

Informe acceso a Información, quejas y reclamos Septiembre 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 **septiembre** 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 **septiembre 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 **septiembre** 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 **septiembre** de 2024.

Eventos del mes

“Festival jazz al Parque- 2024”

Bogotá tuvo la oportunidad de experimentar y celebrar la diversidad cultural y musical del jazz. Esto promueve la inclusión y el intercambio cultural, enriqueciendo el tejido social de la ciudad. Festivales como este transforman los espacios públicos de Bogotá en lugares de encuentro y convivencia, fomentando la interacción social y el sentido de comunidad entre los asistentes”. afirmó María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

A lo largo del fin de semana, los asistentes disfrutaron de un espectáculo diverso, que fue transmitido a través de Canal Capital, canal oficial de los festivales Al Parque. El festival contó con la participación de destacados artistas como la cantante india Varijashree Venugopal, quien sorprendió a los asistentes con su voz virtuosa y su interpretación e improvisación de estructuras melódicas complejas que combinaron el canto carnático de la India con el jazz.

A pesar del frío y la lluvia que se presentaron durante los dos días del festival, nada impidió que miles de bogotanos se congregaran para disfrutar del evento. Esta edición demostró una vez más la relevancia de Jazz al Parque como una plataforma cultural que promueve la diversidad musical y el encuentro de sonidos del mundo con la riqueza rítmica de Colombia.

[Más Información](#)



Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

En **septiembre** de 2024 se recibieron **310** peticiones, lo que representa un incremento del **29,16%** en comparación con agosto, cuando se registraron 240 peticiones. Este aumento se atribuye principalmente a dos factores clave: en primer lugar, las denuncias relacionadas con obras en Bienes de Interés Cultural, que han mantenido una tendencia al alza debido a la importancia de preservar el patrimonio cultural de la ciudad. En segundo lugar, el interés en las invitaciones públicas, particularmente las relacionadas con la dirección artística del proyecto "Obras Performáticas y Escenográficas - Navidad 2024", y otras iniciativas como Reverso Bogotá, Jóvenes Creadores Digitales y Cosas Buenas Pasan en TransMilenio, han motivado un mayor volumen de participación ciudadana a través de los canales de atención.

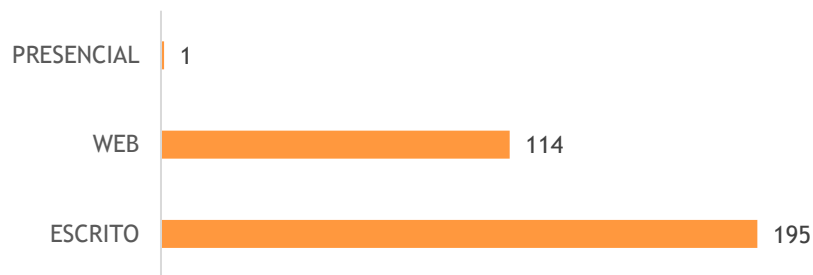
Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



Peticiones por canal

En **septiembre** de 2024, las **310** peticiones se distribuyeron de la siguiente manera según el canal de atención: **195** peticiones escritas, **114** a través de la web, y **1** presencial.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



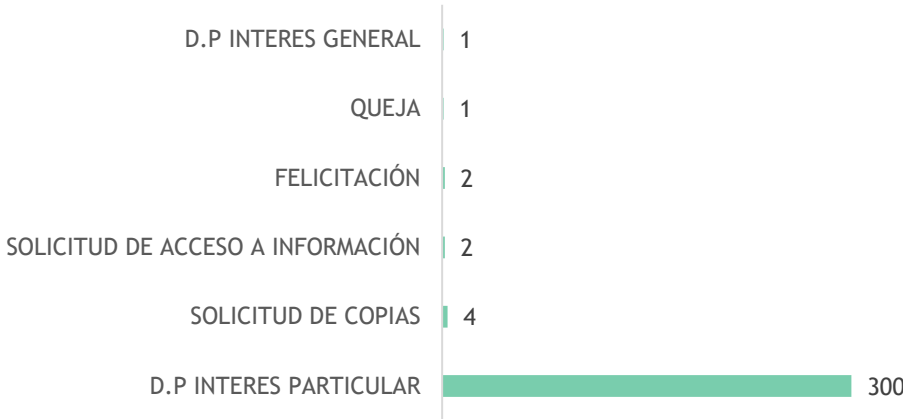
requieren documentación extensa.

Por otro lado, el canal web, conocido como "Bogotá te Escucha", facilitó el **36,8%** de las peticiones. Este sistema permite a la ciudadanía interponer solicitudes de forma directa y en tiempo real, lo que evidencia un creciente uso de las herramientas digitales para interactuar con la administración pública, valorando su conveniencia y rapidez. Finalmente, la baja cantidad de solicitudes presenciales (con solo 1 registrada) puede reflejar una tendencia hacia la virtualización del servicio o dificultades de acceso a los puntos físicos, resaltando la necesidad de evaluar si el canal presencial sigue siendo relevante o si es necesario promocionarlo más entre la población.

El canal escrito, que representó el **63%** de las solicitudes, es administrado por el Grupo de Gestión Documental. Este canal incluye tanto las solicitudes físicas que se ingresan a través de la ventanilla de correspondencia como las que se reciben por el correo electrónico institucional (correspondencia.externa@scrd.gov.co). Este predominio sugiere que, para muchos ciudadanos, las formas tradicionales de correspondencia siguen siendo preferidas para temas más formales o que

Peticiones por Tipología

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



En **septiembre** de 2024, la mayoría de las peticiones recibidas por la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte se clasificaron bajo la tipología **derechos de petición de interés particular**, con un total **de 300** solicitudes. Esto representa el **96,4%** de las peticiones, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos busca soluciones o respuestas relacionadas directamente con sus necesidades individuales.

Por otro lado, se recibieron **4 solicitudes de copias (1,3%)** y **2 solicitudes de acceso a información pública (0.6%)**, lo que muestra un interés moderado en la obtención de documentación y acceso a información bajo la Ley de Transparencia. La tendencia sugiere que, aunque estos trámites no son tan frecuentes, siguen siendo relevantes para ciertos usuarios, sobre todo en temas administrativos.

En cuanto a las **felicitaciones**, se recibieron **2 (0,6%)**, lo que refleja un pequeño, pero significativo, reconocimiento a la labor de la entidad por parte de los ciudadanos. Finalmente, se registró solo **1 queja** y **1 derecho de petición de interés general (0,3% cada uno)**, lo que indica un nivel bajo de inconformidades o quejas formales en comparación con las solicitudes de carácter personal. Esto podría interpretarse como un indicador positivo respecto a la percepción del servicio prestado.

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
2	0	8	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron **2**, 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 **septiembre** 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 **septiembre** 2024

CATEGORIA	SUBTEMA	%
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	51
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	8
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	4
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	1
	Total	64
CONVOCATORIAS	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	24
	REPORTE FALLAS SICON	11
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	8
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	5
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	2
	Total	50
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	25
	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	5
	ESPACIOS NO CONVENCIONALES -PPP	1
	Total	31
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	17
	CONSEJOS LOCALES	9
	CASAS DE CULTURA	2
	Total	28
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	21
	Total	21
TOTAL 5 CATEGORÍAS		194
OTRAS CATEGORÍAS		42
TOTAL GENERAL		236

Análisis de Categorías y Subtemas

Bienes de Interés Cultural: En **septiembre**, se recibieron un total de **64** peticiones en la categoría de Bienes de Interés Cultural, destacándose principalmente las **51** solicitudes relacionadas con el control urbano sobre estos bienes de interés cultural. Este alto número refleja una preocupación significativa de la ciudadanía por la regulación y conservación de los bienes culturales, así como un interés activo en el estado y la gestión de estos bienes. Además, las **8** solicitudes de declaración revocatoria o cambio de categoría del BIC, junto con las **4** solicitudes de copias de expediente, sugieren que la ciudadanía está más interesada en los trámites a cargo de la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio. La solicitud de levantamiento de sello por modificación, aunque menor, también indica que hay un interés en el seguimiento de los procesos administrativos que afectan a los BIC.

Convocatorias: La categoría de Convocatorias generó un total de **50** peticiones, con un enfoque claro en la búsqueda de asesorías y participación en las invitaciones públicas. Se ha observado una tendencia importante en el interés por las invitaciones públicas relacionadas con la dirección artística del proyecto "Obras Performáticas y Escenográficas - Navidad 2024", así como iniciativas como "Reverso Bogotá", "Jóvenes Creadores Digitales" y "Cosas Buenas Pasan en Transmilenio", lo que indica que la comunidad está atenta a las oportunidades de participación en eventos culturales significativos. Sin embargo, también se observaron preocupaciones, evidenciadas por las **11** solicitudes de reporte de fallas en el SICON, que resaltan la necesidad de una plataforma eficiente y accesible para todos. Las solicitudes de planillas de evaluación y las inconformidades y reclamos reflejan un deseo de mayor transparencia y claridad en los procedimientos, mientras que el interés en recibir un certificado de participación indica que la ciudadanía busca reconocimiento formal por su involucramiento. Estos datos sugieren que la gestión de convocatorias es un área crítica donde se debe fomentar una comunicación efectiva.

Gestión de Lectura y Bibliotecas: En la categoría de Gestión de Lectura y Bibliotecas, se recibieron **31** peticiones, lo que destaca la relevancia de estos espacios para la ciudadanía. Las **25** solicitudes relacionadas con servicios bibliotecarios reflejan una demanda significativa por parte de la comunidad para acceder a la oferta de servicios, lo que puede interpretarse como un indicador

del valor que la ciudadanía otorga a la lectura y la educación. Este panorama resalta la necesidad de mantener y potenciar los servicios bibliotecarios como un recurso fundamental para la educación y el desarrollo cultural de la comunidad.

Asuntos Locales y Participación: En esta categoría, se registraron 28 peticiones, lo que subraya el interés de la ciudadanía en participar activamente en la gestión comunitaria. Este nivel de participación es crucial para fortalecer el tejido social y promover una gestión más colaborativa.

Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	35
IDRD	17
SECRETARÍA DE GOBIERNO	5
JARDÍN BOTÁNICO	4
IDPC	4
SECRETARÍA DE LA MUJER	2
SECRETARÍA GENERAL	2
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
IDIPRON	1
IDPAC	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	1
IDT	1
TOTAL	74

En el mes de **septiembre**, se trasladaron un total de **74** peticiones a otras entidades del Distrito a través del sistema "Bogotá te Escucha", lo que refleja el esfuerzo por canalizar y gestionar de manera adecuada las solicitudes que no son competencia directa de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). Estas peticiones, que fueron enviadas principalmente **al Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) con 35 traslados**, y **al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) con 17**, muestran una clara tendencia de los ciudadanos a solicitar información o acciones relacionadas con temas culturales y deportivos.

Otras entidades como la Secretaría de Gobierno, el Jardín Botánico, y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), también recibieron un número menor de solicitudes. Este proceso de derivación garantiza que cada entidad reciba las peticiones que son de su competencia, permitiendo una atención oportuna y adecuada según las funciones y capacidades de cada una.

Veedurías Ciudadanas

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

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en septiembre de 2024:

El análisis de los cierres mediante respuesta definitiva en **septiembre** 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	61	51	22%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	53	53	22%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	23	20	8%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	19	10	4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	18	16	7%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	11	5%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	11	10	4%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	11	11	5%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	8	4	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	2	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	0	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	2	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	1	0%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	0%
TOTAL	236	198	84%

Durante el mes de **septiembre**, se finalizó la gestión de **198** requerimientos con respuesta definitiva, mostrando una distribución variada de la carga de trabajo entre las distintas dependencias. La Subdirección de Infraestructura Cultural y el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía lideraron en términos de volumen, con 51 y 53 peticiones finalizadas, respectivamente, lo que refleja la alta demanda de atención en temas relacionados con la infraestructura cultural y la gestión directa de solicitudes ciudadanas. En contraste, otras dependencias como la Dirección de Asuntos Locales y Participación, y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística gestionaron 20 y 10 solicitudes, respectivamente, lo que indica un interés ciudadano en estos temas, pero en menor escala comparado con los anteriores. Además, la Dirección de Fomento y la Dirección de Lectura y Bibliotecas también tuvieron un desempeño relevante con 16 y 11 requerimientos atendidos. El análisis de estas cifras permite identificar qué áreas están concentrando el mayor volumen de solicitudes y facilita la planificación de recursos y atención futura, destacando la eficiencia en la respuesta oportuna a los requerimientos.

Análisis de Peticiones Cerradas de Periodos Anteriores.

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	48	18	11%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	30	0	0%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	14	3	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	14	9	5%

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	13	3	2%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	5	3%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	5	3%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	6	2	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	5	3	2%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	3	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	0	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	1%
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0%
TOTAL	170	54	32%

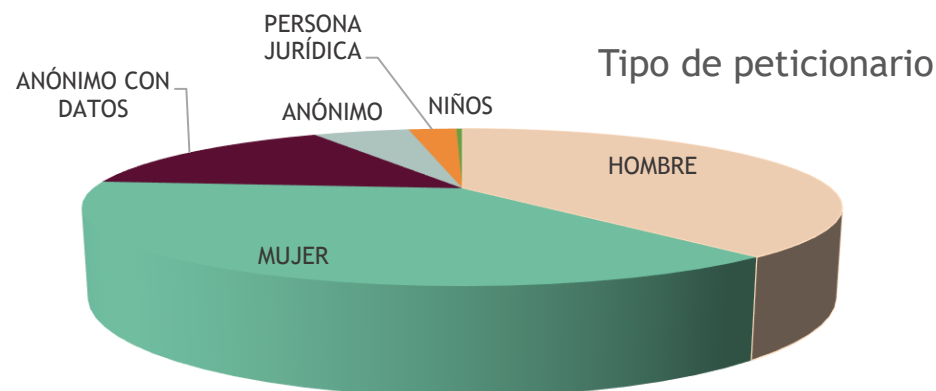
En el mes de **septiembre** de 2024, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total de 170 requerimientos recibidos en agosto, quedaban pendientes de respuesta 54, lo que representaba el 32% de dichas peticiones. Es importante destacar que la totalidad de estos 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)

Tipo de peticionario

En el análisis de las peticiones según el tipo de peticionario durante el mes de **septiembre**, se observa un balance casi equitativo entre hombres (120) y mujeres (117), lo que refleja una participación ciudadana similar entre ambos géneros. Este equilibrio es un indicador positivo de inclusión y acceso equitativo a los canales de comunicación.

Adicionalmente, es notable el número de solicitudes anónimas, tanto las que incluyen datos (48) como las completamente anónimas (16), lo que evidencia la relevancia de preservar la privacidad o confidencialidad para un grupo considerable de ciudadanos. Este comportamiento puede estar asociado a temas sensibles o a la percepción de mayor seguridad al no revelar identidad en ciertos tipos de solicitudes.

Por otro lado, la participación de personas jurídicas (8) es baja en comparación con las personas naturales, lo que podría indicar que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con temas individuales o ciudadanos. Finalmente, la inclusión de una solicitud proveniente de un niño (1) destaca que los canales de atención están siendo accesibles para todas las edades, aunque es una cifra mínima en comparación con el total de solicitantes.



Tiempo promedio de respuesta

El análisis de la tabla que muestra los días promedio de respuesta por dependencia revela varios aspectos importantes sobre la gestión y la capacidad de respuesta de la Secretaría de Cultura, en distintos tipos de peticiones.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P GENERAL	D.P PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	SOL. INFO	SOLICITUD DE COPIAS
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1 5				
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		1 3				
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		1 2				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		1 1				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		1 0				
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 0				
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		1 0				
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS		1 0				
DIRECCIÓN DE FOMENTO		1 0				
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA		9				
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		9			1 3	8
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		7				
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		7				
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		6				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		6				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		6				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1 5	3		1 4		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		5				

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		2	3		0	
-----------------------------------	--	---	---	--	---	--

- Dependencias como la Dirección de Cultura Ciudadana y la Subdirección de Infraestructura Cultural presentan tiempos de respuesta más altos en Derecho de Petición de Interés General (D.P General), con 9 días en ambas. Esto podría deberse a la naturaleza de las solicitudes recibidas en esas áreas, que probablemente requieren un análisis más detallado o la intervención de varios actores. Estos tiempos más largos también se observan en el Observatorio de Gestión del Conocimiento y la Oficina Asesora de Comunicaciones, ambos con 6 días de promedio para esta tipología de solicitudes.
- Los tiempos de respuesta para solicitudes de información y solicitudes de copias varían. Por ejemplo, la Subdirección de Infraestructura Cultural tarda en promedio 8 días en responder solicitudes de copias, mientras que la Dirección de Lectura y Bibliotecas tarda 4 días. Las diferencias en los tiempos pueden reflejar la complejidad de las solicitudes o la disponibilidad de los documentos solicitados.

En general, el análisis revela un enfoque diligente en la mayoría de las dependencias para gestionar las peticiones dentro de plazos razonables. No obstante, algunas áreas presentan oportunidades de mejora, particularmente en los tiempos de respuesta a solicitudes más complejas o de interés general. Esto puede servir para identificar dónde se pueden optimizar procesos y recursos para asegurar una respuesta más homogénea en todas las áreas.

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 **septiembre**, la entidad no recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción, sin embargo, es importante 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 septiembre 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.

Conclusiones:

1. En septiembre se registró un incremento en el número de peticiones recibidas (310) en comparación con el mes de agosto (240). Este aumento puede atribuirse principalmente a la continuidad de las denuncias relacionadas con obras en Bienes de Interés Cultural (BIC) y al creciente interés por las invitaciones públicas relacionadas con proyectos artísticos importantes como las "Obras Performáticas y Escenográficas - Navidad 2024", así como otras invitaciones de relevancia.
2. La mayoría de las peticiones (195) fueron recibidas a través del canal escrito, gestionado por el Grupo de Gestión Documental, el cual incluye tanto solicitudes físicas como electrónicas. El canal web "Bogotá te Escucha" también tuvo una participación significativa (114), lo que evidencia la preferencia de los ciudadanos por estos medios digitales y escritos para presentar sus solicitudes. El canal presencial fue mínimo (1), lo cual puede estar vinculado a una transición general hacia los canales virtuales.
3. La gran mayoría de las solicitudes recibidas fueron derechos de petición de interés particular (300), lo que demuestra que los ciudadanos están mayormente interesados en resolver asuntos personales. Las peticiones de acceso a información y solicitud de copias fueron mínimas (7 en total), lo que sugiere un bajo interés en este tipo de gestiones.
4. Las categorías más relevantes fueron Bienes de Interés Cultural (64 peticiones) y Convocatorias (50 peticiones), lo que refleja la importancia que la ciudadanía le otorga a la protección del patrimonio y a las oportunidades de participación en proyectos artísticos. Estas áreas mantienen una alta demanda, destacándose en Convocatorias las asesorías e inquietudes relacionadas con invitaciones públicas.



5. Durante septiembre, se trasladaron 74 peticiones a otras entidades del Distrito, a través del sistema “Bogotá te Escucha”, debido a que no correspondían a las competencias de la Secretaría. Las principales entidades receptoras fueron el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES) y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), con un total de 35 y 17 peticiones respectivamente.
6. Las dependencias que gestionaron un mayor número de peticiones fueron Relación con la Ciudadanía (53) y la Subdirección de Infraestructura Cultural (51), lo que indica un buen desempeño en términos de resolución de solicitudes.
7. Los solicitantes estuvieron distribuidos de manera equitativa entre hombres (120) y mujeres (117), y también se observó un número significativo de solicitudes presentadas por anónimos (48) y anónimos sin datos (16), lo que indica que un grupo considerable de personas prefiere mantener su identidad reservada al interactuar con la entidad.



Recomendaciones

1. Fortalecer la capacidad de respuesta en temas de Bienes de Interés Cultural y Convocatorias: Dado el alto volumen de solicitudes relacionadas con estos temas, se recomienda asignar mayores recursos y personal especializado para manejar de manera más eficiente la creciente demanda, especialmente en momentos de alta participación pública como las convocatorias de proyectos artísticos.

2. Se debe continuar con el monitoreo de los tiempos de respuesta en cada dependencia, para asegurar que todas las dependencias cumplan con los tiempos establecidos por la normatividad.

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: **20247000393913**

Fecha 09-10-2024 19:19

El Documento 20247000393913 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 16-10-2024 08:07:00
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 09-10-2024 19:21:35
 c275f2ca006c4e1fb41e1c192d446b58f32e2607048dbb62f786cce9514abd9b Codigo de Verificación CV: 863f8	