



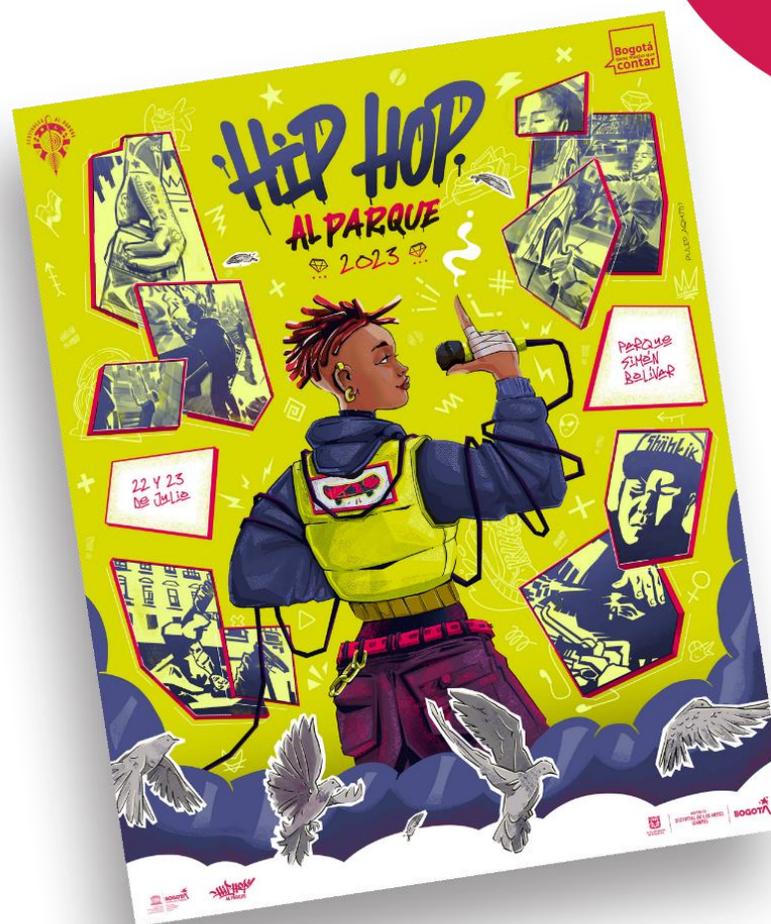
SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano

# Informe gestión de peticiones

## Julio

# 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 **julio** 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 **julio 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 **julio** 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.



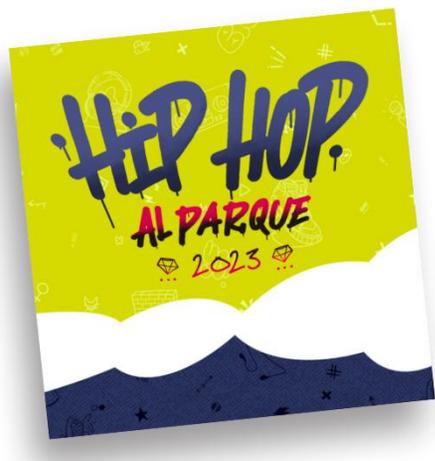
## Normatividad



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 **julio 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 **julio 2023**.



## “Festival Colombia al Parque 2023”

El 22 y el 23 de julio se realizó la versión 2023 de Hip Hop al Parque un encuentro en el que se dio cita la evolución de sonidos, el rol femenino, el respeto, la sana convivencia, la esencia del movimiento y los talentos locales, nacionales e internacionales de MCs, DJs y destacados del break dance y el graffiti que dieron lo mejor en el escenario del Parque Metropolitano Simón Bolívar.

Bajo el lema Somos reales, este año, el Festival Hip Hop al Parque se une a la celebración de los 50 años del movimiento hip hop en el mundo con un cartel de artistas y propuestas musicales que, más allá de mirar al pasado, fortalecen la visión hacia el futuro de esta cultura en el país. DJ y Beatmakers de Bogotá, invitados nacionales como L’Xuasma de Cartagena y Los Nandez de Cali e importantes referentes internacionales como GZA & The Phunky Nomads, miembro fundador y líder espiritual de Wu-Tang Clan, hicieron parte de la programación.

El Festival también estuvo nutrido con el arte urbano a gran escala que presentó un grupo de artistas del Museo Abierto de Bogotá - MAB con cuatro intervenciones en el Parque Simón Bolívar y otras que se realizaron sobre la calle 80.

A esto se suma la Zona Freestyle que por primera vez llega el Festival con las mejores ligas de Bogotá, en un torneo de break dance, show de beat box y la presentación del documental Barras.

[Más información](#)

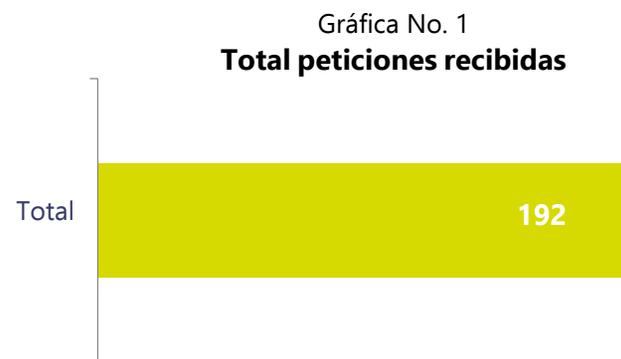


## Aspectos Generales

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 30 de **julio** de 2023 el cual asciende a **192** 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.

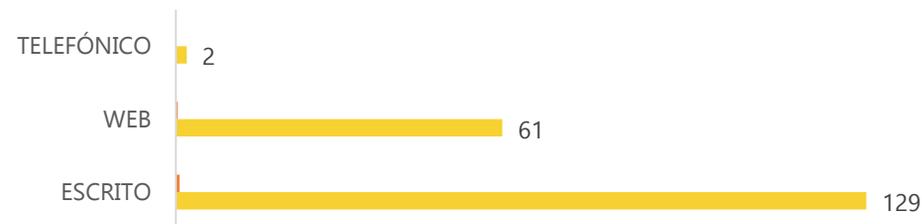


## Peticiones por canal

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 dispuestos por la Entidad; la gráfica muestra que en el mes de **julio** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **129** peticiones, las cuales representan el **67%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **61** peticiones, las cuales representan el **32%**.

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 **192** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **julio** 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 **162** peticiones que representan el **84%** 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 el “Derecho de petición de Interés General” con **12** peticiones que representan el **6%** 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 **julio** 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 **192** peticiones que ingresaron a la Entidad en **ju1io** (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
PARTICIPACION	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	40
	TRANSFORMACIONES CULTURALES	4
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	12
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	8
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	5
	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	5
	REPORTE FALLAS SICON	4
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	1
	SERVICIO A LA CIUDADANIA	PERCEPCIÓN - FELICITACIONES
	INCONFORMIDADES POR EL SERVICIO	2

	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	1
<b>BIENES DE INTERES CULTURAL</b>	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	8
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	1
<b>GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS</b>	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	8
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	4
<b>TOTAL 5 CATEGORÍAS</b>		114
<b>OTRAS CATEGORÍAS</b>		35
<b>TOTAL</b>		149

La tabla No. 1 muestra que la categoría “participación” fue la más reiterada en la Entidad con **44** peticiones, allí se clasificaron todas las peticiones que recibió la Entidad producto de las elecciones a los Consejos de arte, Cultura y Patrimonio que lideró la Dirección de Asuntos Locales de la Entidad, el 8 y 9 de julio, en las instalaciones del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, IDR, 150 consejeros y consejeras se encontraron, en la Asamblea Distrital, para junto con sus pares y representantes institucionales, reflexionar sobre las prioridades del SDACP, y apoyar en la estructuración del 14% del presupuesto de la Dirección de Asuntos Locales y Participación de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, SCRDP<sup>1</sup>

1. <https://www2.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/asamblea-consejos-locales-distritales>

La segunda categoría con más peticiones este mes fue “Convocatorias”, allí se clasifican las peticiones relacionadas con inquietudes sobre las inscripciones a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos 2023, solicitud de planillas de evaluación, temas relacionados con fallas del SICON, entre otras. La tercera categoría fue “servicio a la ciudadanía” allí clasificamos temas de reportes de peticiones que solicita en particular población con discapacidad.

En cuarto lugar, tenemos “bienes de interés cultural” allí fueron clasificadas las peticiones por control urbano que realiza la ciudadanía cuando denuncia alguna construcción sin los permisos correspondientes y las solicitudes de declaratoria de bienes de interés cultural. En el quinto lugar tenemos la categoría “Gestión lectura y bibliotecas”, allí se clasifican las peticiones que consultan a cerca del funcionamiento de las bibliotecas públicas y de los servicios bibliotecarios.

## Peticiones trasladadas

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
IDRD	11
INSTITUTO DISTRICTAL DE LAS ARTES	11
IDPC	4
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	3
IDT	2
OFB	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	2



DADEP	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
UAESP	1
ARCHIVO DISTRITAL	1
FUGA	1
IPES	1
TOTAL	42

La tabla muestra que en **julio** se realizaron **42** 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 **julio** 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	%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	42	27	18%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	20	13%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	18	11	7%
DIRECCION DE FOMENTO	18	11	7%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	12	6	4%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	10	8	5%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	7	7	5%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	5	4	3%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	4	3%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	3	3	2%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	1%
TOTAL	150	110	73%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **julio** las unidades de gestión de la Secretaría realizaron **110** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue la Dirección de Asuntos Locales y Participación 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	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	27	0	0%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	25	13	9%
DIRECCION DE FOMENTO	24	10	7%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	17	3	2%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	16	9	6%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	7	5%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	6	3	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	5	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	5	5	3%

GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	4	4	3%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	4	3%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	1%
CONTROL INTERNO	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>59</b>	<b>40%</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 **40%** de peticiones sin trámite de respuesta en junio (59 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **julio**

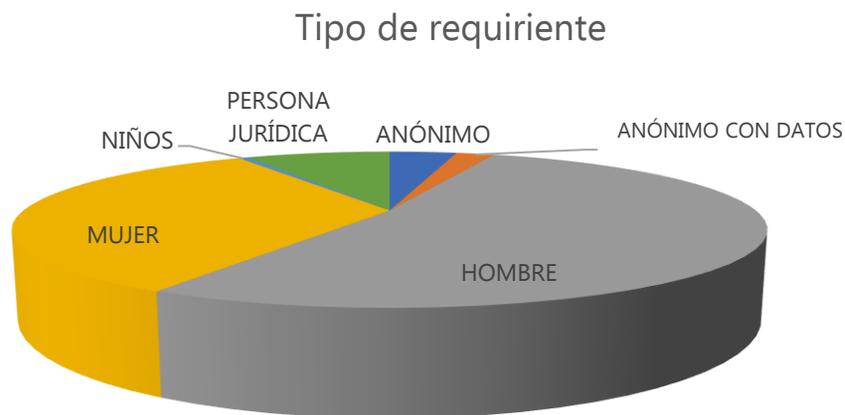
## Participación por localidad

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 **92%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de **julio** a la Entidad fueron realizadas por personas naturales. El **8%** 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 CORRUPCIÓN	FELITACIÓN	RECLAMO	SOL. INFO	SUGERENCIA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			7				
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		8					
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	6,25	7,7			10		
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	10	12,5					
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS		6					
DIRECCION DE FOMENTO		7,1				9	
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		1					
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		2,7		1			4
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS		7			4	6	
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		7,75					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		8,5					
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS		14					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		11				7	
OFICINA ASESORA JURIDICA		11					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0,9				1	

SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	9	8				8	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	5	8,3				7	

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 12.5 días y estuvo a cargo de la Dirección de Cultura Ciudadana, respecto a las solicitudes de información, el tiempo más alto de respuesta lo tuvo la Dirección de Fomento con 9 días para la respuesta.

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

1. Durante **julio** disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un **6%**

2. Para **julio** 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 **67%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **42** 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 **7.9** días hábiles luego de su recepción.

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

ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**— CIUDADANÍA —**



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

