

Informe acceso a Información, quejas y reclamos Noviembre 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 **noviembre** del año 2024.

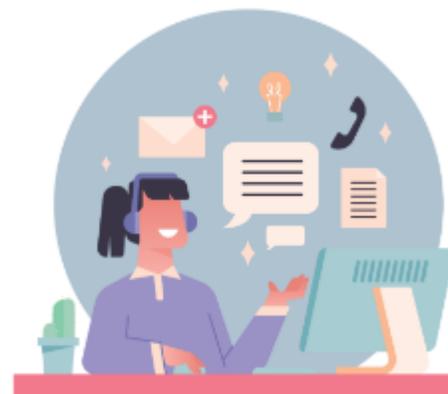
Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, la sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la matriz de registro y control de PQRS que custodia el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Analizar la gestión de las peticiones recibidas durante el mes de **noviembre 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 **noviembre** 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

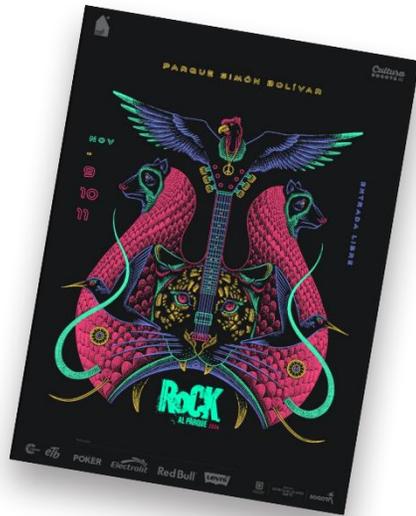
En concordancia con la normativa vigente, se garantiza el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019, el cual unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y establece la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, según lo dispuesto en el 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 **noviembre de 2024**.

Eventos del mes - Festival Rock al Parque 2024



Con más de 300 mil asistentes, Rock al Parque, en su XXVIII versión, demostró una vez más por qué es uno de los festivales más importantes de Latinoamérica. Durante tres días, en el Parque Simón Bolívar confluyeron propuestas sonoras que representaron múltiples discursos y subculturas dentro del universo del rock. A pesar de las inclemencias del clima, el público bogotano se mantuvo fiel a la cita anual con este festival, que reunió a más de 750 músicos de 58 bandas: 20 distritales, 9 nacionales y 29 internacionales, de más de 12 países.

“El festival fue un éxito rotundo y absoluto. Desde la administración distrital le hemos apostado a que los bogotanos se sientan más seguros en sus espacios públicos y Rock al Parque es una muestra de que esto sí es posible. Este evento es un gran espacio de encuentro y de construcción de tejido social. Este Rock al

Parque además estuvo precedido por una completa programación académica de la que participaron 365 personas y de un concierto sinfónico que tuvo 697 asistentes. De esta manera, una vez más, Rock al Parque demostró que es uno de los símbolos de Bogotá, una celebración del arte, la música, la diversidad y la unión de miles de personas que año tras año se reúnen para seguir escribiendo la historia del rock en Colombia.

Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

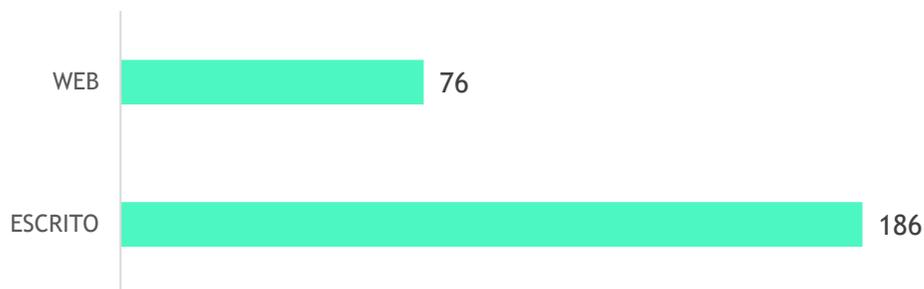
En **noviembre**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte gestionó un total de **262 peticiones**, lo que representa una disminución del **26%** en comparación con las **354 peticiones** recibidas en **octubre**.

Este descenso está asociado principalmente a la ausencia de convocatorias activas en el Portafolio de Estímulos, ya que actualmente la entidad se encuentra trabajando en el lanzamiento del portafolio 2025, previsto para febrero del próximo año. Además, se observó una disminución en las consultas relacionadas con la programación del Centro Felicidad (CEFE) Chapinero, posiblemente debido a que los cupos de la programación vigente ya fueron ocupados, y la nueva oferta también está programada para iniciar en febrero de 2025. A pesar de la reducción en el volumen de peticiones, la Entidad mantuvo su compromiso de garantizar una atención oportuna y eficiente, asegurando la calidad del servicio en todas las solicitudes recibidas.



Peticiones por canal

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



En **noviembre**, las 262 peticiones recibidas se distribuyeron entre los diferentes canales de atención de la siguiente manera:

Canal escrito: 186 peticiones (71% del total).

Canal web (Bogotá te Escucha): 76 peticiones (29% del total).

El canal escrito continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía, lo que refleja una preferencia por mecanismos como el correo electrónico institucional y la ventanilla de correspondencia. Este canal es administrado por el Grupo de Gestión Documental y destaca por su capacidad para gestionar tanto solicitudes físicas como electrónicas. Por su parte, el canal web, conocido como "Bogotá te Escucha", mantiene su relevancia como un medio directo y accesible para que la ciudadanía realice solicitudes de manera rápida y en tiempo real, aunque en menor proporción.

La distribución de peticiones evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo ambos canales, garantizando su eficiencia y accesibilidad, especialmente en el marco de los desafíos que plantea la transición hacia la digitalización de los servicios.

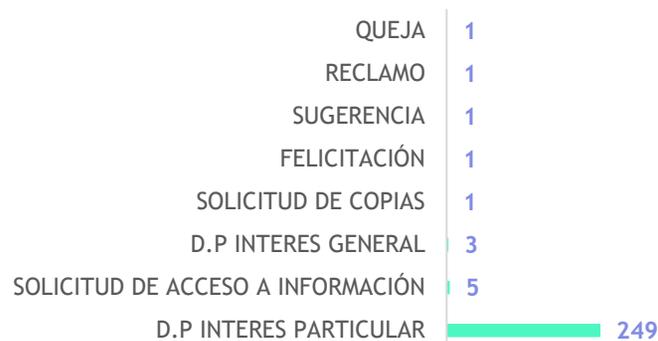
Peticiones por Tipología

En **noviembre** las **262** peticiones recibidas se clasificaron según su tipología de la siguiente manera: **Derecho de petición de interés particular: 249** solicitudes (95%). **Solicitud de acceso a información pública: 5** solicitudes (2%). **Derecho de petición de interés general: 3** solicitudes (1%). **Solicitud de copias, felicitación, sugerencia, reclamo y queja: 1 solicitud cada una** (2% por tipo). El predominio de los derechos de petición de interés particular refleja la tendencia de los ciudadanos a buscar respuestas relacionadas con temas específicos y de carácter personal, lo que refuerza la importancia de mantener altos estándares de calidad en la atención y resolución de estos casos.

Por otro lado, aunque en menor cantidad, las solicitudes de acceso a información pública siguen siendo relevantes, en

línea con los compromisos de la Entidad frente a la Ley de Transparencia. Las solicitudes clasificadas como interés general, aunque bajas, demuestran el interés de la ciudadanía por asuntos que impactan colectivamente. Finalmente, las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos, aunque escasas, son indicadores cualitativos importantes que permiten identificar oportunidades para la mejora continua en el servicio y consolidar una relación de confianza con la ciudadanía.

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



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.”, a continuación, 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
5	0	3.25	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron **5**, siendo respondidas por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

Durante **noviembre**, las peticiones se concentraron en cinco categorías principales, que en conjunto representaron el **83%** del total de las solicitudes (**185 de 224**). La tabla No. 1 detalla el análisis por categoría y sus subtemas más recurrentes:

1. **Convocatorias** (62 solicitudes, 28% del total):

Este fue el tema más consultado, destacando las solicitudes de asesorías relacionadas con convocatorias e invitaciones públicas (27 solicitudes), seguidas por la solicitud de planillas de evaluación (13 solicitudes) y el reporte de fallas del sistema SICON (11 solicitudes). Inconformidades y reclamos (7 solicitudes) y certificados de participación (4 solicitudes)

Estas cifras evidencian el interés ciudadano por participar en los programas ofrecidos por la Entidad, así como los desafíos técnicos asociados a las plataformas de gestión.

2. **Arte, Cultura y Patrimonio** (57 solicitudes, 25% del total):

Dentro de esta categoría, los equipamientos culturales lideraron las consultas (42 solicitudes), aquí se clasifican las solicitudes relacionadas con la participación en espacios del CEFE Chapinero, lo que refleja el uso intensivo y la relevancia de estos espacios para la comunidad. Otros temas destacados incluyeron beneficios económicos periódicos (7 solicitudes) y Bogotá Distrito Grafiti (4 solicitudes), Formación en arte y cultura (3 peticiones) y Arte en espacio público (1 solicitud).

3. **Bienes de Interés Cultural** (BIC) (38 solicitudes, 17% del total):

El control urbano sobre los bienes de interés cultural fue el subtema más recurrente (27 solicitudes), seguido por la declaración, revocatoria o cambio de categoría de los BIC (7 solicitudes) y solicitud de copia de expediente (4 solicitudes) Esto evidencia el interés de la ciudadanía en la protección y gestión de estos bienes.



4. **Asuntos Locales y Participación** (15 solicitudes, 7% del total):

La gestión territorial y poblaciones lideró esta categoría (12 solicitudes) seguido de la categoría Consejeros Locales (3 solicitudes) reflejando la importancia de las acciones en el ámbito local y la articulación con las comunidades.

5. **Servicio a la Ciudadanía** (13 solicitudes, 6% del total):

Las consultas en temas culturales (11 solicitudes) fueron el principal subtema, seguidas de la asistencia y acompañamiento a artistas (2 solicitudes), lo que destaca la relevancia del servicio orientado al apoyo individual y grupal en el sector cultural.

6. Otras categorías:

Las solicitudes clasificadas fuera de estas cinco principales sumaron 39 solicitudes, correspondientes al 17% del total general.

Este análisis evidencia el alto interés ciudadano en temas de convocatorias, gestión cultural y patrimonio, y protección de bienes de interés cultural, alineados con las prioridades de la Secretaría. La atención a estas solicitudes permite identificar áreas clave de mejora y fortalece el enfoque de relacionamiento con la ciudadanía.

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

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
CONVOCATORIAS	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	27
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	13
	REPORTE FALLAS SICON	11
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	7
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	4
	Total	62
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	42
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	7

	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	4
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	3
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	1
	Total	57
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	27
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	7
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	4
	Total	38
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	12
	CONSEJOS LOCALES	3
	Total	15
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	11
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	2
	Total	13
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		185
OTRAS CATEGORÍAS		39
TOTAL GENERAL		224

Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	12
IDRD	8
SECRETARÍA DE GOBIERNO	7
IDPC	3
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
DADEP	1

Durante **noviembre**, se trasladaron un total de **38 peticiones** a otras entidades debido a que no correspondían a la competencia de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD). La distribución por entidad fue la siguiente:

TRANSMILENIO	1
SECRETARÍA GENERAL	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
Total general	38

Instituto Distrital de las Artes (**IDARTES**): **12 peticiones (32% del total)**. Este fue el principal receptor de las solicitudes trasladadas, lo que refleja la relación cercana entre las actividades culturales gestionadas por la SCRD y las competencias específicas de IDARTES.

Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD): 7 peticiones (18% del total). Las solicitudes relacionadas con actividades recreativas y deportivas que no están bajo la jurisdicción de la SCRD fueron redirigidas al IDRD. **Secretaría de Gobierno: 7** peticiones (18% del total). Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (**IDPC**): **3** peticiones (8% del total). **Secretaría de Ambiente: 2** peticiones. Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (**DADEP**): **1** petición. **Transmilenio: 1** petición. **Secretaría General: 1** petición. **Secretaría de Desarrollo Económico: 1** petición. **Secretaría de Integración Social: 1** petición. **Entidades privadas y otros traslados: 1** petición fue trasladada a una entidad privada. **1**

La mayoría de los traslados correspondieron a entidades con competencias en cultura, deportes y gobernanza, lo que subraya la necesidad de una coordinación continua entre la SCRD y las instituciones del sector. Este análisis destaca la importancia de orientar a los ciudadanos hacia las entidades adecuadas, optimizando los tiempos de respuesta y la eficacia en la atención.

Veedurías ciudadanas

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

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en noviembre de 2024

Durante el mes de **noviembre**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte gestionó un total de **224** requerimientos, de los cuales **162** fueron cerrados mediante respuesta definitiva, lo que representa un porcentaje general de cumplimiento del 72%. A continuación, se detalla el desempeño por dependencia:

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	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	49	37	17%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	39	27	12%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	28	13%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	21	18	8%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	14	14	6%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	7	3%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	10	7	3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	7	3%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	7	0	0%

DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	6	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	3	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	0%
DESPACHO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1	0%
CONTROL INTERNO	1	1	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	0%
TOTAL	224	162	72%

A continuación, se relacionan las dependencias que más cierres gestionaron durante el periodo:

Subdirección de Gestión Cultural y Artística: Gestionó 49 requerimientos, de los cuales cerró 37 (17% del total general). Esta fue la dependencia con mayor volumen de solicitudes cerradas, destacándose por su alto nivel de respuesta oportuna.

Subdirección de Infraestructura Cultural: Atendió 39 requerimientos, cerrando 27 (12% del total general).

Relacionamiento con la Ciudadanía: Recibió y cerró 28 requerimientos, logrando un 100% de cumplimiento en el periodo, representando el 13% del total general.

Dirección de Fomento: Gestionó 21 requerimientos, cerrando 18 (8% del total general).

Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio: Atendió 14 requerimientos, cerrando todos (6% del total general).

Dependencias con oportunidades de mejora:

Dirección de Lectura y Bibliotecas, Subsecretaría de Gobernanza, y Dirección de Asuntos Locales y Participación:

Cada una cerró 7 de sus requerimientos, representando el 3% del total general.

Dirección de Redes y Acción Colectiva: Recibió 7 requerimientos, pero no cerró ninguno durante el periodo, reflejando una necesidad de fortalecimiento en su capacidad de respuesta.

Grupo Interno de Servicios Administrativos y otras dependencias como la Dirección de Personas Jurídicas, Grupo Interno de Contratación y la Oficina Asesora de Planeación, aunque con menor volumen, presentaron cierres parciales o nulos en comparación con el total recibido.

El porcentaje general de cumplimiento del 72% refleja un buen nivel de gestión en el cierre de requerimientos durante

el periodo. Sin embargo, se identifican áreas clave donde se puede fortalecer la capacidad de respuesta, especialmente en aquellas dependencias que no alcanzaron el cierre de la totalidad de los requerimientos. La Subdirección de Gestión Cultural y Artística y el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía se destacan por su desempeño positivo, consolidándose como referencias en la atención oportuna y eficaz.



Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

En el mes de **noviembre de 2024**, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total **de 304 requerimientos** recibidos en octubre, **quedaban pendientes de respuesta 111**, lo que representaba el **37%** de dichas peticiones. Es importante destacar que la totalidad de estos requerimientos fueron gestionados y cerrados durante el mes de noviembre, 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

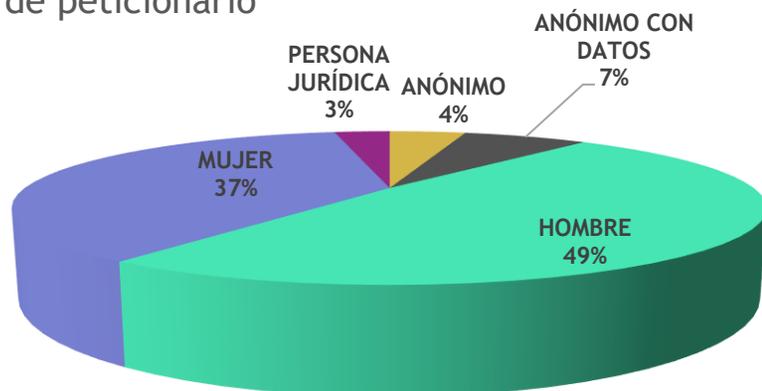
DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	60	40	13%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	50	0	0%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	49	19	6%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	21	5	2%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	21	8	3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	3	1%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	17	10	3%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTCA	11	0	0%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	6	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	6	2%

DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	7	3	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	7	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	3	1%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	7	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	0	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	1	0%
OFICINA JURÍDICA	2	1	0%
DESPACHO	1	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	1	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	0%
TOTAL	304	111	37%



Tipo de peticionario

Gráfica No. 4
Tipo de peticionario



Distribución general:

Hombres: Representan el grupo más grande, con 128 peticiones (49% del total).

Mujeres: Constituyen el 37%, con 97 peticiones.

Anónimos: Combinando "Anónimo" y "Anónimo con datos", suman 29 peticiones (11%).

Personas jurídicas: Presentaron 8 peticiones, lo que equivale al 3% del total.

Hay una predominancia de peticiones realizadas por hombres, seguidas por mujeres, lo que refleja un mayor involucramiento masculino en los trámites. Las peticiones anónimas, aunque son pocas, destacan porque un porcentaje incluye datos (7%), lo que puede facilitar el seguimiento.

Las personas jurídicas tienen una participación mínima, indicando un enfoque principalmente individual en las solicitudes. Realizar estrategias para garantizar que todos los segmentos (género, naturaleza de la persona) tengan igual acceso y representación en el proceso de atención.

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 INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELIC	QUEJA	RECLAMO	SOL. ACCE INFO	SOL. COPIAS	SUG
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		1 5						
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		1 5						
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		1 4						
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		1 3						
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		1 2						
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1 1						
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		9			1 3			
DIRECCIÓN DE FOMENTO		9						
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		1 0				1		3
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		1 0				4	9	
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		9						
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS		8						
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	2	7		1				
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA			5					
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		4						
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		4						
CONTROL INTERNO	3							

DESPACHO		2						
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		2						

El análisis del tiempo promedio de respuesta muestra que dependencias como la **Observatorio gestión del conocimiento, Dirección de Gestión Corporativa y Oficina Asesora de Planeación** presentan los mayores tiempos, con un promedio de 14 días para responder los derechos de petición de interés particular. **La Dirección de Economía, Estudios y Política y y la Dirección de Transformaciones Culturales tienen un promedio de 8 días.** En contraste, áreas como La Dirección de Personas Jurídicas, La Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Cultura Ciudadana destacan con tiempos de respuesta más ágiles, de 4 y 5 días respectivamente.



Para categorías específicas, como **solicitudes de acceso a la información y copias, la Subdirección de Infraestructura Cultural presenta tiempos elevados de hasta 9 días.** Asimismo, en felicitaciones, quejas y reclamos, algunas dependencias tienen tiempos variados, siendo la Dirección de Arte Cultura y Patrimonio la que tarda hasta 13 días en responder. Se recomienda optimizar los tiempos en dependencias con promedios altos, reducir demoras en solicitudes de información pública y buscar una mayor homogeneización en los tiempos de respuesta para garantizar eficiencia y calidad en el servicio.

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 **noviembre**, 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 **noviembre** 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 **noviembre** de 2024, la Secretaría de Cultura recibió un total de **262** peticiones. Estas fueron gestionadas a través de distintos canales, siendo el canal escrito y el web los más utilizados.



2. Las solicitudes más frecuentes fueron las relacionadas con Derechos de Petición de Interés Particular, lo que refleja una ciudadanía activa en la demanda de transparencia y participación. Las quejas y reclamaciones también se presentaron en un menor número, lo que indica la importancia de mantener un enfoque proactivo en la mejora continua de los servicios.



3. Los temas más comunes entre las peticiones estuvieron relacionados con Convocatorias, solicitud de planillas de evaluación y fallas en el sistema de convocatorias SICON; también con temas de gestión cultural, patrimonio, bienes de interés cultural. Es importante que se sigan priorizando estos temas en las respuestas y se fortalezcan las capacidades de la entidad para gestionar eficazmente estas solicitudes recurrentes.

4. Un porcentaje significativo de las peticiones fueron trasladadas a otras entidades, lo que resalta la necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional. Es recomendable continuar con la optimización de los procesos de traslado para asegurar que las peticiones sean respondidas de manera eficiente y sin demoras innecesarias.

5. El análisis de las peticiones cerradas muestra un alto nivel de efectividad en la resolución de casos. Sin embargo, es esencial mantener una atención rigurosa en el seguimiento de las respuestas definitivas para asegurar que los ciudadanos reciban respuestas claras y adecuadas a sus solicitudes.

6. El perfil de los peticionarios muestra una notable participación tanto de hombres como de mujeres, con un número importante de peticiones presentadas por personas jurídicas y anónimos.

7. El tiempo promedio de respuesta en noviembre fue adecuado, con un cumplimiento notable en cuanto a la puntualidad en las respuestas. No obstante, es necesario continuar con el monitoreo de los tiempos de respuesta para seguir optimizando los procesos y mantener la eficiencia operativa, particularmente en los casos que requieren atención urgente o compleja.



Elaboró
Viviana Ortiz Bernal
Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 623



Radicado: **20247000505193**
Fecha 05-12-2024 16:12

El Documento 20247000505193 fue firmado electrónicamente por:	
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de 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: 10-12-2024 11:11:57
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 06-12-2024 09:02:27
 7b2ad2469ae1cd1d5fa4a7e955e4a9b2618620959cba534cb713efc6978781b0 Codigo de Verificación CV: e0864	