



SECRETARÍA DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
Y DEPORTE

Dirección de Gestión  
Corporativa y Relación  
con el Ciudadano



# Informe gestión de peticiones Agosto 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 **agosto** del año 2023.

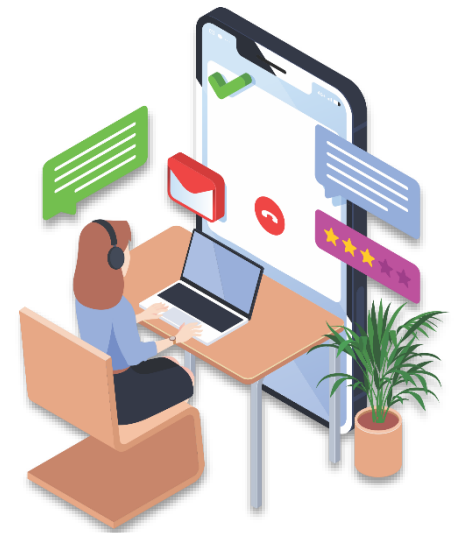
Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas *Bogotá te escucha*, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la matriz de registro y control de PQRS que custodia el área, para la realización de alertas preventivas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

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **agosto 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 **agosto** 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 **agosto 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 **agosto 2023**.

### “Festival Internacional Aretes Eróticas 2023”



Es una opinión popularizada pensar que en América Latina nos llega todo más tarde: la moda, las noticias, la tecnología y hasta las pandemias. Sin embargo, alrededor del sexo y la tecnología se han dado apuestas innovadoras desde las comunidades locales, las luchas sociales y las corrientes críticas que han irrumpido para

permitirnos imaginar nuevamente el amor, las formas en que nos relacionamos y los medios que utilizamos para ello.

Por esta razón, en AEFEST pensamos el SexTech desde una ética relacional, encontrarás en nuestra programación conferencias y actividades que abordan las interrelaciones entre trabajo sexual, tecnología, creación de contenido y dispositivos del placer. Buscamos abordar estas temáticas desde la multidisciplinariedad que estas demandan, para seguir trabajando y explorando permanentemente los tránsitos entre el género, el territorio, el cuerpo y la espiritualidad.

¡Bienvenidxs a un festival pensado para romper tabúes, medir prejuicios y resignificar lo que somxs!

FESTIVAL INTERNACIONAL DE ARTES ERÓTICAS 2023: SEXO Y TECNOLOGÍA.

Después de su primera edición en el año 2016 en la ciudad de Medellín, el Festival de Artes Eróticas AEFEST se ha convertido, para los cercanos del circuito cultural erótico, en el festival de sexualidad más grande de América Latina.

[Más información](#)



## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas

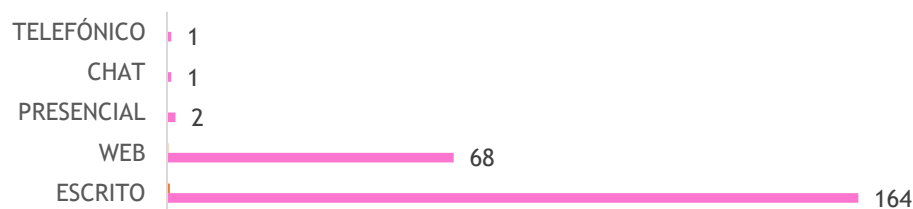
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la Entidad entre el 1 y el 31 de **agosto** de 2023 el cual asciende a **236** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas 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 **agosto** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **164** peticiones, las cuales representan el **70%** del total registrado por los diferentes canales; 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. En la segunda posición se ubica el canal web que registró **68** peticiones, las cuales representan el **29%**. Presencialmente se registraron dos peticiones, también una por chat y otra por teléfono.

Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal

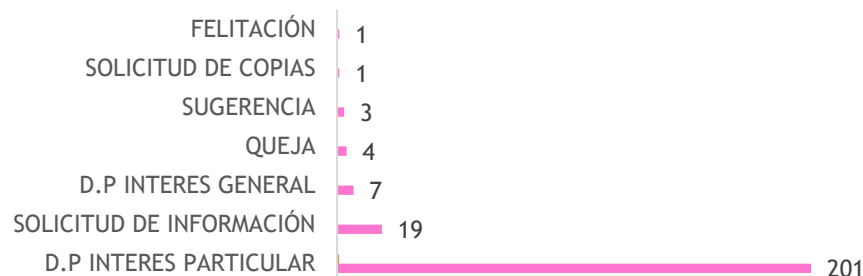


## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **236** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **agosto** 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 **201** peticiones que representan el **85%** del total de peticiones registradas por las dependencias de la Secretaría de Cultura para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubican las “solicitudes de información” con **19** peticiones que representan el **8%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Gráfica No. 3  
Total peticiones por tipología





Frente al mes anterior (julio) se observa que el “D.P de interés Particular” continúa siendo la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, observándose una constante pues en julio obtuvo una participación del **84%**, pese a que fue menor el número de peticiones recibidas en este mes cuyo registro fue de **192** peticiones.

### Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura en el mes de **agosto** 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 **236** peticiones que ingresaron a la Entidad en agosto (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en la Entidad.



Tabla No. 1

	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	43
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	5
PARTICIPACION	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	31
	TRANSFORMACIONES CULTURALES	3
	ES CULTURA RURAL	1
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	INFORMACION LABORAL - PASANTIAS	11
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	11
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	7
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	6
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	5
	REPORTE FALLAS SICON	3
	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	2
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	8
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	1
	INFORMACIÓN USO BIBLIOTECAS	1
TOTAL 5 CATEGORÍAS		138
OTRAS CATEGORÍAS		42
TOTAL		180

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Bienes de interés cultural” fue la más reiterada en la Entidad con **48** peticiones, allí se clasificaron todas las peticiones que recibió la Entidad 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.

La segunda categoría con más peticiones este mes fue “Participación”, allí se clasificaron las peticiones relacionadas con los certificados a los Consejos de Arte, Cultura y Patrimonio, que son requisito para la postulación a la convocatoria “Es cultura local”, también y ejecución de los presupuestos participativos. En el tercer lugar se ubicó la categoría “Talento humano y contratación” allí se clasificaron las peticiones relacionadas con solicitudes de antecedentes laborales, comisiones en el exterior, listas de elegibles, entre otras.

En cuarto lugar, se ubicó la categoría “Convocatorias”, allí se clasificaron temas relacionados con inquietudes sobre las inscripciones a las convocatorias de “es cultura local”, 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 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 **agosto** por la Entidad.

Tabla No. 2  
Traslado a entidades distritales

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	18
IDRD	13
SECRETARIA DE GOBIERNO	10
IDPC	3
JARDIN BOTANICO	3
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	2
OFB	2
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
DADEP	1
CATASTRO DISTRITAL	1
FUNDACION GIBERTO ALZATE	1
TOTAL	56

La tabla muestra que en **agosto** se realizaron **56** 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 **agosto** no se recibieron peticiones que fueran 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	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	46	38	21%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	28	23	13%
DIRECCION DE FOMENTO	23	12	7%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	22	16	9%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	17	17	9%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	10	10	6%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	9	7	4%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	8	5	3%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	6	6	3%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	2	1%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	1	1%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0%
DESPACHO	1	1	1%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>144</b>	<b>80%</b>

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **agosto** las unidades de gestión realizaron **180** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue la Subdirección de Infraestructura con **38** respuestas que equivalen al **21%** de las peticiones cerradas.

Frente al mes anterior (julio) la Dirección de Asuntos Locales y Participación fue la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, para este mes, ocupó el segundo lugar con 23 cierres, de 28 totales recibidas.

### Peticiones cerradas de periodos anteriores

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el **27%** de peticiones sin trámite de respuesta en julio (40 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **agosto**



Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	42	15	10%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	18	7	5%
DIRECCION DE FOMENTO	18	7	5%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	12	6	4%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	10	2	1%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	7	0	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	5	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	3	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	1	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	0	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>40</b>	<b>27%</b>

## 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

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.



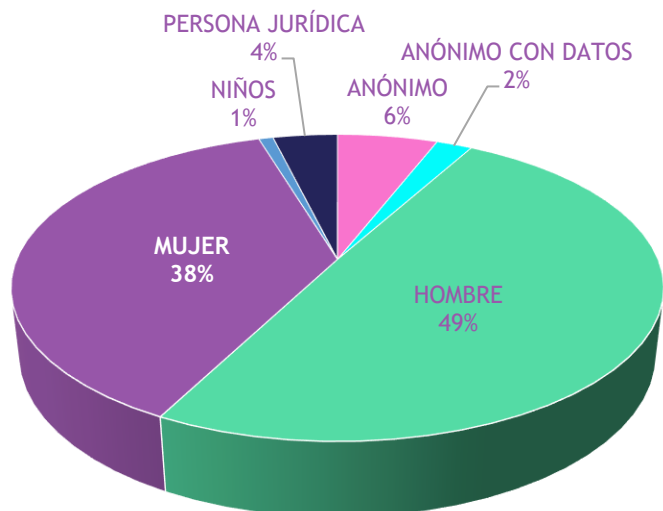


## Tipo de requiriente

El **96%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de agosto fueron realizadas por personas naturales. El **4%** 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

El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de agosto se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015



Tabla No. 5

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
DESPACHO		1					
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	5	7	8	8		9	
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA		11					
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS		8					
DIRECCION DE FOMENTO		8				9	
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA		2					
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	15	9	8				4
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS		6	4				
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		13		14			
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		9					
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		9				7	
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		8					
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO		9					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES							8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		15					
OFICINA ASESORA JURIDICA		14					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1				0	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	15	11					
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		8			7	5	

## Denuncias por posibles actos de corrupción

Con el ánimo de identificar posibles riesgos de fraude y corrupción, y tomando como insumo la evaluación de la información proveniente de quejas y denuncias de los usuarios o servidores, en la Entidad las denuncias por posibles actos de corrupción son direccionadas automáticamente a través del sistema Bogotá te escucha a la Oficina de Control Interno Disciplinario y son atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

En la página web de la Entidad <http://culturarecreacionydeporte.gov.co> se ubica el módulo de Denuncia por Posibles Actos de Corrupción, donde la ciudadanía puede reportar hechos irregulares que se puedan estar presentando al interior de la Entidad, esto permite activar los mecanismos de investigación y sanción. Durante el mes de agosto la Entidad no recibió denuncias por presuntos actos de corrupción.

## Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas

Mensualmente la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General emite un informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, el cual contiene la evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas. Ahora bien, respecto del seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad, el porcentaje de cumplimiento acumulado en 2023 es del 99%, los criterios revisados son coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema. El último informe enviado a la Entidad en el mes de junio da cuenta de este comportamiento y el mismo puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20237100142682.

## Conclusiones:

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



1. Durante agosto aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **18%** y está reflejado en las peticiones relacionadas con temas de control urbano y la solicitud de certificado en los Consejo Locales de arte.
2. Para **agosto** el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico, a través de éste se recibió el **70%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **56** traslados por competencia a otras entidades del distrito, en su mayoría al Instituto Distrital de las Artes, relacionados con las convocatorias del Portafolio de Estímulos y al IDRD relacionadas con actividades deportivas.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 8 primeros ocho días.



5. También como eventos del mes de agosto destacamos el “Festival Internacional Artes Eróticas - 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



Radicado: **20237000371293**

Fecha **07-09-2023 16:18**

**Documento firmado electrónicamente por:**

**Adriana María Cruz Rivera**, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 07-09-2023 16:18:56

Revisó: Adriana María Cruz Rivera - Directora de Gestión Corporativa - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano  
Proyectó: Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



cdcae535e340a27411956fb1bd39f0e13814b60425f4e7a4023af3e205500bd8

