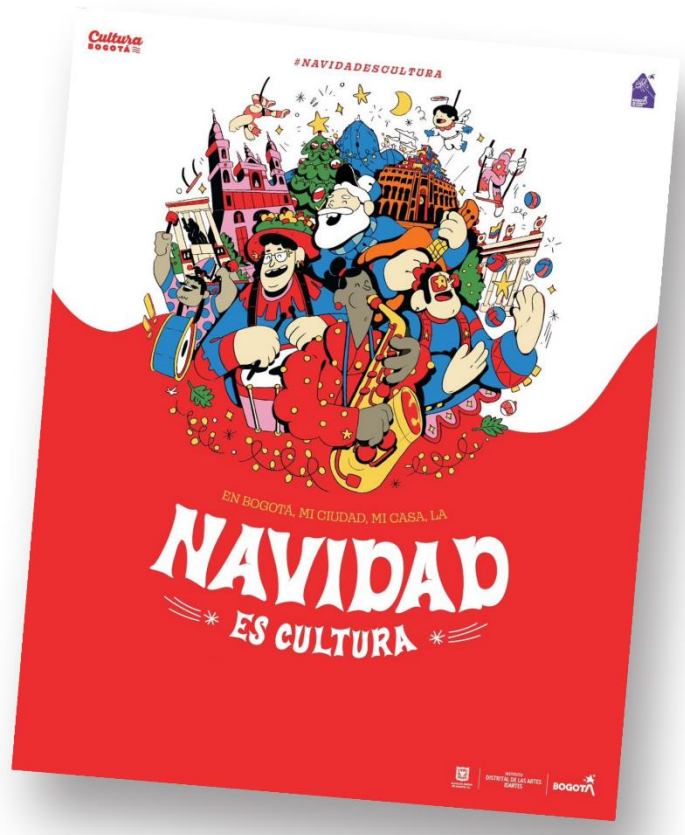


Informe Sobre Acceso a Información, Quejas y Reclamos Diciembre 2024



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, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre** 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 No. 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 **diciembre de 2024**.

Eventos del mes - Navidad es cultura



En ‘Bogotá, mi Ciudad, mi Casa’ celebraremos la Navidad 2024 basada en la sostenibilidad y el ahorro. Para este fin de año, la Alcaldía de Bogotá definió un alumbrado navideño público consciente de la situación en la ciudad y la región en materia energética y de agua. Por ello, habrá una reducción del 63 % del consumo energético respecto al año pasado, marcando un hito como la primera Administración en lograr un ahorro significativo y optimizar el gasto público. Sin embargo, la

oferta cultural será amplia en los lugares emblemáticos de la ciudad y en las localidades del 7 al 23 de diciembre de 2024.

En ‘Bogotá, mi Ciudad, mi Casa’ disfrutamos la Navidad 2024 con cultura y arte. Los artistas locales serán los protagonistas de la Navidad en Bogotá 2024. Del 7 al 23 de diciembre de 2024, los ciudadanos bogotanos y turistas disfrutarán de la magia y el espíritu decembrino, con tres grandes producciones artísticas, comparsas, carpa de baile y actividades gratuitas para toda la familia, especialmente, para las niñas y niños de la ciudad.

Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

En **diciembre** se recibieron **191 peticiones**, que en comparación con el mes de **noviembre** donde se registraron **262**, representa una disminución de **71** peticiones, equivalente a una reducción del **27.1%**. Esta caída podría estar asociada a una menor actividad administrativa y ciudadana debido a las festividades de diciembre, esta es una tendencia estacional que se repite año a año.

Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



Peticiones por canal

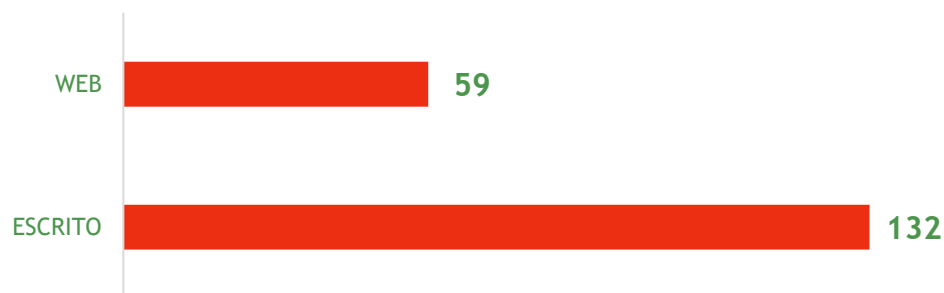
En **diciembre**, las peticiones se distribuyeron entre los canales de atención de la siguiente manera:

Escrito: **132** peticiones (**69.1%** del total).

Web: **59** peticiones (**30.9%** del total).

Esto muestra que el canal escrito fue el más utilizado, concentrando más de dos tercios de las solicitudes recibidas durante el mes.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



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,

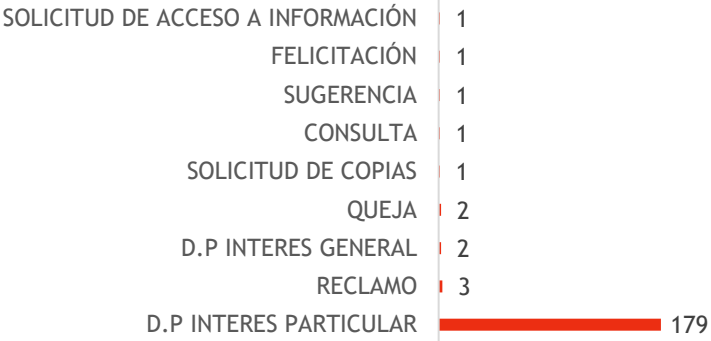
conocido como "Bogotá te Escucha", mantiene su relevancia como un medio directo y accesible para que la ciudadanía realice solicitudes de manera rápida y en tiempo real, aunque en menor proporción.

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 **diciembre**, el **93.7%** de las solicitudes correspondieron a **derechos de petición de interés particular**, con un total de **179** peticiones. Los **reclamos** representaron el **1.6%** (3 peticiones), mientras que los **derechos de petición de interés general y las quejas** sumaron cada uno el **1.0%** (2 peticiones cada uno). Las demás categorías, como solicitudes de copias, consultas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública, registraron únicamente una petición cada una (**0.5% del total**). Esto evidencia un predominio claro de solicitudes relacionadas con intereses particulares y una baja diversidad en los tipos de peticiones recibidas durante el mes.

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipo de petición



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
1	0	3	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registró **1**, siendo respondida por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados

Las peticiones en **diciembre** se concentraron principalmente en cinco categorías principales, que acumularon un total de **116** solicitudes, representando el **73.9%** del total general (**157**).

1. **Arte, Cultura y Patrimonio:** Con 49 solicitudes (31.2%), esta fue la categoría más destacada. El subtema más recurrente fue equipamientos culturales (29 solicitudes, 59.2% de la categoría), asociado en gran medida a solicitudes relacionadas con el CEFE Chapinero, bajo la gestión de la Subdirección de Gestión Cultural y Artística. Otros subtemas importantes incluyeron arte en espacio público (7), Bogotá Distrito Grafiti (5) y formación en arte y cultura (4).

2. **Convocatorias:** Esta categoría reunió 31 solicitudes (19.7%). Los subtemas principales fueron asesorías sobre convocatorias e invitaciones públicas (22 solicitudes), seguido por inconformidades y reclamos relacionados con el programa de convocatorias (6) y solicitudes de planillas de evaluación (2).
3. **Asuntos Locales y Participación:** Con 13 solicitudes (8.3%), destacaron los temas de gestión territorial y poblaciones (9) y consejos locales (2).
4. **Asuntos Administrativos:** Registró 12 solicitudes (7.6%), concentradas en la gestión administrativa.
5. **Cultura Ciudadana:** Esta categoría incluyó 11 solicitudes (7.0%), principalmente relacionadas con el observatorio, mediciones e investigaciones (9 solicitudes).

Tabla No. 1
Categorías y subtemas más reiterados en diciembre 2024

CATEGORIA	SUBTEMA	CANTIDAD
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	29
	ARTE EN ESPACIO PÚBLICO	7
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	5
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS	3
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	1
	TOTAL	49
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	22
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	6
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	2
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	1
	TOTAL	31

ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTIÓN TERRITORIAL Y POBLACIONES	9
	CONSEJOS LOCALES	2
	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	2
	TOTAL	13
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
	TOTAL	12
CULTURA CIUDADANA	OBSERVATORIO - MEDICIONES E INVESTIGACIONES	9
	LÍNEA CALMA	2
	TOTAL	11
TOTAL CINCO CATEGORIAS		116
OTRAS CATEGORIAS		41
TOTAL GENERAL		157

Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
IDRD	19
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	6
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	2
SECRETARÍA DE GENERAL	1
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
IDU	1
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1
DADEP	1
ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1

En diciembre, se registraron 34 peticiones trasladadas a diversas entidades, siendo el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) la entidad con mayor número de traslados, acumulando 19 peticiones (55.9% del total). Esto se debe a que el IDRD es responsable de los temas deportivos en Bogotá, y las solicitudes trasladadas estuvieron relacionadas principalmente con dotaciones de parques y plazoletas, vinculación a programas de recreación y deporte, y escuelas de formación deportiva.

TOTAL	34
-------	----

Otras entidades que recibieron traslados incluyeron el Instituto Distrital de las Artes (6 peticiones, 17.6%), y diversas secretarías distritales, universidades y entidades nacionales, con 1 o 2 peticiones cada una.

Veedurías ciudadanas

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

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en diciembre de 2024

Durante el mes de **diciembre**, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte gestionó un total de **157** requerimientos, de los cuales **123** fueron cerrados mediante respuesta definitiva, lo que representa un porcentaje general de cumplimiento del **78%**. 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	45	35	22%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	20	13%
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	15	12	8%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	6	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	10	6%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	7	4%

SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	8	5	3%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	8	3	2%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	5	5	3%
DESPACHO	4	4	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	3	3	2%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	1%
DIRECCIÓN DEL OBSERVATORIO	1	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1	0	0%
TOTAL	157	123	78%

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

1. **Subdirección de Gestión Cultural y Artística:** Fue la dependencia con mayor carga, gestionando 45 requerimientos, de los cuales cerró 35 (22% del total cerrado).
2. **Relacionamiento con la Ciudadanía:** Recibió y cerró 20 requerimientos (13% del total cerrado), mostrando una gestión eficiente con el 100% de cumplimiento.
3. **Subdirección de Infraestructura Cultural:** Recibió 15 requerimientos, cerrando 12 (8% del total cerrado).
4. **Dirección de Lectura y Bibliotecas:** Gestionó 11 requerimientos, cerrando 6 (4% del total cerrado).
5. **Dirección de Asuntos Locales y Participación:** Cerró la totalidad de sus 10 requerimientos (6% del total cerrado).

Las cinco principales dependencias representaron el 53% de los requerimientos cerrados, destacando su rol central en la gestión. Equipos como Relacionamiento con la Ciudadanía, Dirección de Asuntos Locales y Participación, y Despacho lograron cerrar el 100% de sus requerimientos.

La Dirección de Economía y Estudios Políticos no cerró ningún requerimiento de los recibidos en el periodo. Otras dependencias con un menor porcentaje de cierre incluyen la Dirección de Transformaciones Culturales (38%) y la Dirección de Fomento (70%).

Análisis de las peticiones cerradas de periodos anteriores

En el mes de **diciembre de 2024**, se gestionó el cierre de peticiones correspondientes a periodos anteriores. De un total **de 224 requerimientos** recibidos en noviembre, **quedaban pendientes de respuesta 62**, lo que representaba el **28%** de dichas peticiones. Es importante destacar que la totalidad de estos requerimientos fueron gestionados y cerrados durante el mes de diciembre, 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).

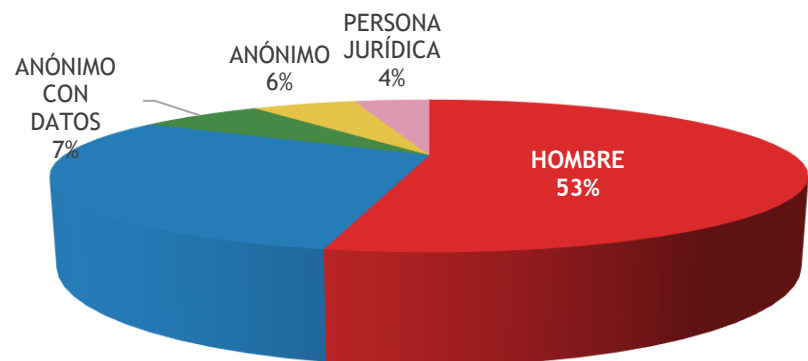
Tabla No. 4
 Gestión de respuesta de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTCA	49	12	5%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	39	12	5%

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	28	0	0%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	21	3	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	14	0	0%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	6	3%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	10	3	1%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	3	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	7	7	3%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	6	3	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	3	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	1	0%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	3	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	1	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	0%
DESPACHO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	0	0%
CONTROL INTERNO	1	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
TOTAL GENERAL	224	62	28%

Tipo de peticionario

Gráfica No. 4
Tipo de peticionario



Distribución general:

Hombres: Representan el grupo más grande, con 102 peticiones (53% del total).

Mujeres: Constituyen el 30%, con 57 peticiones.

Anónimos: Combinando "Anónimo" y "Anónimo con datos", suman 24 peticiones (11%).

Personas jurídicas: Presentaron 8 peticiones, lo que equivale al 4% 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 (11%), lo que puede facilitar el seguimiento.

Las personas jurídicas tienen una participación mínima, indicando un enfoque principalmente individual en las solicitudes.

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 INFO	SOL COPIAS
DESPACHO		1 1					
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		1 0					
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA		1 4					
DIRECCIÓN DE FOMENTO		9			6		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		6		8			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		6		1			
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	1	5					
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		1 0					
DIRECCIÓN DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		9					
DIRECCIÓN DEL OBSERVATORIO		1 5					
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		1 2					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		9					
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1 3					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8					
OFICINA ASESORA JURÍDICA		1 3					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	1					
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		7	1 4				

SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		10				3	4
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA		9					

El análisis del tiempo promedio de respuesta muestra que dependencias como la **Dirección de Cultura Ciudadana, y la Dirección del Observatorio** presentan los mayores tiempos, con un promedio de 14 días para responder los derechos de petición de interés particular. En contraste, dependencias como La Dirección de Personas Jurídicas, el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía y la Dirección de Lectura y Bibliotecas destacan con tiempos de respuesta más ágiles, de 1 y 6 días.



Para tipologías específicas, como **solicitudes de acceso a la información y copias**, la Subdirección de Infraestructura Cultural presenta tiempos muy satisfactorios **de 3 días**. Asimismo, en quejas y reclamos, solicitud de copias algunas dependencias tienen tiempos variados pero muy óptimos, siendo la Subdirección de Gestión Cultural y Artística la que tarda hasta 14 días en responder (felicitaciones). Se recomienda optimizar los tiempos en dependencias con promedios altos, reducir demoras en felicitaciones 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 **diciembre**, 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 **diciembre** 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 **diciembre** de 2024, la Secretaría de Cultura recibió un total de **191** 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 Equipamientos Culturales, categoría donde se clasifican las peticiones del CEFE Chapinero, también asesorías en convocatorias e invitaciones públicas, solicitud de planillas de evaluación y gestión territorial y poblaciones; también temas de gestión cultural, patrimonio y gestión administrativa. 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 anónimos.
7. El tiempo promedio de respuesta en diciembre fue de 6 días, 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: **20257000004253**

Fecha 08-01-2025 15:41

El Documento 20257000004253 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: 14-01-2025 07:56:50
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 08-01-2025 15:43:02
 766ea0d6a554fc3bef1b93848fb456906c0762ec4acd08099b65999325951381 Codigo de Verificación CV: f833c	