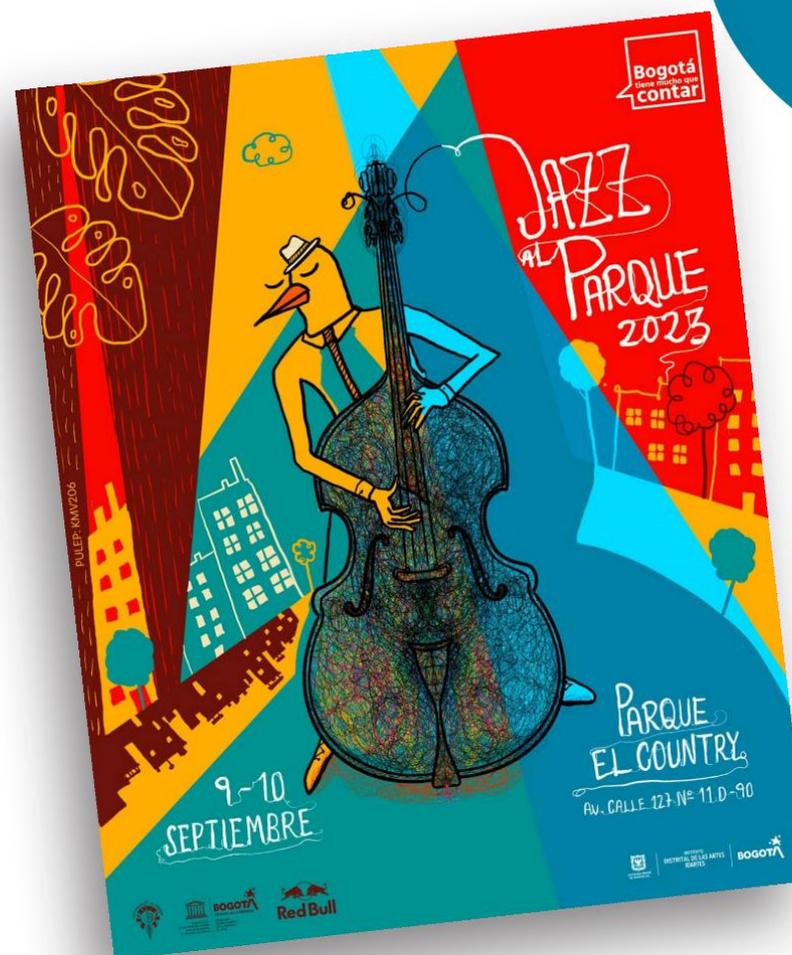




SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe gestión de peticiones Septiembre 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 servicio 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, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de **septiembre** 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 **septiembre 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 **septiembre** 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 **septiembre 2023**.

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

“Festival Jazz al Parque 2023”



La alegría del público fue protagonista en esta versión del festival que reunió la música con variadas expresiones artísticas.

Como un gran movimiento cultural alrededor de las músicas colombianas, el funk, el blues, las coplas, el R&B y hasta la electrónica, el 9 y 10 de septiembre del 2023 se realizó la versión 26 del Festival Jazz al Parque. 41 mil personas se unieron al llamado del Instituto Distrital de las Artes – Idartes para vivir la experiencia del jazz en todas sus formas, durante estos dos días que también acercaron a la lectura, el dibujo, la pintura, la caricatura y el emprendimiento.

Además, el festival permitió un encuentro entre amigos y familiares alrededor de la música en vivo, que invitó a realizar diversas actividades como yoga, ajedrez, baile, prácticas circenses y juegos, entre otras. Los asistentes también se deleitaron con la variada oferta de comidas y bebidas en el parque El Country, que se convirtió en una divertida zona de picnic donde compartieron niños, jóvenes y adultos.

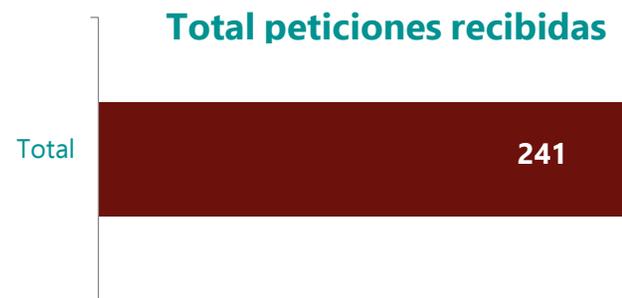
Aspectos Generales

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 **septiembre** de 2023 el cual asciende a **241** 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.

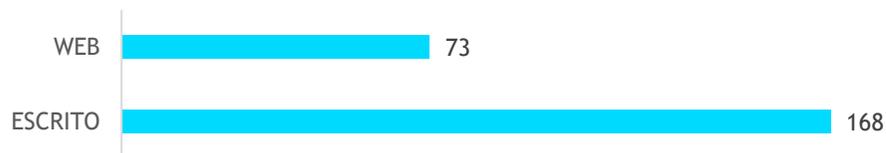
Gráfica No. 1



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 **septiembre** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **168** 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 **73** peticiones, las cuales representan el **30%**.

Gráfica No. 2
Total peticiones por canal

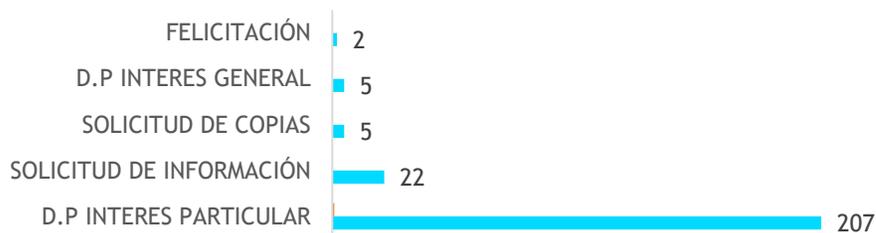


Peticiones por Tipología



Tomando como base las **241** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **septiembre** 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 **207** 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 **22** peticiones que representan el **9%** del total registrado en la Entidad para la gestión, también se recibieron 5 solicitudes de copias, 5 Derechos de petición de Interés General y 2 felicitaciones.

Gráfico No.3
Peticiones por tipología



Frente al mes anterior (agosto) 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 agosto tuvo la misma participación del **85%**.

Subtemas más reiterados

En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura en el mes de **septiembre** 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 **241** 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
Categorías y subtemas más reiterados

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	40
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	3
PARTICIPACION	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	34
	TRANSFORMACIONES CULTURALES	2
CONVOCATORIAS	REPORTE FALLAS SICON	10
	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	8
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	4
	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	4
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	3
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS PROGRAMA DE CONVOCATORIAS	2
SERVICIO A LA CIUDADANIA	PERCEPCIÓN - FELICITACIONES	9
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	2
	INCONFORMIDADES POR EL SERVICIO	1
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	8
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	4
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	2
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
TOTAL 5 CATEGORÍAS		137
OTRAS CATEGORÍAS		26
TOTAL		163

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Bienes de interés cultural” continúa siendo la más frecuente en la Entidad, para este mes se asignaron a la Subdirección de Infraestructura por este tema **43** peticiones, allí se clasificaron todas las peticiones relacionadas con denuncias por obras de construcciones ilegales, solicitudes de declaratoria de bienes de interés cultural y demás servicios adelantados por esta dependencia.

La segunda categoría con más peticiones este mes fue “Participación”, comportamiento que se mantuvo desde el mes pasado, 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 tercer 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, y consultas en general relacionados con la convocatoria de apoyos concertados.

La cuarta categoría la ocupó “servicio a la ciudadanía” allí clasificamos temas relacionados con consultas en torno a la programación de eventos culturales, felicitaciones por el servicio prestado, y peticiones reiterativas realizadas por un ciudadano con discapacidad cognitiva.

En el quinto lugar tenemos la categoría “Arte, cultura y patrimonio”, allí se clasifican las peticiones que consultan a cerca del programade formación con el SENA, también consultas en torno al programa de Capital Creativo, y soporte en la plataforma FORMA.

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Traslado a entidades distritales

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	46
IDRD	9
IDPC	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
SECRETARIA DE AMBIENTE	2
IDT	2
FUNDACION GIBERTO ALZATE	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA DE SALUD	1
IDPAC	1
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
JARDIN BOTANICO	1
Total general	78

La tabla muestra que en **septiembre** se realizaron **78** 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 **septiembre** no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

Gestión de respuesta

Tabla No. 3
Gestión de respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	44	34	21%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	29	26	16%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	26	26	16%
DIRECCION DE FOMENTO	17	10	6%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	14	10	6%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	7	7	4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	3	2%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	4	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	2	1%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	1	1%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	2	2	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	2	1	1%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	1	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1	1%
TOTAL	163	131	80%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **septiembre** 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 **34** respuestas que equivalen al **21%**.

Frente al mes anterior (agosto) también la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural fue la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, la Dirección de Asuntos Locales fue la segunda dependencia con mas cierres dando trámite a 26 de las 29 peticiones asignadas durante el mes.

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 **20%** de peticiones sin trámite de respuesta en agosto (36 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **septiembre**.



Tabla No. 4

Peticiones cerradas de periodos anteriores (agosto)

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	46	8	4%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	28	5	3%
DIRECCION DE FOMENTO	23	11	6%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	22	6	3%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	17	0	0%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	10	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	9	2	1%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	8	3	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	6	0	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	0	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1%
DESPACHO	1	0	0%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	0%
TOTAL	180	36	20%

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

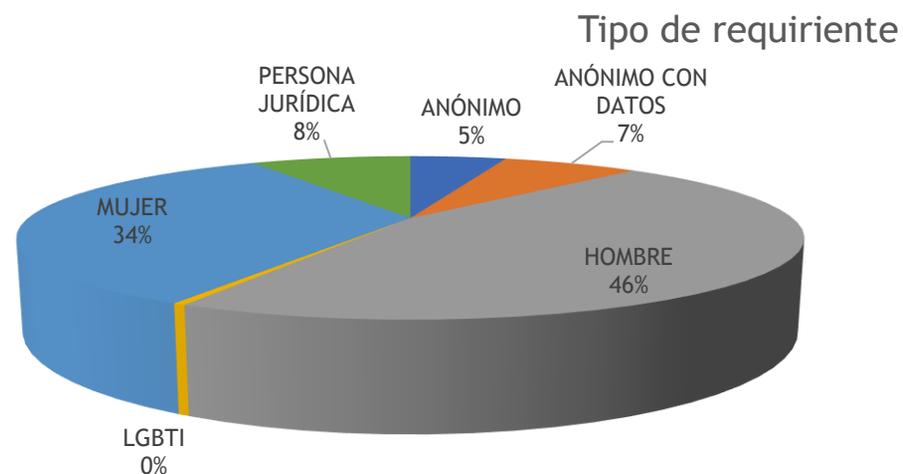
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones a la Secretaría fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.



Tipo de requiriente



El **92%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre fueron realizadas por personas naturales. El **8%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas realizadas a la Dirección de Personas Jurídicas de acuerdo con los trámites que lidera el área.



Tiempo promedio de respuesta

Tabla No 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOL COPIAS	SOL. INFO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		5				9
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA		3				9
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS		6				
DIRECCION DE FOMENTO		10				9
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	13	3				
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		4				
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		12				
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA						8
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN		11				6
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS		4				
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		14				
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		10				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		8				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						6
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	3			0
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA		9		6		3
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	7	8	1		5	6
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		15				

La tabla No. 5 consolida el promedio de los tiempos de respuesta en la Entidad, de la tabla podemos identificar que la Subsecretaría de Gobernanza fue la dependencia con los tiempos más alto de respuesta, demorando 15 días hábiles para ello. La tabla también permite identificar que el equipo de Relacionamento con la ciudadanía tiene el promedio más bajo de días de respuesta, toda vez que se responde el mismo día en que reciben la petición.

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 septiembre 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 agosto da cuenta de este comportamiento y el mismo puede ser consultado a través del radicado Orfeo 20237100161842.

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



1. Durante septiembre hubo un aumento de 5 peticiones en comparación con el mes anterior.
2. El canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co, a través de éste se recibió el **70%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **78** traslados por competencia a otras entidades del distrito, en su mayoría al Instituto Distrital de las Artes, relacionados con una petición reiterativa.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que en los primeros **6.7** días se responde.



5. También como eventos del mes de septiembre 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: **20237000426273**

Fecha **06-10-2023 16:30**

Documento firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera, Directora de Gestión Corporativa, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Fecha de Firma: 06-10-2023 16:30:54

Revisó: Adriana María Cruz Rivera - Directora de Gestión Corporativa - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano
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



f240ca01d7a3864c23f0f4a6a70dd767f47df2bbf0f68309c3b69586011ff7b4

