

Dirección de
Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



Informe acceso a Información, quejas y reclamos Octubre 2024

Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD

Carrera 8 No. 9 - 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850 Ext. Opción 2

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 **octubre** 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 **octubre 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 **octubre** 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 **octubre** de 2024.

Eventos del mes

“Inauguración Centro Felicidad Chapinero”



Este jueves 17 de octubre de 2024, se realizó la apertura del Centro Felicidad Chapinero, un espacio que promete convertirse en un hito arquitectónico y urbanístico para la ciudad.

El evento contó con la presencia del alcalde de Bogotá, Carlos Fernando Galán, y del secretario de Cultura, Recreación y Deporte, Santiago Trujillo, quienes lideraron la inauguración de este innovador centro, que ofrecerá a la ciudadanía una amplia oferta de actividades recreativas, deportivas, artísticas y culturales, pensadas para el disfrute de todos los públicos que transitan diariamente por esta importante zona de la Capital.

Durante la apertura del Centro Felicidad Chapinero, los asistentes disfrutaron de una variada agenda que destaca la inclusión y la participación.

[Más Información](#)



Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

En el mes de octubre se registró un total de **354 peticiones**, lo que representa un incremento en comparación con el mes de septiembre, donde se recibieron **310 peticiones**. Este aumento se traduce en un crecimiento de aproximadamente el 14% en el volumen de solicitudes.

El principal factor detrás de este incremento es la **inauguración del Centro Felicidad de Chapinero** el pasado 17 de octubre, un evento que generó un alto nivel de interés y participación de la ciudadanía. Desde su apertura, el nuevo centro ha recibido una gran aceptación por parte de los habitantes de la zona y ha despertado interés en temas relacionados con los servicios ofrecidos, el acceso a las actividades, horarios y requisitos de inscripción, entre otros aspectos. Esta acogida se ha visto reflejada en el aumento de peticiones por parte de la comunidad, interesada en conocer más detalles sobre los

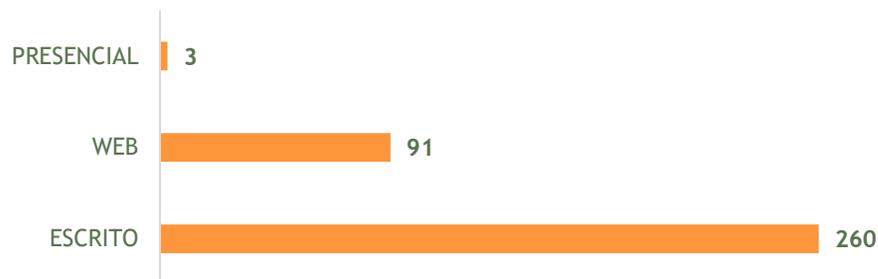
Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



beneficios del centro y la programación de sus actividades.

Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



En **octubre** de 2024, las **354** peticiones se distribuyeron de la siguiente manera según el canal de atención: 260 a través del canal escrito, 91 mediante el canal web conocido como "Bogotá te Escucha" y 3 de forma presencial.

El **canal escrito**, administrado por el Grupo de Gestión Documental, incluye tanto solicitudes físicas ingresadas en la ventanilla de correspondencia como aquellas

recibidas por el correo electrónico institucional (correspondencia.externa@scrd.gov.co). Este canal representa cerca del **73%** de las solicitudes, reflejando la preferencia de la ciudadanía por medios formales y tradicionales, los cuales ofrecen la posibilidad de adjuntar documentos y recibir constancias de radicación.

Por su parte, **el canal web**, que permite realizar peticiones de manera ágil y en tiempo real, concentró **el 26%** de las solicitudes, mostrando una inclinación de ciertos usuarios hacia la accesibilidad y comodidad de las plataformas digitales. Finalmente, el canal **presencial** tuvo menor uso con solo **3 solicitudes**, una tendencia posiblemente impulsada por el incremento del uso de canales digitales. Esta distribución de peticiones nos brinda información clave sobre las preferencias de los ciudadanos y permite ajustar recursos y estrategias para optimizar la gestión en cada canal.

Peticiones por Tipología

En octubre de 2024, la mayoría de las **354 peticiones** recibidas correspondieron a **derechos de petición de interés particular**, con un total de **333 solicitudes (94% del total)**, lo cual indica que la ciudadanía sigue utilizando los mecanismos de participación para resolver inquietudes o necesidades específicas frente a los servicios y programas ofrecidos.

Por otro lado, se registraron **10 solicitudes de acceso a información pública (3% del total)**, lo cual evidencia un interés en la transparencia y en la disponibilidad de información institucional. Asimismo, se recibieron **3 solicitudes de copias**, lo que representa un uso moderado de este recurso para obtener documentos específicos, y un número igual de felicitaciones, reflejando un reconocimiento positivo por parte de algunos ciudadanos hacia la gestión de la entidad.

Además, en cuanto a expresiones de inconformidad, se registraron solo **2 quejas, 2 consultas y 1 reclamo**, lo que sugiere una baja percepción de insatisfacción en los servicios prestados, al menos en términos de interacciones formales. Este panorama sugiere que la entidad mantiene una imagen positiva en general, con pocos casos de inconformidad, y también destaca el alto volumen de peticiones orientadas a temas específicos de interés particular. Esta distribución de tipologías nos permite identificar áreas de mayor demanda y ajustar estrategias para mejorar la respuesta a las necesidades de la ciudadanía en cada categoría.

Gráfica No. 3
Tipología de las peticiones



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
10	0	6	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron **10**, siendo respondidas por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

En el análisis de las peticiones por subtemas más reiterados durante **octubre de 2024**, destacan varias categorías, cada una reflejando las necesidades e intereses específicos de la ciudadanía en relación con los programas y servicios de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

La tabla No. 1 refleja que la primera categoría, "**Convocatorias**", recibió **86 peticiones** en torno al Portafolio Distrital de Estímulos e Invitaciones Públicas. Este volumen se debe, en gran parte, a la convocatoria "**Reverso Bogotá**" en conmemoración del Día Nacional del Poeta y la Poetisa el 4 de octubre. Esta iniciativa, que culminará en un festival de poesía en la radio en noviembre, generó 48 solicitudes de asesorías en convocatorias e invitaciones públicas y algunas

inconformidades, reflejando el interés por participar en actividades culturales y por la transparencia en los procesos de evaluación. Este tipo de eventos culturales fomenta la participación ciudadana y la interacción con el sector artístico, evidenciando la necesidad de acompañamiento y apoyo durante estos procesos.

Tabla No. 1
Categorías y Subtemas más reiterados en **octubre 2024**

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
CONVOCATORIAS	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	48
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	15
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	9
	REPORTE FALLAS SICON	8
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	6
	Total	86
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	66
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	11
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	Total	83
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	34
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	10
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	6
	Total	50
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	26
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	7

	Total	33
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	10
	CONSEJOS LOCALES	8
	Total	18
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	13
	Total	13
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		283
OTRAS CATEGORÍAS		25
TOTAL GENERAL		308

En la segunda categoría, "**Arte, Cultura y Patrimonio**", se recibieron **83 peticiones**, destacándose las relacionadas con **equipamientos culturales (66)**. Este aumento se atribuye a la reciente inauguración del **Centro Felicidad en Chapinero**, que ha generado gran acogida y demanda de servicios, lo cual muestra un alto interés de la comunidad por el acceso a espacios culturales y recreativos en la ciudad. Este tipo de peticiones subraya la importancia de garantizar el buen funcionamiento de estos equipamientos y responder efectivamente a las consultas relacionadas.

La tercera categoría, "**Bienes de Interés Cultural (BIC)**", registró 50 peticiones enfocadas principalmente en **control urbano sobre bienes de interés cultural en Bogotá (34)**. Este interés refleja una creciente preocupación ciudadana por la preservación y manejo adecuado de los BIC, así como la necesidad de información y servicios relacionados con la protección de estos bienes, evidenciando la sensibilidad de la ciudadanía ante la preservación del patrimonio cultural.

La cuarta categoría, "**Servicio a la Ciudadanía**", sumó 33 peticiones, con 26 consultas en temas culturales y 7 solicitudes de asistencia y acompañamiento a artistas. Esto demuestra una demanda constante de información y apoyo directo a la

comunidad artística, lo cual fortalece el vínculo entre la administración y los actores culturales, y subraya la importancia de brindar un servicio accesible y orientado a las necesidades del sector cultural.

En la categoría "**Asuntos Locales y Participación**", con **18 solicitudes** relacionadas con la gestión territorial y los consejos locales, se observa un interés en la participación comunitaria y en la gestión de los territorios a nivel local. Este tipo de solicitudes apunta a la necesidad de fomentar la descentralización y la inclusión de las voces locales en los procesos de desarrollo cultural. Por último, en la categoría "**Asuntos Administrativos**", se reportaron **13** peticiones sobre gestión administrativa, reflejando requerimientos internos que, aunque menores en cantidad, son fundamentales para el soporte organizacional de la entidad.

Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	14
IDRD	7
SECRETARÍA DE GOBIERNO	6
IDPC	6
ORQUESTA FILARMÓNICA	2
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
FUGA	1
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
IDT	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
DADEP	1
TRANSMILENIO S.A	1

En el mes de octubre, se trasladaron un total de 46 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 14 traslados, y al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) con 7, muestran una clara tendencia de los ciudadanos a solicitar información o acciones relacionadas con temas culturales y deportivos

EAAB	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
EMPRESA METRO S.A	1
Total general	46

Este proceso de traslado 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 octubre no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en octubre de 2024

El análisis de los cierres mediante respuesta definitiva en **octubre 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	%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	60	20	7%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	50	50	16%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	49	30	10%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	21	16	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	21	13	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	16	5%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	17	7	2%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	11	11	4%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	5	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	1	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	7	4	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	7	4	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	2	1%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	7	6	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	3	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	2	1%
OFICINA JURÍDICA	2	1	0%
DESPACHO	1	1	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%

GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0	0%
TOTAL	304	193	63%

La tabla de Gestión de Respuesta de Fondo de las Dependencias muestra el desempeño de cada dependencia de la Secretaría en términos de recepción y cierre de requerimientos en el período actual, destacando un porcentaje de respuesta efectiva a las peticiones recibidas.

En términos de eficiencia en el cierre, **el área de Relacionamento con la Ciudadanía muestra el mayor porcentaje de gestión efectiva, alcanzando un 16% con 50 de 50** requerimientos cerrados en el período actual. **La Subdirección de Infraestructura Cultural y la Oficina Asesora de comunicaciones** también muestran porcentajes de respuesta relevantes, con cierres **del 10% y 5%**, respectivamente.

Algunas áreas presentan menores porcentajes de cierre en comparación con su volumen de solicitudes. Por ejemplo, la **Dirección de Arte Cultura y Patrimonio, que recibió 60 solicitudes, cerró el 7% de estas, y la Dirección de Lectura y Bibliotecas, con un 2% de cierre.** Este comportamiento indica áreas en las que es posible mejorar los tiempos de gestión y respuesta para incrementar la satisfacción de la ciudadanía.

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4
Gestión de respuesta de periodos anteriores

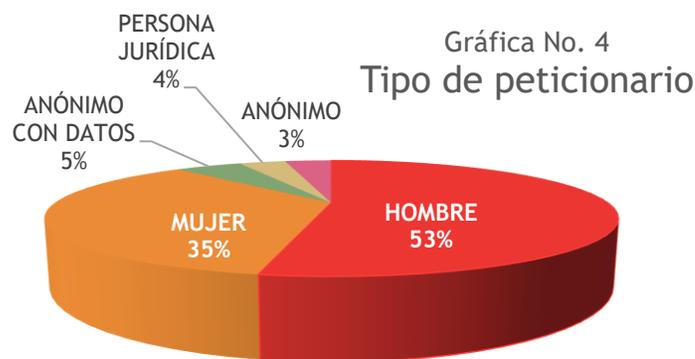
DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	61	10	4%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	53	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	23	3	1%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	19	9	4%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	18	2	1%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	11	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	11	0	0%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	8	4	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	0%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	3	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	0	0%
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	0	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0	0%

GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0	0%
TOTAL	236	38	16%

En el mes de **octubre de 2024**, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total **de 236 requerimientos** recibidos en septiembre, **quedaban pendientes de respuesta 38**, lo que representaba el 16% 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 la sección de análisis por tipo de peticionario, los datos indican la distribución de solicitudes según la identidad del peticionario. Esta clasificación permite entender mejor el perfil de los ciudadanos que interactúan con la entidad.



Hombres: Representan la mayoría de los peticionarios, con 188 solicitudes, lo que constituye aproximadamente el 53% del total.

Mujeres: Con 125 solicitudes, las mujeres representan alrededor del 35% del total.

Anónimos con Datos: Se registraron 17 solicitudes (5%), en las que los peticionarios prefirieron no identificarse plenamente, pero sí proporcionaron algunos datos de contacto.

Personas Jurídicas: Con 12 solicitudes (3%), este grupo representa a entidades o empresas que han realizado requerimientos.

Anónimos: También con 12 solicitudes (3%), estos peticionarios no brindaron ningún dato de identificación.

SEXO	CANTIDAD
HOMBRE	188
MUJER	125
ANÓNIMO CON DATOS	17
PERSONA JURÍDICA	12
ANÓNIMO	12
Total	354

La mayoría de los peticionarios identificados son individuos (hombres y mujeres), lo cual indica que el servicio está principalmente orientado a responder necesidades de ciudadanos de manera individual.

El grupo de Anónimos con Datos y Anónimos sugiere la existencia de usuarios que buscan privacidad en sus solicitudes. Este comportamiento podría estar motivado por la sensibilidad de algunos temas o la preferencia por mantener el anonimato en ciertos casos.

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	CONSULTA	D.P PARTICULAR	FELICI	QUEJA	RECLAMO	SOL DE INFO	SOL COPIAS
DESPACHO	1 6						
OFICINA JURÍDICA		1 5					
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		1 2					

GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1					
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1	4		9		7	
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						9	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA		9					
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		9					
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		8				7	6
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		7				3	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS		7					
DIRECCIÓN DE FOMENTO		6					
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		6			7	5	
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA		5					
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		5	4				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4					
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		4					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		3					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		2					

Las dependencias con tiempos de respuesta más rápidos son **Relación con la Ciudadanía y Grupo Interno de Recursos Financieros**, lo que podría ser ejemplo para otras áreas en cuanto a prácticas de atención rápida.

Las solicitudes de copias y solicitudes de información son las que presentan los tiempos de respuesta más largos en varias dependencias, indicando la posibilidad de optimizar el proceso de atención documental para reducir el tiempo de espera de los ciudadanos.

Este análisis de tiempos promedio de respuesta muestra que, en general, las dependencias presentan variaciones significativas según el tipo de solicitud. Es importante identificar áreas clave de mejora, permitirá avanzar hacia una

atención más ágil y eficiente, respondiendo a las expectativas de los ciudadanos y optimizando los tiempos de respuesta 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 **octubre**, 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 **octubre** 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. Durante el mes de **octubre**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) gestionó un total de **354** peticiones, **mostrando un aumento del 14% en comparación con septiembre**. Este incremento está directamente relacionado con la inauguración del Centro Felicidad Chapinero, evento que generó un alto interés en la ciudadanía y evidencia el impacto positivo de esta nueva infraestructura en la comunidad.
2. **El canal escrito se consolidó como el medio preferido para presentar solicitudes, representando el 73% del total**. Esto indica que la ciudadanía mantiene confianza en los canales tradicionales de comunicación, aunque el canal digital "Bogotá te Escucha" también tuvo una participación destacada (26%), lo que muestra la creciente aceptación de los medios digitales.
3. **La tipología de las peticiones refleja un predominio de derechos de petición de interés particular (94%)**, lo que sugiere que la mayoría de los ciudadanos busca resolver inquietudes y solicitudes específicas relacionadas con los servicios ofrecidos por la Secretaría. La baja cantidad de quejas y reclamos (apenas 2 en cada caso) es indicativa de una percepción positiva sobre los servicios.
4. **Los temas más recurrentes de consulta** de la ciudadanía se centraron en **convocatorias y equipamientos culturales**. La convocatoria "Reverso Bogotá" y la inauguración del Centro Felicidad Chapinero impulsaron el volumen de solicitudes en estas áreas, evidenciando la relevancia de los eventos culturales y los espacios de encuentro en la interacción con la ciudadanía.



5. En términos de tiempos de respuesta, algunos equipos, como **Relacionamiento con la Ciudadanía**, muestran **altos índices de eficiencia en el cierre de requerimientos**, mientras que otras áreas, como la Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio, presentan oportunidades de mejora en la gestión oportuna de solicitudes.



6. La SCRД mantiene un enfoque preventivo en el manejo de denuncias por posibles actos de corrupción mediante canales accesibles y procedimientos de investigación que fortalecen la confianza ciudadana, aunque no se reportaron denuncias durante este mes.

7. La pertinencia y claridad de las respuestas mantiene un cumplimiento del 100% en octubre, lo cual destaca el compromiso de la Secretaría con la calidad y la atención ciudadana, contribuyendo a fortalecer su reputación.

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. 623



Radicado: **20247000446103**

Fecha 08-11-2024 15:11

El Documento 20247000446103 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: 14-11-2024 14:40:18
Sandra Yaqueline Corredor Esteban	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52128114, sandra.corredor@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 14-11-2024 12:54:23
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-11-2024 15:12:30
 63ce0d7ef78cd4a6da0bb55824a3b437ab1d7fad0594271b8193743305012638 Codigo de Verificación CV: 6723a	