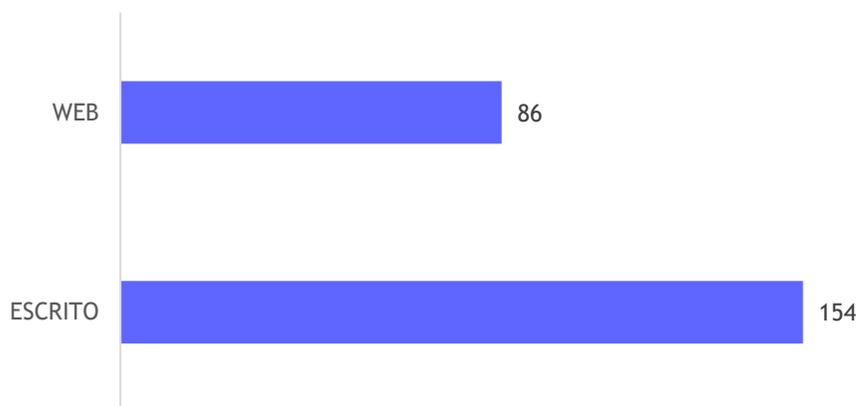
En **agosto** de 2024, la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) registró un total de 240 peticiones, lo que representa una disminución significativa en comparación con el mes de julio, cuando se recibieron 312 peticiones. Esta reducción de 72 peticiones, equivalente a una disminución del 23%, puede atribuirse, en parte, al cierre progresivo

de las convocatorias del Portafolio de Estímulos. A medida que las convocatorias han ido finalizando y los proyectos se encuentran en fases de ejecución, es natural que la cantidad de solicitudes relacionadas con asesorías, planillas de evaluación y participación disminuya. Esta tendencia refleja que la mayoría de las peticiones y consultas vinculadas a las convocatorias ya han sido gestionadas, lo que contribuye a la baja en el volumen total de solicitudes recibidas en agosto.

## Peticiones por canal

En **agosto** de 2024, las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) se distribuyeron entre dos canales principales: el canal escrito y el canal web. Del total de 240 peticiones, 154 (64%) fueron recibidas a través del canal escrito, el cual es gestionado por el Grupo de Gestión Documental, y abarca tanto las solicitudes físicas ingresadas en la ventanilla de correspondencia como las recibidas mediante el correo electrónico institucional ([correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)).

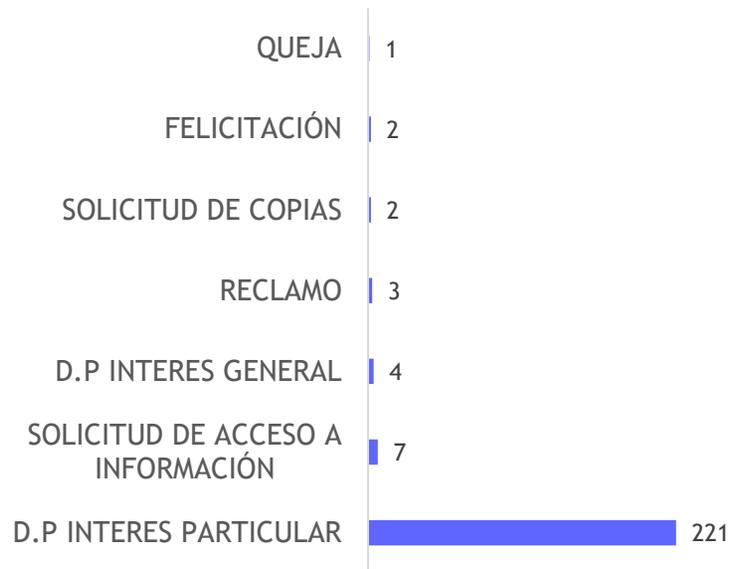
Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal



Por otro lado, 86 peticiones (36%) fueron presentadas a través del canal web, conocido como "Bogotá te Escucha", el cual permite a la ciudadanía interponer solicitudes de manera directa y en tiempo real. Este canal sigue siendo una opción importante para los ciudadanos que prefieren un acceso más inmediato y digital a los servicios de la SCRD. La distribución de las peticiones por canal sugiere que, a pesar de la creciente digitalización, un porcentaje mayor de los usuarios aún prefiere utilizar el canal escrito para presentar sus solicitudes.

## Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3  
Total peticiones por tipología



Las peticiones de interés particular. Los Derechos de Petición de Interés General, con 4 solicitudes, reflejan un 1.7%, siendo peticiones que abordan temas de interés colectivo o público.

En **agosto** de 2024, las peticiones recibidas por la SCRCD se clasificaron principalmente como Derechos de Petición de Interés Particular, que representaron la gran mayoría con 221 solicitudes (92% del total). Este tipo de peticiones refleja las solicitudes que los ciudadanos realizan en función de situaciones que les afectan directamente, manteniéndose como la tipología más recurrente en comparación con otras categorías.

Las solicitudes de acceso a la información sumaron 7 casos, lo que equivale al 3% del total, mostrando que, aunque es un derecho fundamental, representa una menor proporción en comparación con las

En cuanto a los reclamos, se recibieron 3, junto con 2 solicitudes de copias y 2 felicitaciones, lo que muestra un interés balanceado entre las solicitudes administrativas y las manifestaciones de satisfacción. Finalmente, se registró una única queja, lo cual es positivo, ya que evidencia una baja en la insatisfacción de los usuarios.

La predominancia de las peticiones de interés particular sigue siendo una tendencia constante, y la diversidad de las demás tipologías sugiere un uso más focalizado de los canales para cuestiones específicas.

### 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
7	0	6.5	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron **7**, 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 **agosto** 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 agosto 2024

BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	34
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	9
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	3
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	1
	<b>Total</b>	<b>47</b>
CONVOCATORIAS	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	20
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	3
	REPORTE FALLAS SICON	2
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	1
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	1
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	1
	<b>Total</b>	<b>28</b>
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	17
	CONSEJOS LOCALES	5
	<b>Total</b>	<b>22</b>
	GESTION ADMINISTRATIVA	12

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	Total	12
CULTURA CIUDADANA	LÍNEA CALMA	10
	OBSERVATORIO - MEDICIONES E INVESTIGACIONES	2
	<b>Total</b>	<b>12</b>
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		121
OTRAS CATEGORÍAS		51
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>172</b>

Bienes de Interés Cultural: Total 47.

Esta categoría fue la más recurrente con 47 peticiones, destacándose el subtema de Control Urbano sobre Bienes de Interés Cultural en Bogotá con 34 solicitudes, lo que refleja una alta preocupación de los ciudadanos por la conservación y regulación de las construcciones en estas áreas. Otros temas como la Declaración Revocatoria o Cambio de Categoría del BIC y Solicitud de Copia de Expediente también se mantuvieron entre los intereses recurrentes de la ciudadanía. Este comportamiento es consistente con la tendencia observada en meses anteriores, donde las solicitudes relacionadas con el patrimonio cultural han sido significativas.

Convocatorias: Total 28.

Se recibieron 28 peticiones en esta categoría, con el subtema Asesorías Convocatorias e Invitaciones Públicas como el más destacado con 20 solicitudes. Esto es coherente con el ciclo de vida de las convocatorias, ya que, aunque muchas de ellas están en ejecución, aún hay ciudadanos que requieren orientación. Otros subtemas como la Solicitud de Planillas

de Evaluación y Reporte de Fallas del Sistema SICON también se evidenciaron, reflejando inquietudes sobre la evaluación y participación en las mismas.

Asuntos Locales y Participación: Total 22.

Este ámbito tuvo 22 solicitudes, donde el subtema Gestión Territorial y Poblaciones acumuló 17 peticiones, lo que indica un enfoque en la relación con los territorios y poblaciones específicas. Los Consejos Locales también recibieron 5 solicitudes, destacando la participación de las comunidades en los mecanismos de gestión local.

Asuntos Administrativos: Total 12

Con 12 peticiones, esta categoría incluyó solicitudes relacionadas con temas administrativos internos y la gestión documental. Aunque menos numerosa que otras categorías, es esencial para el correcto funcionamiento administrativo de la entidad.

Cultura Ciudadana: Total 12

Esta categoría tuvo un total de 12 solicitudes, con 10 relacionadas a la Línea Calma, un espacio dedicado a la atención y apoyo emocional, lo que evidencia una creciente demanda por parte de los ciudadanos para acceder a estos servicios. Otros subtemas como el Observatorio de Mediciones e Investigaciones también se mencionaron, pero con menor recurrencia.

## Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2  
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	26
IDRD	11
SECRETARÍA DE GOBIERNO	9
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	3
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	2
IDPC	2
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
SECRETARÍA GENERAL	2
JADIN BOTÁNICO	2
IDU	1
CONCEJO DE BOGOTÁ	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	1
IDT	1
IPES	1
Total general	68

El análisis de las peticiones trasladadas durante **agosto** de 2024 muestra que, de las 240 peticiones gestionadas, 68 fueron remitidas a otras entidades por no ser competencia directa de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Este número representa el 28.3% 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

El Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) es la entidad que recibe el mayor número de peticiones trasladadas, con 26 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 IDRD, con 11 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 agosto no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

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

El análisis de los cierres mediante respuesta definitiva en **agosto** 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	48	30	18%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	30	30	18%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	14	11	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	14	5	3%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	13	10	6%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	4	2%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	3	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	5	3%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	4	2%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	5	2	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	3	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	1%
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1%
TOTAL	170	116	68%

*Subdirección de Infraestructura Cultural:* Con 48 peticiones recibidas, logró cerrar 30, lo que representa una efectividad de aproximadamente el 62.5%. Aunque es la dependencia que más solicitudes recibió, es notable que un porcentaje significativo aún está pendiente de respuesta.

*Relacionamiento con la Ciudadanía:* Esta dependencia sobresale al gestionar la totalidad de las 30 peticiones recibidas, reflejando una eficiencia del 100%. Esto destaca el compromiso del equipo en brindar respuestas oportunas a los ciudadanos.

*Dirección de Fomento:* De las 14 peticiones recibidas, 11 fueron respondidas, lo que equivale a un 78.5% de efectividad. Aunque la mayoría fueron gestionadas, aún quedan 3 solicitudes pendientes de respuesta.

*Dirección de Lectura y Bibliotecas:* A pesar de recibir 14 solicitudes, solo 5 fueron cerradas, lo que representa una baja efectividad de gestión (35.7%).

*Subdirección de Gestión Cultural y Artística:* Con 13 peticiones recibidas y 10 gestionadas, logró cerrar el 76.9% de los casos, mostrando un manejo aceptable de su carga de trabajo.

*Dirección de Asuntos Locales y Participación:* Solo 4 de las 9 peticiones recibidas fueron respondidas, lo que refleja una efectividad del 44.4%.

*Dirección de Transformaciones Culturales:* Esta dependencia gestionó solo 3 de las 8 solicitudes recibidas, representando un 37.5% de cierre.

Grupo Interno de Gestión del Talento Humano y Grupo Interno de Recursos Financieros: Ambos grupos muestran un rendimiento aceptable, con 5 de 6 solicitudes cerradas por Talento Humano (83.3%) y 4 de 6 en Recursos Financieros (66.7%).

Subsecretaría de Gobernanza: Esta dependencia gestionó solo 2 de las 5 peticiones recibidas (40%), mostrando un bajo porcentaje de gestión que podría ser optimizado.

Dirección de Cultura Ciudadana: De las 3 solicitudes recibidas, solo 1 fue cerrada, lo que representa una efectividad del 33.3%, situándola entre las dependencias con menor capacidad de respuesta durante el mes.

En resumen, mientras que algunas dependencias como Relacionamiento con la Ciudadanía y Subdirección de Gestión Cultural y Artística demuestran una gestión efectiva de sus solicitudes, otras como la Dirección de Lectura y Bibliotecas y Subsecretaría de Gobernanza requieren mejoras significativas en la atención y cierre de las peticiones. Esto es clave para fortalecer la confianza ciudadana y cumplir con los estándares de respuesta oportuna.

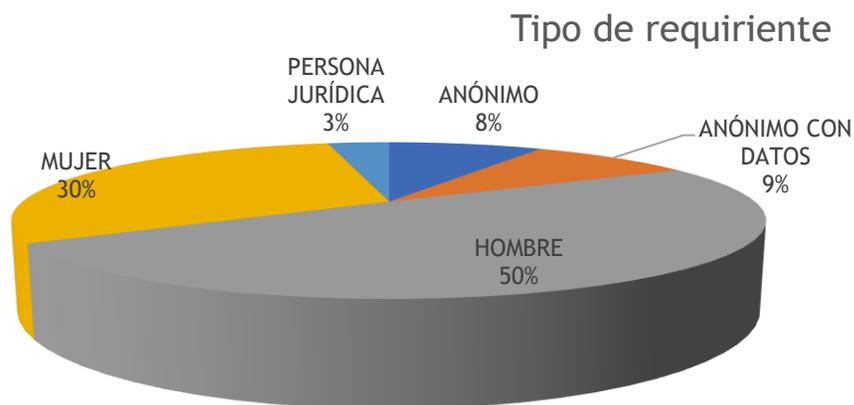
### **Análisis de Peticiones Cerradas de Periodos Anteriores.**

En el mes de **agosto** de 2024, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total de 228 requerimientos recibidos en julio, quedaban pendientes de respuesta 46, lo que representaba el 20% 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	70	14	6%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	0	0%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	28	4	2%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	21	5	2%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	3	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	10	3	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	9	1	0%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	2	1%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	6	3%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	5	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	1	0%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	0%
DESPACHO	1	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
TOTAL	228	46	20%

## Tipo de requiriente



completamente, pero proporcionaron cierta información de contacto, mientras que 20 peticiones fueron completamente anónimas. También destaca la participación de personas jurídicas, que sumaron 8 peticiones. Este análisis subraya la pluralidad de voces que utilizan los canales de atención para expresar sus inquietudes y necesidades.

En el mes de **agosto** de 2024, se registró un total de 240 peticiones, en las cuales el perfil de los requirientes presentó una distribución equilibrada en términos de género: 119 peticiones fueron interpuestas por hombres y 72 por mujeres, mostrando una paridad en la participación ciudadana. Además, se reportaron 21 solicitudes bajo la categoría de "Anónimo con datos", donde los ciudadanos no revelaron su identidad

## 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 PARTICULAR	FELIC	QUEJA	RECLAMO	SOL INFO	SOL COPIAS
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1 5					
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	1 4					
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1 3					
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA	1 2					
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1 2					
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1 1					
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1 1	9				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7		1 3	1 4		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1 0					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	9					
DIRECCIÓN DE FOMENTO	9					
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	8					
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	8				7	7
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6					
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	6					
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3				6	

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2	1	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		

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, El Grupo Interno de Servicios Administrativos registró el tiempo de respuesta más alto, con 15 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 julio 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 20247100163052. 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 - DDCCS

## Conclusiones:

1. Se observa una disminución significativa en el número de peticiones recibidas en agosto (240), en comparación con julio (312). Este descenso podría estar vinculado al cierre de convocatorias del portafolio de estímulos y la fase de ejecución de muchos proyectos, lo que reduce las consultas y solicitudes relacionadas con este tema.
2. El canal escrito (154 peticiones) sigue siendo el más utilizado por los ciudadanos, lo que refleja la preferencia por este medio para la presentación de solicitudes. El canal web (86 peticiones) mantiene una presencia importante, facilitando el acceso digital a la entidad a través de la plataforma "Bogotá te Escucha".
3. La tipología más común es el derecho de petición de interés particular (221 peticiones), lo que demuestra la necesidad constante de los ciudadanos de resolver situaciones que les afectan de manera directa. Otros tipos de peticiones, como solicitudes de acceso a la información y reclamos, tienen una menor incidencia.
4. Los temas más solicitados giran en torno a los bienes de interés cultural (47 solicitudes) y las convocatorias (28 solicitudes). Esto sugiere un continuo interés de la ciudadanía en temas relacionados con el patrimonio cultural y los procesos de estímulos y becas que ofrece la Secretaría de Cultura.



## Recomendación

Continuar con la estrategia de alertas preventivas, para evitar el vencimiento de peticiones, ha sido clave en la gestión oportuna de PQRS. Se recomienda continuar con esta práctica y fortalecer su aplicación en todas las dependencias, especialmente en aquellas con una menor capacidad de respuesta.

# 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: **20247000344773**  
Fecha 09-09-2024 18:31

<b>El Documento 20247000344773 fue firmado electrónicamente por:</b>	
<b>Sandra Patricia Castiblanco Monroy</b>	<b>Directora 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: 10-09-2024 15:34:05
<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: 09-09-2024 18:34:39
 31c427c0469476f699f40f7ea7b740e4ff4d8724823e8deb759f848fe44cef3a Codigo de Verificación CV: 9f771	