

Dirección de Gestión  
Corporativa y  
Relación  
con el Ciudadano

# Informe acceso a información, quejas y reclamos Mayo 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 atención 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 mayo 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 mayo 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 mayo 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 junio 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 mayo de 2024.

## “Ciencia, tecnología e innovación en el Primer Festival Geek” - Planetario de Bogotá”



Este 25 y 26 de mayo se celebró por primera vez el Festival Geek, un evento para experimentar la ciencia ficción y la fantasía, por medio de la unión entre el arte, la ciencia y la tecnología, en el Planetario de Bogotá. Este encuentro se realizó a propósito del Día Geek, que se celebra en mayo en conmemoración a la fecha de estreno, en 1977, en Estados Unidos, de Star Wars: Episodio IV - Una Nueva Esperanza.

Este Festival, que fusiona el arte, la tecnología y la imaginación, y atrajo a mentes curiosas y apasionadas por literatura, manga, cine, cómic, videojuegos y mucho más, ofreció un espacio para la experimentación, la colaboración y la celebración de la cultura Geek en todas sus formas. Más allá de las exhibiciones y las demostraciones tecnológicas, el Festival Geek es un espacio para esta comunidad en todas sus formas y expresiones. Desde fanáticos de los cómics y los videojuegos hasta entusiastas de la ciencia y la tecnología, en este espacio se celebra la diversidad y la inclusión, ofreciendo un lugar donde todos son bienvenidos a compartir su pasión por la creatividad y la innovación.

Más información

5

## Aspectos Generales

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



## Peticiones recibidas

En el mes de mayo, el número total de peticiones recibidas fue de 223, lo que representa una disminución significativa en comparación con el mes anterior. En abril, se registraron 293 peticiones, lo que implica una reducción de 70 peticiones en el mes de mayo. Esta caída del 23.89% sugiere una mejora en la eficiencia de nuestros procesos, toda vez que a través de nuestros canales de atención se brinda una respuesta inmediata, lo que evita tener que interponer un derecho de petición, esta estrategia de gestión, promueve una mejor resolución de problemas, en las necesidades de la ciudadanía. Continuaremos monitoreando de cerca estos datos para asegurar que mantenemos un alto nivel de atención y respuesta a las peticiones de la ciudadanía.

Gráfica No. 1  
Total peticiones recibidas

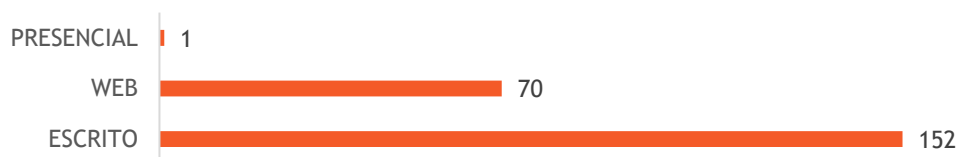


## Peticiones por canal

En el mes de mayo, las peticiones recibidas se distribuyeron a través de tres canales principales: escrito, web y presencial. La distribución de las peticiones por cada canal es la siguiente: Canal Escrito: Se recibieron 152 peticiones a través de este canal, el cual es administrado por el equipo de gestión documental. Este canal sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, representando el 68% del total de peticiones. Canal Web: A través del sistema "Bogotá te escucha", se recibieron 70 peticiones. Este canal, que permite a los ciudadanos realizar peticiones de forma autónoma, representó el 31% del total de peticiones. Su uso refleja la creciente adopción de herramientas digitales por parte de la ciudadanía.

Canal Presencial: Se registró una sola petición de manera presencial, lo cual equivale al 1% del total. La baja utilización de este canal puede estar relacionada con una preferencia por los canales digitales y escritos.

Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal



## Peticiones por Tipología

En el mes de mayo, las peticiones recibidas se clasificaron en varias tipologías, las cuales se detallan a continuación:

**Derecho de Petición de Interés Particular:** Se registraron 200 peticiones bajo esta categoría, representando el 89.7% del total de peticiones. Esta tipología se destaca como la más común, reflejando la necesidad de la ciudadanía de plantear solicitudes que afectan sus intereses personales específicos. **Solicitud de Acceso a Información:** Se recibieron 11 solicitudes, lo que equivale al 4.9% del total. Esto demuestra la importancia de la transparencia en la gestión pública.

Gráfica No. 3  
Tipo de peticiones



**Solicitud de Copias:** Se registraron 6, representando el 2.7% del total de peticiones. Este tipo de solicitud, aunque menos frecuente, sigue siendo una necesidad para ciertos ciudadanos que requieren documentación específica. **Sugerencias:** Se recibieron 3 sugerencias, constituyendo el 1.3% del total. Las sugerencias son valiosas para mejorar nuestros servicios y



atender las expectativas de la ciudadanía. Consultas: Hubo 2 consultas registradas, lo que representa el 0.9% del total. Quejas: Se registró una sola queja, lo que equivale al 0.5% del total. La baja cantidad de quejas puede ser interpretada como una indicación de satisfacción general con nuestros servicios.

### 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
11	0	6	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron 11, siendo respondidas en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

## Subtemas más reiterados

En el mes de mayo, las peticiones recibidas se agruparon en varias categorías y subtemas frecuentes. A continuación, se presenta un análisis de las cinco categorías con mayor cantidad de peticiones:

Bienes de Interés Cultural (BIC): Total: 55 peticiones. Subtemas Principales: Control Urbano sobre BIC en Bogotá: 41 peticiones, Solicitud de Copia de Expediente: 8 peticiones, Declaración Revocatoria o Cambio de Categoría del BIC: 6 peticiones. Esta categoría lidera el volumen de peticiones, con una notable concentración en el subtema de control urbano sobre BIC, indicando un alto interés y preocupación de la ciudadanía por la regulación y preservación de bienes culturales en la ciudad.

Tabla No. 1  
Categorías y Subtemas más reiterados en mayo 2024

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	41
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	8
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	6
	<b>Total</b>	<b>55</b>
ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	GESTION TERRITORIAL Y POBLACIONES	12
	CONSEJOS LOCALES	8
	CASAS DE CULTURA	4
	<b>Total</b>	<b>24</b>
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	10
	EQUIPAMIENTOS CULTURALES	3
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	2
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	2
	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1

	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
	Total	19
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	9
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	5
	Total	14
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	13
	Total	13
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		125
OTRAS CATEGORÍAS		54
TOTAL GENERAL		179

Asuntos Locales y Participación: Total: 24 peticiones. Subtemas Principales: Gestión Territorial y Poblaciones: 12 peticiones, Consejos Locales: 8 peticiones, Casas de Cultura: 4 peticiones. Las peticiones en esta categoría reflejan un fuerte enfoque en la gestión territorial y la participación comunitaria, sugiriendo que la ciudadanía valora y busca activamente involucrarse en los asuntos locales y en la promoción de la cultura a nivel comunitario.

Arte, Cultura y Patrimonio: Total: 19 peticiones. Subtemas Principales: Bogotá Distrito Grafiti: 10 peticiones, Equipamientos Culturales: 3 peticiones, Formación en Arte y Cultura: 2 peticiones, Arte en Espacio Público: 2 peticiones, Beneficios Económicos Periódicos: 1 petición. Esta categoría subraya el interés de la ciudadanía en actividades artísticas y culturales, con una notable atención al subtema de Bogotá Distrito Grafiti, que destaca como una forma significativa de expresión y patrimonio cultural en la ciudad.

Servicio a la Ciudadanía. Total: 14 peticiones. Subtemas Principales: Consulta en Temas Culturales: 9 peticiones, Asistencia y Acompañamiento a Artistas: 5 peticiones: Las consultas culturales y el apoyo a artistas son áreas clave en esta categoría, indicando que los ciudadanos buscan activamente información y apoyo en sus iniciativas culturales y artísticas.

En conclusión, el análisis de las peticiones por subtemas resalta las áreas de mayor interés y preocupación para la ciudadanía, permitiendo enfocar esfuerzos y recursos en mejorar y optimizar los servicios relacionados con estos temas.



## Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2  
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	26
IDRD	7
JARDIN BOTÁNICO	2
IDU	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	1
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
FUGA	1
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1
Total	44

Según los datos proporcionados en la Tabla No. 2, se realizaron un total de 44 traslados de peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta durante el mes de mayo. Este número destaca el papel fundamental de la Secretaría como cabeza de sector, dado que recibe un alto volumen de peticiones que son canalizadas, a través de Bogotá te Escucha, hacia las entidades correspondientes.

## Veedurías Ciudadanas

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

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

Durante el mes de mayo, las dependencias realizaron un total de 179 cierres mediante respuesta definitiva a las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha. Este proceso de cierre es esencial para garantizar una atención oportuna y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

Tabla No. 3  
Gestión de respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	56	44	25%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	26	26	15%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	21	9	5%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	15	12	7%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	11	8	4%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	4	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6	5	3%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5	5	3%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	4	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	1	1%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	0	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	2	1%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0	0%
TOTAL	179	128	72%

El análisis de la Tabla No. 3 revela lo siguiente:

La Subdirección de Infraestructura Cultural fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones en mayo, con un total de 56. Finalizó 44 de ellos, lo que equivale al 25% del total de requerimientos recibidos en toda la entidad.

El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía recibió 26 requerimientos y finalizó todos ellos, lo que equivale al 15% del total recibido, cerrando todos los requerimientos que recibió en el período actual.

La Dirección de Asuntos Locales fue la tercera dependencia que recibió el mayor número de peticiones en mayo. Gestionó la mayor cantidad, finalizando 9 de las 21 peticiones asignadas durante el período, lo que representa el 5% del total de respuestas finalizadas en la Entidad.

Varias dependencias han recibido un número menor de requerimientos y han cerrado una proporción menor en comparación con las principales dependencias mencionadas anteriormente.

En total, se recibieron 179 requerimientos y se cerraron 128 en el período actual, lo que representa un cierre del 72% de los requerimientos recibidos. Este análisis sugiere que la Subdirección de Infraestructura, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Locales son las unidades de gestión más activas en términos de recepción y resolución de requerimientos, mientras que otras dependencias han recibido y cerrado un número significativamente menor de requerimientos.

### Análisis de Peticiones Cerradas de Periodos Anteriores.

Según la tabla No. 4, se observa que a la fecha la entidad no presenta peticiones pendientes de cierre del mes de abril, ya que el 18% de las peticiones sin trámite de respuesta (equivalente a 42 peticiones), fueron gestionadas correctamente a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha durante el mes de mayo. Los 42 cierres están desglosados de la siguiente manera:

Tabla No. 4  
Gestión de respuesta de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	67	7	3%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	61	15	6%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	34	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	20	7	3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	19	0	0%



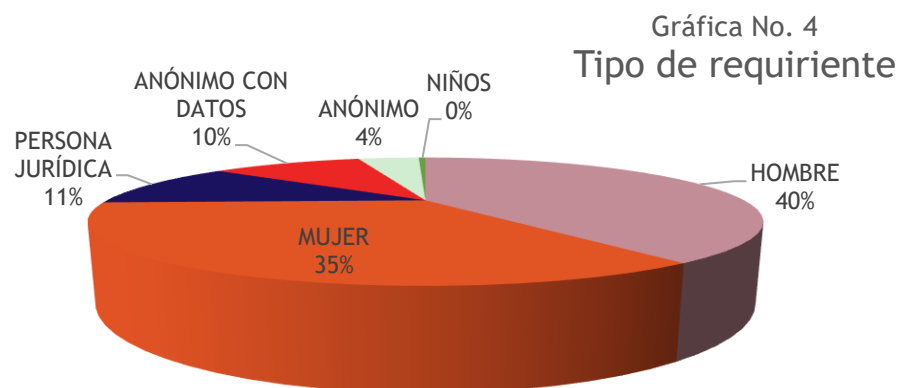
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	1	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	3	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	1	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	6	3	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	1	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1	1	0%
TOTAL	237	42	18%

Destacamos la efectividad de la entidad en el manejo y solución de las solicitudes pendientes, lo cual fortalece la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en el servicio ofrecido. La asignación de los cierres refleja un compromiso equitativo por parte de diversas áreas de la entidad para asegurar una atención puntual y eficiente a las consultas y necesidades de los ciudadanos.



## Tipo de requiriente

Durante el mes de mayo, el 89% de las solicitudes recibidas por la entidad provinieron de personas naturales, mientras que el 11% fueron presentadas por personas jurídicas. Este desglose nos brinda información valiosa sobre la composición de los solicitantes y sus necesidades particulares.



Es crucial resaltar que las personas jurídicas constituyen un segmento significativo de los solicitantes, con consultas que se centran principalmente en la solicitud de espacios para reuniones con la alta dirección para la presentación de proyectos, la exploración de alianzas para la organización de eventos en la ciudad e información sobre convocatorias relacionadas con la Ley de

Espectáculos Públicos. Por otro lado, mientras que las personas naturales pueden presentar una variedad de consultas relacionadas con asuntos personales, administrativos o de servicio público, las personas jurídicas tienden a enfocarse en temas más específicos vinculados a sus actividades comerciales, proyectos o eventos.

## Tiempo promedio de respuesta

Este análisis proporciona una base para la mejora continua en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. Identificar las áreas con tiempos de respuesta más largos permite a la entidad enfocar sus esfuerzos en implementar medidas correctivas y optimizar sus procesos para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Tabla No. 5  
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	SUGERENCIA
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1 2				
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1 0				1 4
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1 1				
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1 0				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1 0				
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	9				
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					9
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	9		7		
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	9				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8				
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	9		4		
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	7				
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	7		6	5	
DIRECCIÓN DE FOMENTO	7				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	5				
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	2			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0				

En la tabla No. 5 observamos una variación significativa en los tiempos de respuesta entre las diferentes dependencias de la entidad. Por ejemplo, Relacionamiento con la Ciudadanía logró un tiempo promedio de respuesta de 0 días hábiles, lo que sugiere una eficiencia notable en la atención y resolución de las solicitudes recibidas.

Por otro lado, la Subdirección de Gestión Cultural y Artística y la Subsecretaría de Gobernanza registraron el tiempo de respuesta más alto, con 12 y 14 días hábiles respectivamente. Esta diferencia puede reflejar la complejidad de las consultas recibidas por esta dependencia o los procedimientos internos más extensos requeridos para resolver las solicitudes. Las dependencias con tiempos de respuesta más cortos pueden ser reconocidas por su eficiencia operativa y capacidad para abordar rápidamente las consultas de los ciudadanos. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción del usuario y una imagen positiva de la entidad.

### Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el fin de detectar y abordar posibles riesgos de fraude y corrupción, la entidad ha establecido un proceso para la recepción y gestión de denuncias relacionadas con presuntos actos irregulares. Estas denuncias son canalizadas automáticamente a través del sistema Bogotá te Escucha hacia la Oficina de Control Interno Disciplinario, donde se les brinda atención prioritaria. Desde la Secretaría de Cultura hemos implementado canales internos y externos de denuncia, además de establecer un procedimiento para su procesamiento.

En el sitio web oficial de la entidad, <http://culturarecreacionydeporte.gov.co>, se encuentra disponible un módulo específico para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción. Este canal proporciona a la ciudadanía la oportunidad de informar sobre cualquier comportamiento indebido que pueda estar ocurriendo dentro de la entidad, ingresando al micrositio de atención y servicios a la ciudadanía se ubica el botón, además de que también habilitamos una opción a través del PBX de la entidad 601-3274850 opción 6.

La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes. Es relevante resaltar que, durante el mes de mayo, la entidad no recibió ninguna denuncia por presuntos actos de corrupción. Esto refleja la importancia de mantener canales abiertos y accesibles para la presentación de denuncias, así como el compromiso de la entidad con la transparencia y la integridad en su gestión. Este enfoque proactivo en la detección y prevención de irregularidades contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la institución y a promover una cultura organizacional basada en la ética y la legalidad.

### **Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas.**

La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía es una parte fundamental del proceso de rendición de cuentas y del compromiso de la entidad con la calidad del servicio. A partir del informe emitido mensualmente por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, se evalúan diversos criterios para determinar la calidad de las respuestas proporcionadas a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso de evaluación, se consideran criterios clave como la coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas, estos criterios son fundamentales para garantizar una atención efectiva y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

Es alentador destacar que el porcentaje de cumplimiento en abril 2024 fue del 100%, lo que refleja el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio. Este alto nivel de cumplimiento demuestra la eficacia de los procesos implementados y el enfoque centrado en el ciudadano que guía las acciones de la entidad.

El último informe enviado a la entidad en el mes de mayo proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100091752. Este informe ofrece una oportunidad invaluable para realizar un seguimiento continuo del desempeño de la entidad en términos de calidad de servicio y para identificar áreas de mejora que puedan beneficiar a los ciudadanos y fortalecer la confianza en la institución. En resumen, la evaluación sistemática de la pertinencia y claridad de las respuestas proporcionadas a la ciudadanía es un componente esencial para garantizar la transparencia, eficacia y calidad en la gestión de peticiones ciudadanas. El compromiso continuo con estos estándares de calidad contribuye significativamente a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2024
29	0 (0%)	100%	100%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad - DDCS

## Conclusiones:

1. Durante el período comprendido entre el 1 y el 31 de mayo, se observó una disminución significativa en el número de peticiones, pasando de 293 a 223. Esto refleja una mejora en la gestión de las peticiones y una posible reducción en la necesidad de los ciudadanos de recurrir a este mecanismo, posiblemente debido a una mayor eficacia en la resolución de problemas y la información proporcionada.
2. La diversidad de canales disponibles para interponer peticiones ha facilitado el acceso de los ciudadanos a la Secretaría. Es importante destacar que ninguna solicitud de acceso a la información fue negada, lo que indica un compromiso sólido con la transparencia y el derecho a la información.
3. El análisis del promedio de tiempos de respuesta muestra una tendencia hacia la eficiencia y puntualidad en la gestión de las peticiones. Mantener y mejorar estos tiempos es esencial para fortalecer la confianza ciudadana en la entidad.
4. La medición de la pertinencia y claridad de las respuestas indica que, en general, las respuestas emitidas cumplen con los criterios establecidos.

## Recomendación

Mantener el enfoque en la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano, asegurando que todas las respuestas cumplan con los estándares establecidos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad. Continuar con las prácticas que han llevado a la calificación del 100%

# 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: **20247000226513**

Fecha 11-06-2024 14:40

**El Documento 20247000226513 fue firmado electrónicamente por:**

<b>Jenny Fabiola Páez Vargas</b>	<b>Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52855169, fabiola.paez@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-06-2024 19:14:51
<b>Viviana Ortiz Bernal</b>	<b>Contratista,</b> Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 11-06-2024 14:41:52



45bf8cdf638697bcff4b66e2f68bd8b8f1191e166234c18bb5b96e883924eeab

Código de Verificación CV: 2102d

