

Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Informe acceso a información, quejas y Reclamos Junio 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 junio 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 junio 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 junio en torno a la gestión de peticiones, los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Junior 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 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 junio de 2024.

“Festival Joropo al Parque - 2024”



¡Con más de 43 mil asistentes, Joropo al Parque fue todo un éxito!

De acuerdo con María Claudia Parias, directora del Instituto Distrital de las Artes - Idartes “más de 43 mil personas asistieron a todas las actividades organizadas en el marco del Festival, quienes estuvieron tanto en la Plaza de Bolívar como en el concierto de gala inaugural, en el Llanódromo y en las jornadas académicas. De manera que Joropo al Parque demostró tener la capacidad de generar en el espacio público un lugar de encuentro y unión. Queremos agradecer a la ciudadanía por disfrutar de la oferta cultural de Bogotá que está diseñada para garantizar

el ejercicio de sus derechos culturales”.

La funcionaria explica, además, que uno de los objetivos y apuestas de Joropo al Parque fue destacar los Cantos de trabajo de Llano y promover entre los diferentes públicos esta tradición que fue reconocida en 2017 como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad. “Estos cantos reflejan la identidad del llanero y desde Idartes nos sumamos al esfuerzo que hacen los llaneros por mantener viva esta manifestación artística que está en vía de extinción”.

“En Bogotá, el joropo es el rey” “Fue una experiencia inolvidable”. Con esta frase Argemiro Acevedo de la agrupación distrital Catire Acevedo define su participación en este evento, el cual, asegura el artista, “realza los valores de la cultura llanera y a la vez les permite a los nuevos talentos mostrarse ante el público”.

[Más información](#)





Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

Durante el mes de junio de 2024, la Secretaría de Cultura recibió un total de 210 peticiones. Esto representa una disminución de 13 peticiones en comparación con el mes de mayo, donde se recibieron 223 peticiones. Esta reducción podría ser un indicativo de que las medidas implementadas para mejorar la eficiencia en la gestión de peticiones están dando resultados. Una respuesta más rápida y efectiva a las solicitudes podría estar reduciendo la necesidad de múltiples seguimientos por parte de los ciudadanos, toda vez que una mayor satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados puede llevar a una disminución en la cantidad de quejas y reclamos.

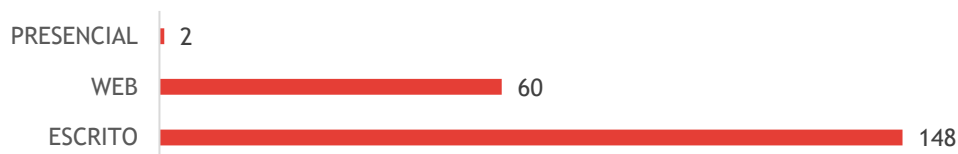
Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



Peticiones por canal

Durante el mes de junio de 2024, las peticiones recibidas por la Secretaría de Cultura se distribuyeron entre los diferentes canales de la siguiente manera: Escrito: 148 peticiones, Web: 60 peticiones y Presencial: 2 peticiones. La mayoría de las peticiones (148) fueron recibidas a través del canal escrito, lo cual representa aproximadamente el 70% del total. Esto indica que los ciudadanos prefieren este canal para realizar sus solicitudes y consultas. El canal web sigue siendo un medio importante, con 60 peticiones recibidas, lo que equivale a alrededor del 29% del total. Esto refleja una tendencia positiva hacia la digitalización y la comodidad de realizar peticiones en línea. Solo 2 peticiones fueron recibidas de manera presencial, representando menos del 1% del total. Esta baja incidencia puede ser el resultado de varios factores, como la conveniencia de los canales digitales, restricciones de movilidad, o una mayor eficacia en la resolución de consultas y trámites a través de medios no presenciales.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal





Peticiones por Tipología

Durante el mes de junio de 2024, las peticiones recibidas por la Secretaría de Cultura se clasificaron en las siguientes tipologías: Derecho de Petición de Interés Particular: 188 peticiones, Solicitud de Acceso a Información: 10 peticiones, Solicitud de Copias: 5 peticiones, Denuncia de Actos de Corrupción: 3 peticiones, Reclamo: 2 peticiones, Consulta: 1 petición, Felicitación: 1 petición. La mayor parte de las peticiones (188) corresponden a derechos de petición de interés particular, lo cual representa aproximadamente el 89.5% del total. Este predominio indica que los ciudadanos utilizan en su mayoría este mecanismo para resolver cuestiones individuales o específicas. Las Solicitudes de Acceso a Información con 10 peticiones (4.8%), reflejan un interés de los ciudadanos en obtener información pública, alineado con los principios de transparencia y acceso a la información.

Dado el alto volumen de peticiones de interés particular, es fundamental seguir optimizando los procesos y recursos dedicados a su gestión. Esto incluye la capacitación continua del personal y la implementación de sistemas de seguimiento eficientes.

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.”, 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	3	7	0

Del total de solicitudes de acceso a la información se registraron 10, siendo respondidas 7 por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley y 3 trasladadas por competencia.

Subtemas más reiterados

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





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

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTA	38
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	10
	SOLICITUD COPIA DE EXPEDIENTE	4
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	1
	Total	53
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	8
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	5
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	4
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2
	Total	19
CONVOCATORIAS	ASESORIAS CONVOCATORIAS E INVITACIONES PÚBLICAS	8
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	5
	CERTIFICADO DE PARTICIPACION	2
	REPORTE FALLAS SICON	1
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	1
Total	17	
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	11
	Total	11
SERVICIO A LA CIUDADANIA	CONSULTA EN TEMAS CULTURALES	10
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	1
	Total	11
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		111
OTRAS CATEGORÍAS		39
TOTAL GENERAL		150

Durante junio de 2024, los temas más recurrentes en las peticiones recibidas fueron: Bienes de Interés Cultural (BIC): 53 peticiones, Arte, Cultura y Patrimonio: 19 peticiones, Convocatorias: 17 peticiones, Asuntos Administrativos: 11 peticiones, Servicio a la Ciudadanía: 11 peticiones

La mayoría de las peticiones se relacionan con el control urbano, lo que sugiere una preocupación significativa por la conservación y manejo de los Bienes de Interés Cultural en Bogotá, ahora, la declaración revocatoria o cambio de categoría también es un tema relevante, reflejando interés en la re-evaluación de ciertos bienes culturales.

En lo que tiene que ver con los temas de Arte y cultura, Distrito Graffiti, podría reflejar un interés creciente en el arte urbano y su regulación, mientras que la formación en arte y cultura sigue siendo una prioridad, lo que sugiere una demanda por programas educativos y de desarrollo artístico.

En temas de convocatorias, las asesorías indican una necesidad de orientación y apoyo en estos procesos. La solicitud de planillas de evaluación y certificados de participación reflejan una necesidad de transparencia y reconocimiento en los procesos de evaluación.

En conclusión, el análisis de las peticiones por subtemas resalta las áreas de 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 junio por la Entidad.





Tabla No. 2
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	30
SECRETARÍA DE GOBIERNO	7
IDRD	6
IDT	5
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	2
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	2
FUGA	2
IDIPYVA	1
IDPC	1
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1
TRANSMILENIO SA	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
MINISTERIO DEL DEPORTE	1
TOTAL	60

Según los datos proporcionados en la Tabla No. 2, se realizaron un total de 60 traslados de peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta durante el mes de junio. 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 junio no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en junio de 2024:

Durante el mes de junio, 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	55	38	25%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	19	9	6%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	14	14	9%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11	5	3%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	10	5	3%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	6	4%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	8	8	5%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	6	4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	3	2%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	3	2%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	1	1%





DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1	1%
TOTAL	150	103	69%

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 junio, 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 junior número de peticiones en junio. Gestionó la junior 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 mayo, ya que el 28% de las peticiones sin trámite de respuesta (equivalente a 51 peticiones), fueron gestionadas correctamente a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha durante el mes de junio. Los 51 cierres están desglosados de la siguiente manera:



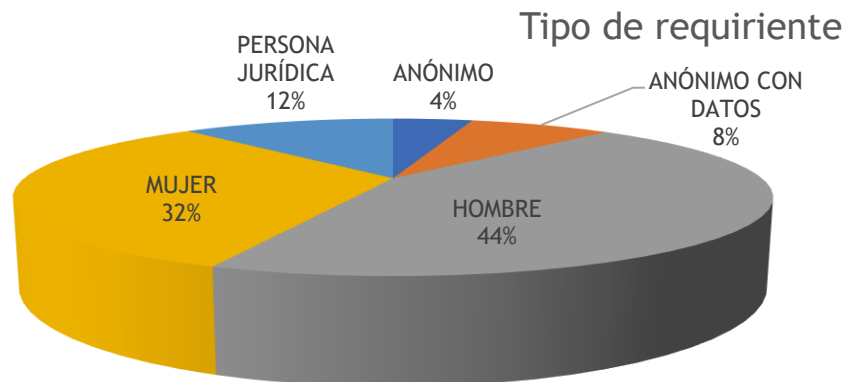


Tabla No. 4
Gestión de respuesta de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	56	12	7%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	26	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	21	12	7%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	15	3	2%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	11	3	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	4	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6	1	1%
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	5	3%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5	0	0%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	4	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	3	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	3	2%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	0	0%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	0	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	2	0	0%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	1%
TOTAL	179	51	28%

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 junio, el 88% de las solicitudes recibidas por la entidad provinieron de personas naturales, mientras que el 12% 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	CONSULTA	D.P INTERES PARTICULAR	DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN	RECLAMO	SOL INFO	SOL. COPIA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			7			
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		5				
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		10			5	
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA		12				
DIRECCIÓN DE FOMENTO		6				
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA		15				
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		9		5		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		5			8	
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		15				

DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 1		8
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		1 0		
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		6		
GRUPO INTERNO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 6	1 0		9
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1		
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		9		
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		8	7	6

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 1 día hábil, lo que sugiere una eficiencia notable en la atención y resolución de las solicitudes recibidas.

Por otro lado, la Dirección de Gestión Corporativa y la Dirección de Redes y Acción Colectiva registraron el tiempo de respuesta más alto, con 15 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 junio, la entidad recibió tres denuncias 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 mayo 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 junio proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100109652. 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. Se observó una disminución de 13 peticiones en comparación con el mes de mayo, lo cual indica una ligera variación en el volumen de solicitudes recibidas. Este cambio puede deberse a la eficacia de las respuestas proporcionadas previamente.
2. La mayoría de las peticiones se recibieron a través del canal escrito (148), seguido por la web (60) y en menor medida de manera presencial (2). Esto sugiere una preferencia por canales digitales y escritos para la comunicación con la entidad.
3. Las peticiones de interés particular fueron las más frecuentes (188), seguidas por solicitudes de acceso a información (10) y solicitudes de copias (5). La presencia de denuncias de actos de corrupción (3) y reclamaciones (2) subraya la importancia de estos temas para la ciudadanía.
4. Los temas más recurrentes fueron Bienes de Interés Cultural, Arte, Cultura y Patrimonio, Convocatorias, Asuntos Administrativos y Servicio a la Ciudadanía. Esto destaca áreas específicas de interés y preocupación ciudadana que requieren atención continua.
5. Durante junio, se recibieron tres denuncias por presuntos actos de corrupción, lo que enfatiza la necesidad de mantener y fortalecer los canales de denuncia. La gestión eficiente de estas denuncias refleja el compromiso de la entidad con la transparencia y la integridad.

6. La evaluación de la pertinencia y claridad de las respuestas muestra un cumplimiento del 100%. Esto indica un alto nivel de calidad en la atención al ciudadano, evidenciando la efectividad de los procesos implementados.

Recomendación

Continuar con el monitoreo y análisis mensual de las peticiones para identificar tendencias y áreas de mejora. Esto permitirá ajustar estrategias y procesos de manera proactiva. Dado que la mayoría de las peticiones se reciben por canales digitales, es crucial mantener y mejorar estas plataformas para asegurar una comunicación eficiente y accesible.






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: **20247000253503**
Fecha 05-07-2024 17:11

El Documento 20247000253503 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro (E)	Director de Gestión Corporativa (E), Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 79558456700, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 05-07-2024 19:21:07
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 05-07-2024 17:14:09
 5111b23007ecc42e52c26cff012876f41ae589740a8898f5085594bddbb012dd Codigo de Verificación CV: fcc06	