



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
Con el Ciudadano

Informe gestión de peticiones Marzo 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

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 marzo 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.

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **marzo** 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 **marzo** 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 Recreación y Deporte -SCRD durante el mes de **marzo 2023**.

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



“Festival Colombia al Parque 2023”



El Festival invitó a navegar por músicas colombianas y diversas manifestaciones culturales a través de danza y gastronomía. Músicas tradicionales, folclóricas, populares y lenguajes creativos e innovadores de los nuevos tiempos se reunieron en el Festival Colombia al Parque 2023, un evento del Instituto Distrital de las Artes que se realizó en el Parque de Los Novios los días 18 y 19 de marzo, con una programación que también incluyó diversas manifestaciones culturales a través de la danza, la gastronomía, el emprendimiento y actividades académicas.

El Festival contó con la participación de importantes artistas provenientes de diferentes regiones de Colombia como Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pasto y Santa Marta. Además, ocho agrupaciones bogotanas presentaron repertorios de folclor, ritmos latinos y diversas fusiones de músicas tradicionales con géneros como el metal, el rock y el hip hop, entre otros. La cuota internacional estuvo a cargo de destacados músicos de Ecuador, Túnez y Reino Unido.

“A lo largo de sus dos décadas de historia, el Festival Colombia al Parque se ha consolidado como un punto de encuentro entre juglares, cantoras y representantes de la música colombiana con jóvenes que enriquecen y transforman nuestro folclor con propuestas arriesgadas e innovadoras.

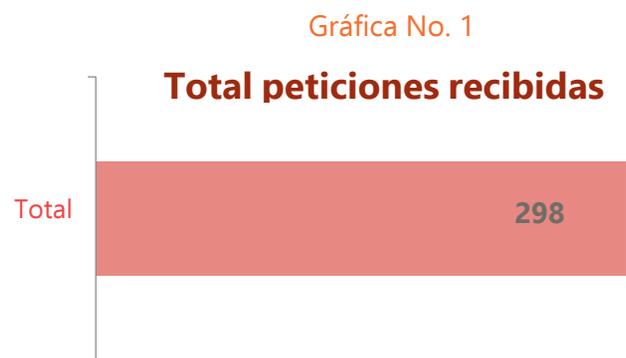
[Más información](#)

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 **marzo** de 2023 el cual asciende a **298** solicitudes de trámite ciudadanas, que demuestran el compromiso de la Entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el programa de transparencia y ética pública, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

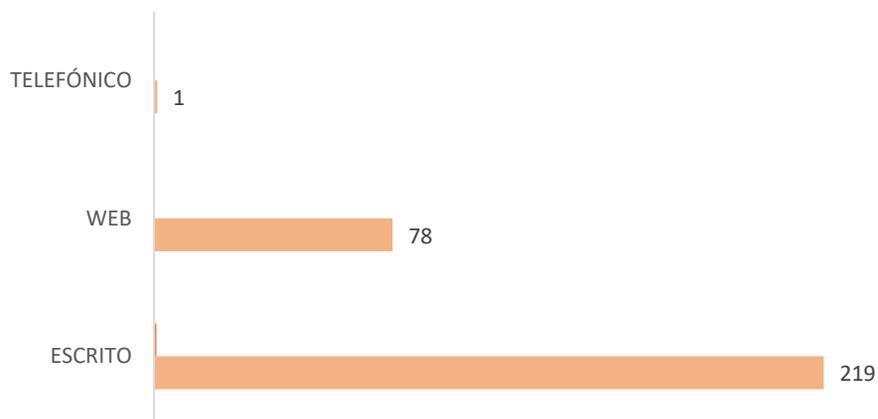


Peticiones por canal

A continuación, en la gráfica No. 2 se presenta la información sobre el registro de peticiones en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD por los diferentes canales dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de **marzo** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **219** peticiones, las cuales representan el **73%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **78** peticiones, las cuales representan el **26%**, y en la tercera posición está el canal telefónico que registró un total de **1** petición que representa el **0.34%**.

El canal escrito es administrado por el grupo interno de servicios administrativos de la entidad, a través de él se radican todas las peticiones en nuestro Gestor Documental Orfeo y posteriormente se articulan con Bogotá te escucha.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Tomando como base las **298** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de marzo en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en la cual se observa el “Derecho de petición Particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **179** peticiones que representan el **60%** del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría de Cultura para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica la “solicitud de información” con **97** peticiones que representan el **32%** del total registrado en la Entidad para la gestión.



Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



Frente al mes anterior (febrero) se observa que el “Derecho de petición de interés particular” aumentó en relación con el mes anterior pasando de **169** en febrero a **178** en marzo.

Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte en el mes de marzo a los 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 **298** peticiones que ingresaron a la Entidad en marzo (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes.



Tabla No. 1

Categoría	Subtema	Total
PARTICIPACION CIUDADANA	GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y POBLACIONES	103
FOMENTO Y DESARROLLO	FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	33
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	21
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	18
GESTION ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	10
TOTAL CINCO CATEGORÍAS		185
TOTAL		47

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Gestión cultura ciudadana” fue la más reiterada en la Entidad con **103** peticiones, lo anterior obedece al convenio firmado entre la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD, y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el que las y los ciudadanos de Bogotá podrán acceder a programas de formación gratuita que incluyen más de 15 oportunidades, y que busca favorecer la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias en campos del arte, la cultura y el deporte, ampliando así, las posibilidades laborales y contribuir a la reactivación de la ciudad por medio de la transformación de entornos sociales y comunitarios.

La segunda categoría con más peticiones este mes fue Fomento y Desarrollo, lo anterior debido a las inscripciones a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos 2023 continúan abiertas y en la búsqueda de agentes culturales, creativos, artísticos y patrimoniales de Bogotá que participen por los estímulos dispuestos para el desarrollo de sus ideas en cada territorio urbano y rural de la ciudad.

La tercera categoría fue servicio a la ciudadanía, allí fueron clasificadas peticiones reiterativas correspondientes a un ciudadano con discapacidad que hace uso de la red de bibliotecas públicas. Frente al mes de marzo se observa que el subtema “asesorías en el PDE” continúa ubicándose en el TOP de los cinco subtemas más reiterados.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **47** peticiones corresponden a temas de contratación, información de Entidades sin ánimo de lucro, agenda cultural y temas de talento humano

Peticiones trasladadas

En la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en febrero por la Entidad respecto a los traslados realizados.

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	22
IDRD	10
SECRETARIA GENERAL	7
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
IDU	3
SECRETARIA DE LA MUJER	2
SECRETARIA DE SALUD	2
IDPC	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PROSPERIDAD SOCIAL	1
FUNDACIÓN NACIONAL BATUTA	1
EAAB	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1

SENA	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
FUNDACION GIBERTO ALZATE	1
CONCEJO DE BOGOTA	1
BANDA SINFONICA DE FONTIBON	1
TOTAL	66

La tabla muestra que en marzo se realizaron 66 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra

muestra que la Secretaría como cabeza de sector recibe gran cantidad de peticiones que son trasladadas a través de Bogotá te escucha a las entidades correspondientes.

Veedurías Ciudadanas



Para el mes de **marzo** no se recibieron peticiones que hayan sido clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”

Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	96	96	41%
DIRECCION DE FOMENTO	34	23	10%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	21	15	6%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	18	15	6%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	16	7	3%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	12	11	5%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11	7	3%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	3	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	2	1%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	2	2	1%
RECURSOS FINANCIEROS	2	2	1%
CONTRATACION	2	2	1%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
DESPACHO	1	1	0%
RECURSOS HUMANOS	1	0	0%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	1	0	0%
TOTAL	232	191	82%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de marzo las unidades de gestión de la Secretaría realizaron **191** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue Relacionamiento con la ciudadanía con **96** respuestas.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	42	9	5%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	34	0	0%
DIRECCION DE FOMENTO	20	3	2%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	18	5	3%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	15	4	2%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	14	2	1%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	6	1	1%
TALENTO HUMANO	4	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	1%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	0	0%
CONTRATACION	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	1%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	0	0%
RECURSOS HUMANOS	1	1	1%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	0	0%
TOTAL	167	30	18%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 18% de peticiones sin trámite de respuesta en febrero (30 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de marzo

Participación por localidad

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

Participación por estrato

La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: correspondencia.externa@scrd.gov.co y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar

Tipo de requiriente



El **87%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero a la Secretaría fueron realizadas por personas naturales. El **13%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas, clubs deportivos y ESAL.

Tiempo promedio de respuesta

A continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

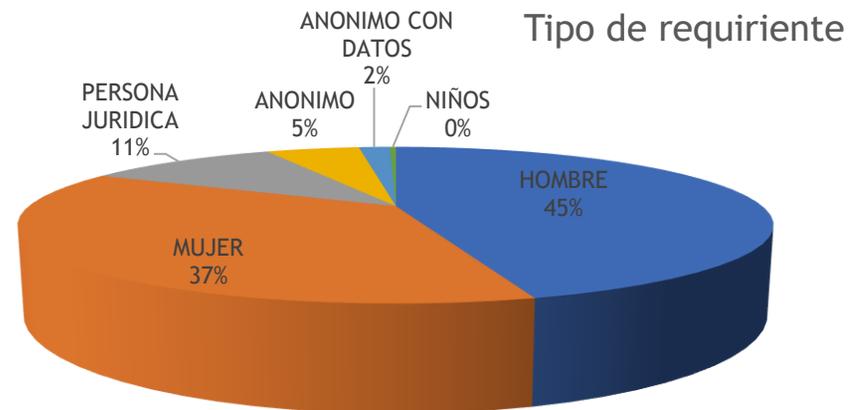


Tabla No. 5

DEPENDENCIAS	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA
CONTRATACION		7				8	
DESPACHO							
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		4					
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1 0	8				8	
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS		9					
DIRECCION DE FOMENTO		5				5	0
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		9					
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	1 4	1 1	6	3		5	
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS		6			3	5	
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO		5				8	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					9		
OFICINA ASESORA JURIDICA		9					
RECURSOS FINANCIEROS		6			5		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	1				0	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS						1 0	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA		8				5	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		1 0				8	
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		9					

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta de la Entidad fue de **2.7** días, el cual es inferior frente al mes anterior (febrero), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6.8** días promedio.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipología, de acuerdo con la tabla, el tiempo más alto de respuesta en los derechos de petición de interés general fue de 14 días y estuvo a cargo de la Dirección de Lectura y Bibliotecas, respecto a las solicitudes de información, el Grupo Interno de Servicios Administrativos dio respuesta el día de su vencimiento.



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 marzo 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante marzo aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **18%** y está reflejado en las consultas de los ciudadanos que están interesados en participar en la convocaría que se está realizando entre la Entidad y el SENA, la cual se aperturó a finales de mes y ha sido de gran interés por parte de agentes culturales y ciudadanía en general.



2. Para marzo el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue tipificado como escrito, toda vez que todo ingresa a través del Gestor Documental y se articula con Bogotá te escucha, estas peticiones ingresan a la entidad a través del correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co, a través de éste se recibió el **74%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **66** traslados por competencia a otras entidades del distrito, lo anterior se atribuye a que como cabeza de sector, la Entidad recibe gran parte de las peticiones que deben atender las entidades adscritas del sector, por lo

que dicha cifra es tan alta. La Entidad ha realizado jornadas de capacitación con todos los gestores del Bogotá te escucha en aras de fortalecer los conocimientos frente al manejo del sistema y la forma correcta de realizar dichos traslados a través del sistema.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es excelente para la ciudadanía toda vez que se brinda respuesta al peticionario en los 3 primeros tres días hábiles luego de su recepción.

5. También como eventos del mes de marzo destacamos el “El Festival Colombia al Parque - 2023.”, la ciudad se unió con una agenda cultural representando la expresión más auténtica de lo que significa la ciudad como escenario.

Elaboró
Viviana Ortiz Bernal
viviana.ortiz@scrd.gov.co
601 3274850 Ext. 623

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

