



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
Con el Ciudadano

# Informe gestión de peticiones

## Junio

# 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 **junio** del año 2023.

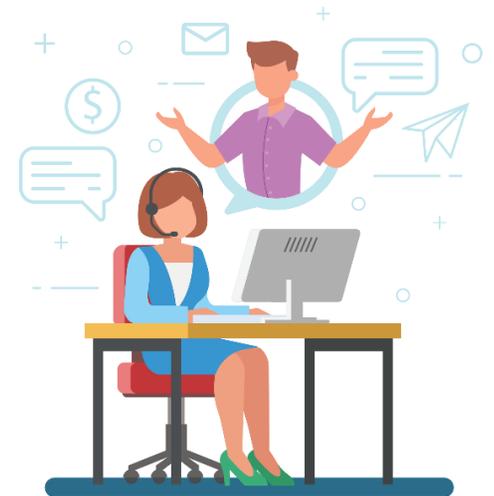
Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas *Bogotá te escucha*, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la matriz de registro y control de PQRS que custodia el área, para la realización de alertas preventivas de gestión.

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **junio** 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 **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 Mayor cruzándola con la matriz de registro y control de PQRS.



## 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 **junio 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 **junio 2023**.



**Equipo de Relacionamento** con la Ciudadanía

Informe de **peticiones**

**Eventos del mes**

## “Festival Colombia al Parque 2023”



Por primera vez, Salsa al Parque reunió a 170 mil personas. Durante dos días el Parque Simón Bolívar se convirtió en la pista de baile más grande de la ciudad con la versión 24 del Festival.

Bogotá le respondió a la fiesta de la salsa, del disfrute, del merengue y de los géneros caribeños.

Bogotá se reunió en un solo escenario, la plaza de eventos del Parque Simón Bolívar, para vibrar con el Festival Salsa al Parque que en su versión 24 logró convertirse en una gran fiesta para los bogotanos y congregó, por primera vez, a 170 mil personas, quienes durante dos días disfrutaron de un lujoso cartel integrado por artistas de Colombia, Puerto Rico, Venezuela, Estados Unidos, España y el invitado especial de República Dominicana que puso a bailar a los asistentes.

Sumado a los 170 mil asistentes al Parque Simón Bolívar, Salsa al Parque llegó a miles de personas en todo el país con la transmisión realizada por Capital Sistema de Comunicación Pública, mientras que 154 mil personas visitaron la página oficial del Festival para acceder a sus contenidos y programación. Con estas históricas cifras cierra la versión 2023 del festival que convirtió la plaza de eventos del Simón Bolívar en la pista de baile más grande de la ciudad y seguirá consolidándose como la fiesta bogotana.

[Más información](#)

5

## 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 30 de **junio** de 2023 el cual asciende a **205** 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.

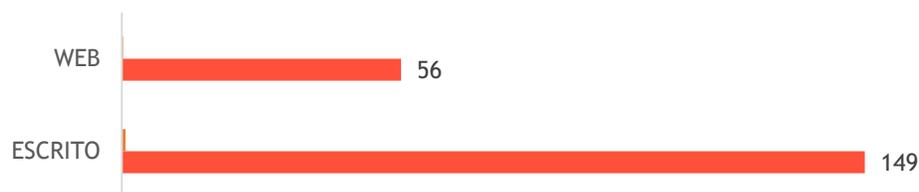


## Peticiones por canal

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; la gráfica muestra que en el mes de **junio** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **149** peticiones, las cuales representan el **73%** del total registrado; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **56** peticiones, que representan el **27%**.

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 **205** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **junio**, 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 **175** peticiones que representan el **85%**; en la segunda posición se ubica la “Solicitud de información” con **16** peticiones que representan el **8%** 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 **junio**, 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 **205** peticiones que ingresaron a la Entidad en **junio** (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes.



Tabla No. 1  
Categorías y subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	16
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	6
	LEVANTAMIENTO SELLO POR MODIFICACIÓN	1
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	16
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	8
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	13

	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	11
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	7
	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	4
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	2
CULTURA CIUDADANA	LÍNEA CALMA	6
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	INFORMACION LABORAL - PASANTIAS	11
TOTAL 5 CATEGORÍAS		101
OTRAS CATEGORÍAS		47
TOTAL		148

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Bienes de Interés Cultural” fue la más reiterada en la Entidad con 23 peticiones, allí se clasifican todas las peticiones que son competencia de la Subdirección de infraestructura, el subtema más reiterado estuvo asociado a procesos urbanísticos que son denunciados por presuntamente no tener los permisos para la construcción de la obra, el segundo subtema fue la declaración de bienes de interés patrimonial.

La segunda categoría con más peticiones este mes fue “Arte, cultura y patrimonio”, allí clasificamos las peticiones asociadas a los procesos de formación en cabeza de la Subdirección de Gestión Cultural y artística, ya que luego del proceso de convocatoria para participar en la oferta académica con el SENA, el inicio de clases está próximo y las consultas estuvieron dadas por desistimientos, solicitud de nuevos cupos, además de horarios y sedes donde se llevarán a cabo las mismas.

“Convocatorias” ocupó el tercer lugar, allí se clasifican las peticiones relacionadas con inquietudes sobre las inscripciones al Programa Distrital de Estímulos 2023 que 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 cuarta categoría la lideró la Dirección de Transformaciones debido a consultas relacionadas con información sobre la línea calma y su operación. La quinta y última categoría fue “Talento Humano y contratación”, allí se clasificaron las peticiones asociadas a solicitudes de empleo y pasantías.

## Peticiones trasladadas

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

Tabla No 2  
Peticiones trasladadas por competencia

ENTIDAD	TOTAL
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	29
IDRD	13
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
IDPC	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	2



SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
Total	57

La tabla No. 2 muestra que en **junio** se realizaron **57** traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que la Secretaría como cabeza de sector recepciona gran cantidad de peticiones que son trasladadas a través de Bogotá te escucha a las entidades correspondientes.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **junio** no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como "Veedurías Ciudadanas".



## Gestión de respuesta

Tabla No. 3  
Peticiónes asignadas y respondidas en el periodo

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	27	27	18%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	25	12	8%
DIRECCION DE FOMENTO	24	14	9%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	17	14	9%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	16	7	5%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	2	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	6	3	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	5	5	3%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	5	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	0	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	0	0%
CONTROL INTERNO	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>89</b>	<b>60%</b>

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **junio** las dependencias de la Secretaría realizaron **148** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue Relacionamento con la ciudadanía con **27** respuestas.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4  
Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	23	14	12%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	21	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	20	9	8%
DIRECCION DE FOMENTO	11	5	4%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	4	3%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	5	3	3%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	4	2	2%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	3	0	0%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	3	1	1%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	2	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	1%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>43</b>	<b>37%</b>

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el **37%** de peticiones sin trámite de respuesta en mayo (43 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **junio**

### 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.



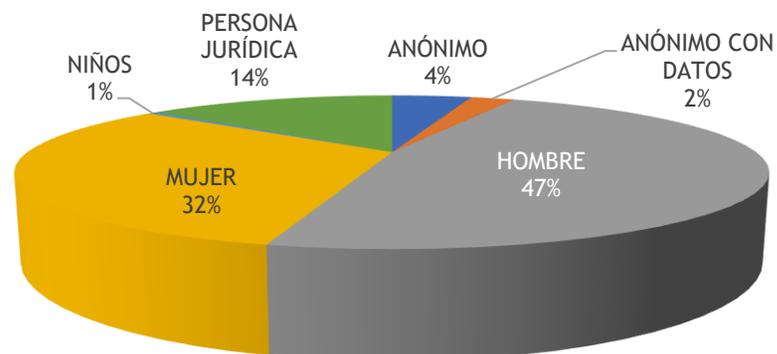
## Participación por estrato

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 **86%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de junio a la Secretaría fueron realizadas por personas naturales. El **14%** 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.

Gráfica No. 4  
Tipo de requiriente



## 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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
CONTROL INTERNO			9			
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	10					
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		6	10			
DIRECCION DE FOMENTO			7			
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS			5			
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS			3		2	
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES			10			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			9			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					5	
OFICINA ASESORA JURIDICA			13			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			2		0	0
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA			8			
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL			8	4	3	

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 7,6 días.

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 particular fue de 13 días y estuvo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, respecto a las solicitudes de información, la Oficina Asesora de Planeación dio respuesta el día 5.



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

1. Durante **junio** aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **25%** y está reflejado en las consultas de los ciudadanos en torno al control urbanístico y la declaratoria de bienes de interés cultural, también las consultas de aquellas personas que participaron en la convocaría que se realizó entre la Entidad y el SENA, la cual se cerró sus inscripciones en el mes de mayo, las consultas estuvieron dadas por inicios de clases y desistimientos.
2. Para **junio** el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el 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), y éste el porcentaje recibido fue de **73%**.

3. Se realizaron **57** 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 primeros 7.3 días hábiles luego de su recepción.

5. También como evento del mes de junio destacamos el “El Festival Salsa 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