

# Informe gestión de peticiones Mayo 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 **mayo** 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 **mayo** 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 **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 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 **mayo 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 **mayo 2023**.

## Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

### Informe de peticiones

## Eventos del mes

### “Bogotá sabe a Centro”

El Centro de Bogotá es el corazón de una ciudad vibrante y diversa, aquí conviven todas las personas y se acogen diferentes visitantes del mundo. Es el epicentro de nuestro país, donde sus teatros, museos, restaurantes, bibliotecas y comercio son testigo de los hechos que nos hacen lo que somos.



Por eso, en esta ocasión, el concurso gastronómico está enfocado en realizar el ‘Plato Bogotá’ o el ‘Postre Carrera Séptima’ que representen y exalten la diversidad cultural de nuestra ciudad; la historia, tradición y cotidianidad del Centro de Bogotá y la influencia de la gastronomía en la construcción cultural bogotana a través de la fusión de los elementos de la culinaria y cocina de Bogotá Región y de las otras regiones del país o del mundo.

“Lo que me gusta de este tipo de iniciativas es que se dan a conocer los restaurantes, los nuevos emprendimientos de muchos jóvenes y se evidencia la diversidad. Mi restaurante Recetas de la abuela, es de tradición, lleva 60 años, era de mi mamá, y me lo heredó, pero es bueno mostrar lo que están haciendo muchos jóvenes. Este tipo de iniciativas ayudan al crecimiento del Centro, yo que vivo aquí puedo dar fe de todas las etapas, desde cuando La Candelaria no era nada y cómo ha ido surgiendo”, comenta María del Carmen Pinzón, del restaurante Recetas de la abuela. [Mas información aquí](#)

## 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 **mayo** de 2023 el cual asciende a **152** 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.

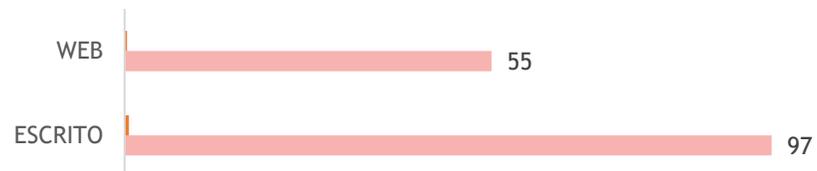


## Peticiones por canal

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 **mayo** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **97** peticiones, las cuales representan el **64%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **55** peticiones, las cuales representan el **36%**.

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 **152** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **mayo** 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 de Interés Particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **110** peticiones que representan el **72%** 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 **21** peticiones que representan el **14%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Gráfica No. 3  
Total peticiones por tipología



## 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 **mayo** 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 **152** peticiones que ingresaron a la Entidad en **mayo** (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las categorías y subtemas más reiterados en este mes.

Tabla No. 1  
Categorías y Subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	17
	BIENES DE INTERÉS	7
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	7
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	1

BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	11
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	4
CONVOCATORIAS	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	5
	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	3
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	3
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	3
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	1
	REPORTE FALLAS SICON	1
PARTICIPACION	TRANSFORMACIONES CULTURALES	4
	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3
	CASAS DE CULTURA	1
PARTICIPACION CIUDADANA	GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y POBLACIONES	4
TOTAL 5 CATEGORÍAS		76
OTRAS CATEGORÍAS		40
TOTAL		116

El pasado 17 de mayo, La Secretaría de Cultura solicitó mesa de trabajo con la Veeduría Distrital y la Secretaría General con el propósito de reformular la parametrización del sistema Bogotá te escucha para la Entidad, así las cosas se dejaron 9 categorías y 36 subtemas que fueron construidos por todo el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía y son los que

se utilizan actualmente, toda vez que el mismo día la Secretaría General realizó el ajuste. Para mayo se ven reflejados categorías y subtemas muy similares en la tabla 1, toda vez que el ajuste en los mismos se llevó a cabo a mitad del mes.

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Gestión de arte, cultura y patrimonio” fue la más reiterada en la Entidad con **17** peticiones, de allí se despliegan los subtemas “asuntos de arte, cultura y patrimonio” y “bienes de interés”, en ellos se clasificaron las peticiones que denunciaban información para declarar bienes de interés cultural y denuncias por obras.

La segundo subtema clasificado con más peticiones fue “Formación en arte, cultura y patrimonio” con **7** 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.

Otro de los temas frecuentes de consulta en **mayo** fueron las Convocatorias a cargo de la Dirección de Fomento con **16** peticiones en total que se desagregan así: “Invitaciones públicas, 5” “Asesorías en el programa de convocatorias, 3” “Certificados de participación, 3” “Inconformidades y reclamos del programa convocatorias” 3, “Solicitud de planillas de evaluación, 1” y “Reporte de fallas SICON, 1”.

## Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2  
Traslados a Entidades

ENTIDAD	TOTAL
IDPYBA	1
BIBLORED	1
COLPENSIONES	1
FUGA	1
IDU	1
JARDIN BOTÁNICO	1
MINISTERIO DE CULTURA	1
MINISTERIO DE TRABAJO	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	3
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3
IDRD	8
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	11
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

La tabla muestra que en **mayo** se realizaron **36** traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra se redujo en **30%** en comparación con los **53** traslados que se hicieron en abril.

La mayoría de los traslados se hicieron al Instituto Distrital de las Artes, los temas estuvieron relacionados con talleres de formación artística para niños y jóvenes, además de consultas en torno a convocatorias que son lideradas desde esta Entidad.

La segunda entidad a la que más traslados hicimos fue al Instituto Distrital de Recreación y Deporte, los temas de traslado estuvieron relacionados con ciudadanos que se anticiparon al Festival de Salsa al Parque por uso e incomodidades del Parque

Simón Bolívar, además de solicitud de cursos deportivos para niños.

## Veedurías Ciudadanas



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

## Gestión de respuesta

Tabla No. 3  
Gestión de respuestas por las dependencias de la Entidad.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	23	9	8%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	21	21	18%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	20	11	9%
DIRECCION DE FOMENTO	11	6	5%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	5	4%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	7	6%

DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5	2	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	4	2	2%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	3	3	3%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	3	2	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	2	2	2%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>73</b>	<b>63%</b>

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **mayo** las unidades de gestión de la Secretaría realizaron **73** 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 **21** respuestas. En comparación con el mes de abril, el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía sigue siendo quien lidera ranking pese a que se redujo la cifra total atendida de peticiones respecto al mes anterior, pasando de 276 en abril, a 21 en mayo, este comportamiento lo atribuimos a que en abril hubo gran cantidad de consultas realizadas por los programas de formación del SENA que cerró inscripciones el 23 abril.

Ahora bien, el trámite a las peticiones y el fortalecimiento del criterio de oportunidad en la Entidad

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4  
Gestión de respuestas por las dependencias de la Entidad.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	192	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	38	14	5%
DIRECCION DE FOMENTO	15	4	1%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11	1	0%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	4	1%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	3	1%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	7	0	0%
RECURSOS HUMANOS	3	1	0%
CONTRATACION	3	1	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	1	0%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	0	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%

SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>31</b>	<b>10%</b>

La tabla No. 4 muestra que durante el mes de mayo se finalizaron las 31 peticiones pendientes de trámite de abril. El 5% de las respuestas estuvo liderado por la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, es preciso aclarar todos las PQRS se finalizaron dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

### 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 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](mailto: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 **93%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de **mayo** a la Entidad fueron realizadas por personas naturales. El **7%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, además de certificaciones de contrato y peticiones del Concejo de Bogotá.

## 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  
Tiempo promedio de respuesta en la Entidad

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCION	QUEJA	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			6			
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	3					
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	10	9,3				
DIRECCION DE FOMENTO		6				
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7,5	6,4				
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS						4,5
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA		13				
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		14		15		
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA		14				5
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		11				
OFICINA DE CONTROL INTERNO		11				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1	0,9				2,2
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	13	11,2				7
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11	12,2			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 mas alto estuvo a cargo de la Dirección de Transformaciones Culturales y el Observatorio que para la tipología de Derecho de petición de Interés particular fue de 14 días. Así mismo se destaca que para el periodo la Entidad recibió una Denuncia de actos de corrupción cuya respuesta fue dada el día 15 hábil.

El menor tiempo de respuesta a las peticiones la tiene el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía quienes en 2.2 días están dado respuesta de fondo a las peticiones.



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

1. Durante **mayo** disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **57%** y está reflejado en las consultas de los ciudadanos que participaron en la convocaría que se realizó entre la Entidad y el SENA, la cual se cerró sus inscripciones el 23 de abril y tuvo gran acogida por agentes culturales y ciudadanía en general.

2. Para **mayo** 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](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co), a través de éste se recibió el **64%** del total de peticiones recibidas durante el mes.



3. Se realizaron **36** 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 no supera el establecido en la normatividad vigente, siendo el equipo de relacionamiento con la ciudadanía quien atiende las mismas dentro de los primeros 2.2 días de la petición, y quienes más gestionan PQRS.
5. También como eventos del mes de **mayo** destacamos “Bogotá sabe a Centro”, concurso que invita a la ciudadanía hacer un recorrido por el centro histórico de Bogotá fortaleciendo así a los distintos agentes del sector gastronómico y cultural.

# RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



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