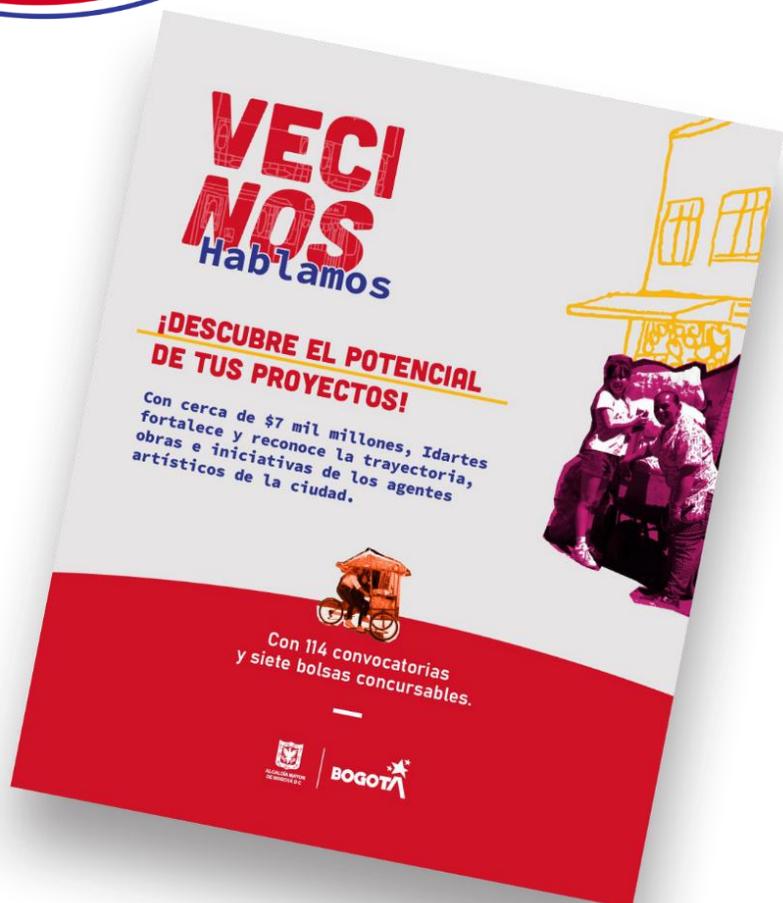


Dirección de Gestión
Corporativa y
Relación
con el Ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Informe acceso a información, quejas y reclamos Febrero 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 febrero 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 febrero 2024, identificando tendencias, áreas de mejora y éxitos, con el fin de promover la transparencia, la eficiencia y la satisfacción de la ciudadanía

Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de febrero 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.

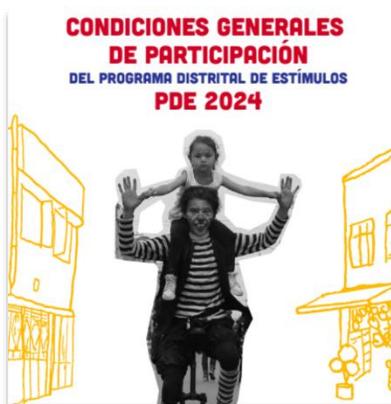


Normatividad

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se implementa la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014), y se dictan otras disposiciones”.

El Acuerdo 731 de 2018, “Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”; el Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993. Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto 542 de 2023 por medio del cual, se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, y los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital y 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, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD durante el mes de febrero 2024.



“Programa Distrital de Estímulos - PDE- 2024”

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y sus entidades adscritas, entre ellas el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, han creado el Programa Distrital de Estímulos como estrategia de la Administración Distrital que busca fomentar las prácticas del arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, que otorga recursos económicos o en especie mediante convocatorias para promover propuestas realizadas o por realizar de personas naturales, agrupaciones o personas jurídicas.

Se entregará estímulos individuales a agentes, artistas, organizaciones y colectivos de la ciudad que presenten sus propuestas en música, danza, literatura, artes audiovisuales, artes plásticas y visuales, teatro y circo, así como en las opciones interdisciplinarias y aquellas dirigidas a los sectores sociales y a proyectos dirigidos a adultos mayores y culturas urbanas en Bogotá.

Este portafolio incluye 114 convocatorias con cerca de siete mil millones de pesos para entregar a través de 484 estímulos individuales y siete bolsas concursables en busca de promover la creación, la investigación, la formación y la circulación de agentes del arte y la cultura; además del Banco de Personas Expertas que entregará 1260 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados y mentores responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos.

[Más información](#)



Aspectos Generales

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



Peticiones recibidas

Este mes presentamos el informe acumulado que detalla las solicitudes de derechos de petición recibidas por la Entidad durante el periodo del 1 al 29 de febrero de 2024. Durante este tiempo, hemos registrado un total de 216 solicitudes de trámite ciudadanas. Destacamos que este número representa un aumento con respecto al mes anterior, enero de 2024, cuando se recibieron 183 solicitudes.

En febrero de 2024, observamos un incremento significativo en la cantidad de peticiones, lo que se traduce en un aumento del 15% en comparación con el mes anterior. Esta tendencia refleja la continua interacción y participación de los ciudadanos con nuestra Entidad, y nos impulsa a seguir mejorando nuestros procesos de atención y respuesta a las necesidades de la comunidad

Gráfica No. 1
Total peticiones recibidas



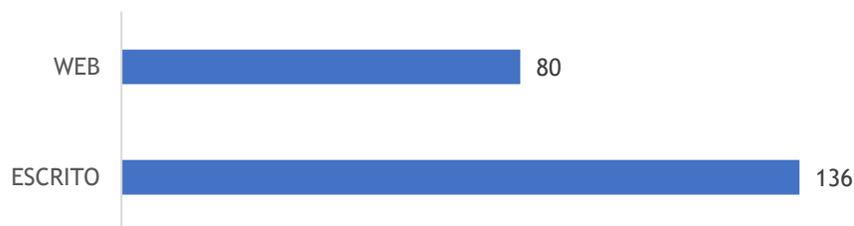
Peticiones por canal

A continuación, se presenta la información correspondiente al registro de peticiones en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD) a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, como se muestra en la Gráfica No. 2.

Durante el mes de febrero, se observa que el mayor número de registros se realizó mediante el canal escrito, con un total de 136 peticiones, lo que representa el 63% del total de PQRS recibidas. Por otro lado, a través del portal web ingresaron 80 peticiones, constituyendo el 37% restante. Este análisis revela que el canal escrito es el preferido por los usuarios para presentar sus PQRS, seguido por la opción web



Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



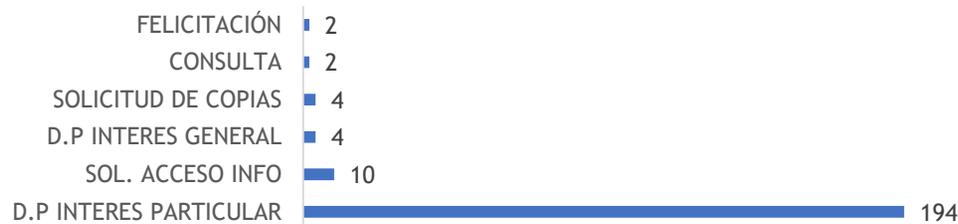
Peticiones por Tipología

Basándonos en el total de 216 peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de febrero, la gráfica No. 3 presenta la clasificación según las tipologías más frecuentes utilizadas por la ciudadanía para interponer sus solicitudes. De acuerdo con la gráfica, se observa que 194 peticiones fueron clasificadas bajo la tipología de Derechos de Petición Particulares, lo que representa el 90% del total de PQRS recibidas en dicho mes.

Asimismo, se recibieron 10 solicitudes de acceso a la información, equivalente al 5% del total registrado durante el periodo. Estas solicitudes se relacionan con el acceso a información pública que no está sujeta a carácter reservado.

Por otra parte, se registraron 4 peticiones clasificadas como Derechos de Petición Generales, lo que representa el 2% del total. Además, se recibieron 4 solicitudes de copias, 2 consultas y 2 felicitaciones.

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	1	5,6	0

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

Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura en el mes de febrero a las cuales se debe hacer seguimiento en la Entidad, identificando los principales requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a los ciudadanos. Tomando como base las 216 peticiones que ingresaron a la Entidad en febrero (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en la Entidad

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

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	32
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	5
TOTAL		37
PARTICIPACION	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	19
	TRANSFORMACIONES CULTURALES	6
	CASAS DE CULTURA	1
TOTAL		26
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	12
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	4
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	3
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	2
TOTAL		21
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	10
	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	3
TOTAL		13
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	10
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	7
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	4
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	1
TOTAL		22
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		119

OTRAS CATEGORÍAS	48
TOTAL	167

La Tabla No. 1 presenta un análisis detallado de las categorías más recurrentes en las peticiones recibidas por la Entidad. Destaca que la categoría "Bienes de Interés Cultural" encabezó la lista con un total de 37 solicitudes. Esta categoría abarca tanto las denuncias ciudadanas relacionadas con construcciones sin los permisos correspondientes, como las solicitudes de declaratoria de bienes de interés cultural.

En segundo lugar, se encuentra la categoría "Participación", con 26 solicitudes, las cuales versan sobre temas relacionados con el Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, así como las Casas de la Cultura.

La categoría "Arte, Cultura y Patrimonio" ocupó el tercer lugar con 21 peticiones, abordando consultas sobre la convocatoria para la formación del SENA, actividades de la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, el programa BEPS y recorridos de grafiti.

En cuarto lugar, se ubicó la categoría "Gestión de lectura y bibliotecas" con 13 peticiones, mayormente relacionadas con la Red Distrital de Bibliotecas Públicas, BiblioRed, que tiene como objetivo acercar la cultura y la información a la ciudadanía.

Finalmente, en quinto lugar, se encuentra la categoría "Convocatorias", con un total de 22 peticiones. Estas están relacionadas con el lanzamiento del Programa Distrital de Estímulos para la Cultura, a cargo de la Dirección de Fomento."

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	16
IDRD	7
IDPC	5
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4
IDT	4
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
SECRETARÍA GENERAL	2
UAESP	2
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
CATASTRO DISTRITAL	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
TOTAL	49

Según los datos presentados en la tabla No. 2, durante el mes de febrero se llevaron a cabo un total de 49 traslados de peticiones a otras entidades para su gestión y respuesta. Esta cifra resalta el rol de la Secretaría como cabeza de sector, ya que recibe un gran número de peticiones que son canalizadas a través de Bogotá te Escucha hacia las entidades correspondientes

Veedurías Ciudadanas

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

Análisis de cierres mediante respuesta definitiva en febrero de 2024:

En febrero, las dependencias realizaron un total de 134 cierres mediante respuesta definitiva a las peticiones recibidas a través del sistema Bogotá te Escucha. Este proceso de cierre es fundamental para garantizar una atención oportuna y satisfactoria a las consultas y requerimientos de los ciudadanos.

El análisis de la tabla No. 3 muestra que:

La Subdirección de Infraestructura Cultural es la dependencia que ha recibido el mayor número de requerimientos en el período actual, con un total de 38, finalizando 30 de ellos, lo que representa aproximadamente el 18% del total de requerimientos recibidos en toda la entidad.

El equipo de Relacionamento con la Ciudadanía recibió 29 requerimientos, y finalizó los mismos 29, lo que equivale al 17% del total recibido, cerrado todos los requerimientos que recibió en el período actual.

La Dirección de Asuntos Locales y Participación recibió 27 requerimientos y ha cerrado 19 de ellos, lo que equivale al 11% del total de requerimientos cerrados.

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 167 requerimientos y fueron cerrados 134 en el período actual, lo que representa un cierre del 80% de los requerimientos recibidos. Este análisis sugiere que la Subdirección de Infraestructura Cultural, Relacionamento con la Ciudadanía y la Dirección de Asuntos Locales y Participación son las áreas más activas en términos de recepción y

resolución de requerimientos, mientras que otras dependencias han recibido y cerrado un número significativamente menor de requerimientos.

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	38	30	18%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	29	29	17%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	27	19	11%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	16	15	9%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	15	13	8%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	6	4%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	7	6	4%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	4	2%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	6	4	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	2	2	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	2	2	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	1	1%
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA	1	1	1%
DIRECCIÓN DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	1%
TOTAL	167	134	80%

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 enero, ya que el 20% de las peticiones sin trámite de respuesta en enero (equivalente a 24 peticiones), fueron gestionadas correctamente a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha durante el mes de febrero. Los 24 cierres están desglosados de la siguiente manera:

Tabla No. 4
Gestión de respuesta de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	30	0	0%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	22	6	5%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	14	4	3%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	12	4	3%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	11	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	7	3	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	5	1	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	2	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	0	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	0	0%

GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	1%
TOTAL	122	24	20%

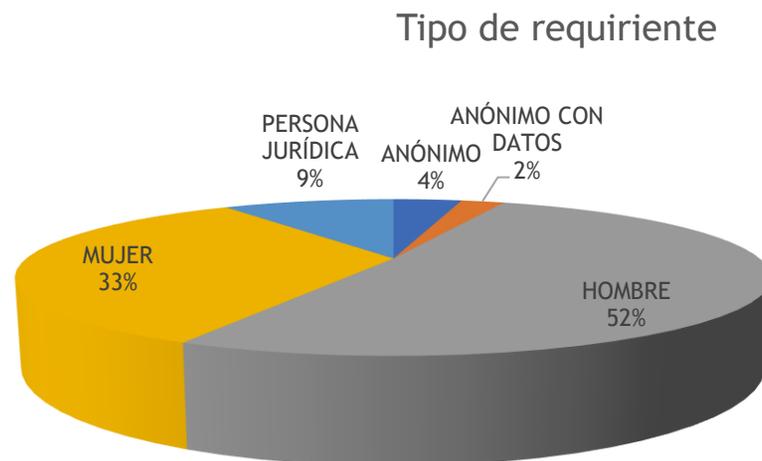
Resaltamos la eficiencia de la entidad en la gestión y resolución de las peticiones pendientes, lo que contribuye a la satisfacción y confianza de los ciudadanos en el servicio proporcionado. La distribución de los cierres muestra un esfuerzo equitativo por parte de diferentes áreas de la entidad para garantizar la atención oportuna y efectiva de las consultas y requerimientos de la ciudadanía.



Tipo de requiriente

Durante el mes de febrero, el 91% de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron realizadas por personas naturales, mientras que el 9% fueron interpuestas por personas jurídicas. Este desglose proporciona información valiosa sobre la composición de los solicitantes y sus necesidades específicas.

Es importante destacar que las personas jurídicas representan un segmento significativo de los requirientes, con consultas que principalmente se centran en la solicitud de espacios de reunión con la alta dirección para la exposición de proyectos, análisis de alianzas para la organización de eventos en la ciudad e información sobre convocatorias relacionadas con la Ley de Espectáculos Públicos; mientras que las personas naturales pueden presentar una variedad de consultas relacionadas con asuntos personales, administrativos o de servicio público, las personas jurídicas suelen enfocarse en temas más específicos relacionados con 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 GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELIC	SOL. ACCESO INFO	SOLICITUD DE COPIAS
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION			8		6	
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS			11			
DIRECCIÓN DE FOMENTO	18	10	5			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS			5			
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS			6	9		
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA			14			
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES			10			
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN			9			
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS			5			7
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			7			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0			
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA			8		6	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		2	8		5	5
SUBSECRETARÍA DE CULTURA CIUDADANA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			4			
SUBSECRETARÍA DE GOBERNANZA			11			

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 Dirección de Redes y Acción Correctiva registró el tiempo de respuesta más alto, con 14 días hábiles. 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. Por otro lado, las dependencias con tiempos de respuesta más largos pueden necesitar revisar sus procesos internos para identificar posibles cuellos de botella o áreas de mejora que les permitan reducir los tiempos de respuesta y brindar un servicio más ágil y eficiente.

Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el propósito 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.

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.

La presentación de estas denuncias activa los procedimientos de investigación y, en su caso, las sanciones correspondientes. Es importante destacar que, durante el mes de febrero, 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 enero 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 febrero proporciona una visión detallada de este comportamiento y puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20247100033322. 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.

Conclusiones:

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las dependencias de la Secretaría de Cultura en el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. El informe revela un porcentaje de cumplimiento del 100% en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en las respuestas a las peticiones ciudadanas. Esta cifra refleja el compromiso de la entidad con la excelencia en la atención al ciudadano y la calidad del servicio.
2. La entidad demuestra eficiencia en la gestión de peticiones ciudadanas a través del sistema Bogotá te Escucha, como se evidencia en el tiempo promedio de respuesta y el cierre satisfactorio de las mismas. Esto refleja un compromiso con la atención oportuna y efectiva de las consultas y requerimientos de los ciudadanos.
3. La ausencia de denuncias por presuntos actos de corrupción durante el mes de febrero sugiere un ambiente institucional donde se valora la integridad y se promueven prácticas éticas. Esto contribuye a fortalecer la confianza del público en la institución y en su capacidad para cumplir con su misión de manera honesta y responsable.
4. La entidad muestra un compromiso con la mejora continua al evaluar regularmente la calidad de las respuestas proporcionadas a través del sistema Bogotá te Escucha y al identificar áreas de oportunidad para optimizar sus procesos y servicios. Esta mentalidad de mejora constante es fundamental para adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y garantizar la excelencia en la prestación de servicios públicos.
5. Las dependencias que reciben un alto volumen de requerimientos, como la Subdirección de Infraestructura Cultural y Relación con la Ciudadanía, que muestran una buena eficiencia en la gestión al cerrar un porcentaje considerable

de los requerimientos recibidos. Esto indica una capacidad efectiva para responder a las necesidades y preocupaciones de la ciudadanía.

6. El equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía se destaca por recibir una cantidad considerable de requerimientos y por cerrar todos los requerimientos recibidos en el período actual. Esto resalta la importancia de este equipo en la gestión efectiva de las necesidades y consultas de la ciudadanía.³

Recomendaciones

Las recomendaciones están destinadas a fortalecer la calidad del servicio, promover la transparencia y la participación ciudadana, optimizar los procesos internos y mantener un enfoque proactivo en la prevención de posibles actos de corrupción. Implementar estas recomendaciones ayudará a la entidad a cumplir con su misión de manera más efectiva y a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera más completa.

1. Es importante brindar capacitación y desarrollo continuo al personal en todas las áreas de la entidad para mejorar sus habilidades en la gestión de requerimientos y en el trato con la ciudadanía. Esto puede incluir capacitación en servicio al ciudadano, resolución de conflictos y manejo de situaciones delicadas.
2. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos en la gestión de requerimientos para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. Esto puede ayudar a mantener un enfoque continuo en la mejora de la calidad y la eficiencia en la atención a la ciudadanía.

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

El Documento 20247000092503 fue firmado electrónicamente por:

Jenny Fabiola Páez Vargas

Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52855169,
fabiola.paez@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 11-03-2024 12:07:06

Viviana Ortiz Bernal

Contratista,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 1033683556,
viviana.ortiz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 11-03-2024 10:02:17



88192769967939d7588452dd17d31a7602167f6b6125a405cca0e4691d965bff
Codigo de Verificación CV: 08c83