

Informe gestión de peticiones ENERO 2023



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

atención.ciudadano@scrd.gov.co

**Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con la Ciudadanía**

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 **enero** del año 2023.



Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la base de reporte preventivo que custodia el área para la realización de alertas preventivas de gestión.



Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de **enero** 2023 con relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección de la Entidad.

Alcance del Informe

En el informe se presenta la información recogida durante todo el mes de **enero** 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 base de reporte preventivo de gestión.

Normatividad



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, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones de la Secretaría de Cultura durante el mes de **enero 2023**.

A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, dependencias de la Secretaría, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **enero 2023**.

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

Informe gestión de Peticiones

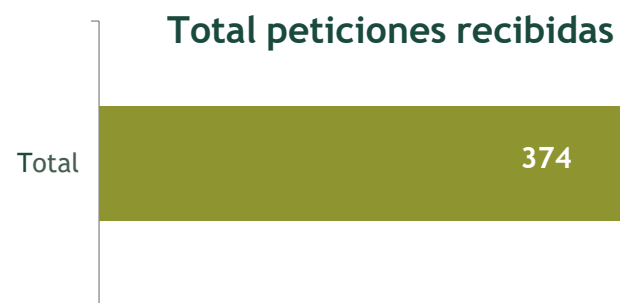
Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **enero de 2023** el cual asciende a **374** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

Gráfica No. 1



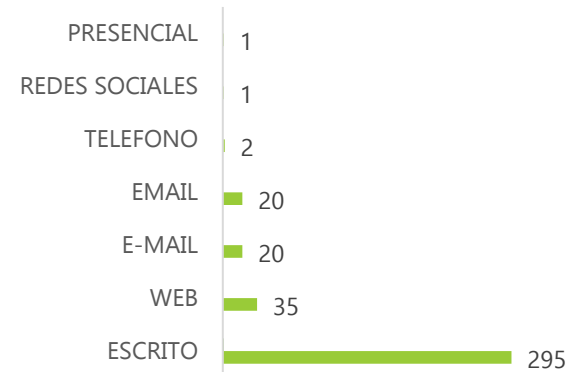
Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

Peticiones por canal

En la gráfica No. 2 se presentan las cifras de peticiones atendidas por canales de interacción utilizados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en ella se observa que en el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “escrito” con 295 peticiones que representan el 79% del total registrado. En la segunda posición se encuentra el canal web con 35 peticiones que representan el 9.3% del total registrado en la Entidad.



Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



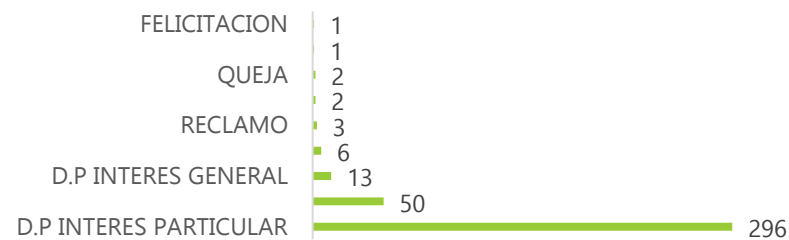
Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

Peticiones por Tipología

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la ley 1755, allí se establecen distintas modalidades de peticiones, a su vez los tiempos de respuesta. Para el mes de enero la Entidad recibió un 81.3% de solicitudes de información, derechos de interés particular un 16.1%, un 0.2% fueron felicitaciones, derecho de interés general 1%, reclamos 0.7%, queja 0.5% cada una, en la gráfica se pueden apreciar las cifras.



Gráfica No. 2
Total peticiones por tipología



Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

Subtemas más reiterados

El sistema “Bogotá te escucha” Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- está parametrizado de acuerdo con las categorías y subtemas acordados por cada entidad con la Secretaría General, para el caso de la Secretaría, en el siguiente cuadro se reflejan los subtemas más reiterados para el mes de **enero**.

Talento Humano fue la categoría más consultada con el subtema “Información Laboral” con 174 peticiones, allí se clasifican todas aquellas solicitudes relacionadas con información laboral, administración del talento humano y temas de contratación. En segundo lugar, encontramos para este mes la categoría “Fomento y Desarrollo”, allí fueron clasificadas las peticiones relacionadas con las consultas en torno al Programa Distrital de Estímulos -PDE-, lo anterior teniendo en cuenta que en febrero se realizará el lanzamiento de las convocatorias para 2023.

Durante enero otro subtema que tuvo un número significativo de peticiones fue *traslado de peticiones por competencia*, lo anterior debido a que todas las comunicaciones que ingresan a la Entidad son ingresadas al gestor documental Orfeo para su trámite, aquellas que no son competencia, son registradas en Bogotá te escucha y enviadas a las entidades correspondientes.



Tabla No. 1
Categorías y subtemas más reiterados de consulta en la SCRD

Categoría	Subtema	Total
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	INFORMACION LABORAL	174
	TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL/RECURSOS FISICOS	39
	ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	7
	FOMENTO ESTIMULOS APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	3
	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1
FOMENTO Y DESARROLLO	FOMENTO ESTIMULOS APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	17
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	43
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	28
	FOMENTO ESTIMULOS APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	7
	BIENES DE INTERES	3
PARTICIPACION CIUDADANA	GESTION TERRITORIAL PARTICIPACION Y POBLACIONES	9
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	BIBLIORED	5
	GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	1
	FOMENTO ESTIMULOS APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	1
TOTAL 7 CATEGORIAS		349
OTRAS CATEGORIAS		25

TOTAL		374
-------	--	-----

Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

Peticiones trasladadas

Para **enero** tuvimos un total de **43** traslados a otras entidades, esto se debe principalmente a las peticiones que ingresa directamente la ciudadanía en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas y que, por competencia, son trasladadas.

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de **enero** no se recibieron peticiones por la categoría “Veedurías Ciudadanas”

Tabla No. 2
Peticiones cerradas en el periodo

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	182	180	52%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	46	46	13%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	28	28	8%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	18	15	4%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	15	14	4%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	14	9	3%
DIRECCION DE FOMENTO	12	10	3%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	5	1%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	5	3	1%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	5	5	1%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	4	4	1%
DESPACHO	4	2	1%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL	2	1	0%
CONTRATACION	1	1	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	1	0%
DIRECCION PERSONAS JURIDICAS	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
SISTEMAS	1	0	0%
TOTAL	347	325	94%

Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

La información contenida en el cuadro corresponde a las peticiones cerradas en el mes de **enero**, de lo anterior según el cuadro podemos decir que se cerró el **94%** de las peticiones que ingresaron, un **4%** de las peticiones aún están sin respuesta, sin embargo, todas están dentro del término establecido para la respuesta.

Participación por localidad

No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones a la Secretaría de Cultura fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.



Tabla 3.
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELICI	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SUG
CONTRATACION						1 1	
DESPACHO						7	
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		1 0	1 1			7	
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA			3			9	1 1
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS			2				
DIRECCION DE FOMENTO			5	1 0		4	
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4		6			6	
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		6	1 4		1 4	7	
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS			7			5	
DIRECCION GESTION CORPORATIVA			5				
DIRECCION PERSONAS JURIDICAS						5	
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS			1 0			9	
OFICINA ASESORA JURIDICA	1 6						
RECURSOS HUMANOS		1 5	5			6	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	0	1		0	2	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		3	5			9	
SISTEMAS			7				
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL			4				
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	9		7				
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		1 0	7			6	

Fuente: Reporte peticiones Secretaría General enero 2023

El tiempo promedio de respuesta más alto estuvo en 14 días para las peticiones atendidas por la Dirección de Lectura y Bibliotecas, tiempo que se ajusta a lo establecido por el Gobierno Nacional. El menor tiempo promedio de respuesta está en el área de Relacionamiento con la ciudadanía, quienes responden el mismo día en que llega la petición a la entidad.

Conclusiones:



Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las dependencias de la Secretaría en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante enero aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **67%** y está reflejado en las consultas en torno a la información laboral que se clasifica en la categoría talento humano y contratación.
2. Para enero el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, para ellos la entidad puso a disposición de la ciudadanía el correo correspondencia.externa@scrd.gov.co, a través de éste se recibió el **79%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron 43 traslados por competencia a otras entidades del distrito, que se corresponden con peticiones que recibimos y dimos traslado para evitar el desplazamiento de la ciudadanía, brindándoles soporte desde el área.
4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 0 y los 14 días de radicada la petición.

ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



Elaboró:
Viviana Ortiz Bernal
Viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 + 3274850 ext. 623