

# Informe gestión de peticiones

## Febrero

# 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, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio durante el mes de **febrero** 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.

## Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de **febrero** 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 **febrero** 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. Para el acceso a esta matriz, insumo para la elaboración del informe, invitamos a la ciudadanía a consultar el link de transparencia en la sección de datos abiertos.



## 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 **febrero 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 **febrero 2023**.





## “Programa Distrital de Estímulos para la Cultura- PDE 2023”

Las inscripciones a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos 2023 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 Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte ofrece 26 convocatorias que fomentan la creación y el fortalecimiento de espacios, procesos, agentes y prácticas que hacen de la cultura el espacio propicio para la construcción de paz, la inclusión, la igualdad de oportunidades, el cuidado, la eliminación de todas las violencias y la preservación del medio ambiente, con la entrega de 285 estímulos y más de \$300 millones de pesos en recursos.

A esto se suma la convocatoria del Banco de Expertos que entregará 858 millones de pesos en estímulos y seleccionará a jurados, responsables de la evaluación de las propuestas participantes en las diferentes convocatorias, y mentores, con funciones pedagógicas para acompañar y asesorar la formulación o ejecución de proyectos

[Más información](#)

## Aspectos Generales

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

### Peticiones recibidas

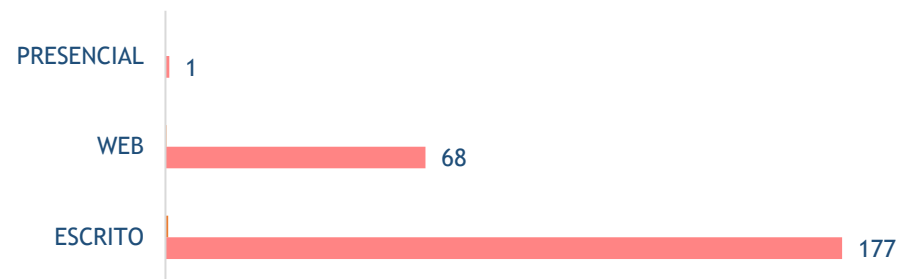
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 28 de **febrero** de 2023 el cual asciende a **246** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas 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 febrero del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **177** peticiones, las cuales representan el **72%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **68** peticiones, las cuales representan el **28%**, y en la tercera posición está el canal presencial que registró un total de **1** petición que representa el **0.41%**. Frente a este mes se observa que el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el escrito, este canal es administrado por el área de correspondencia y allí se radica todo lo recibido a través del correo [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co)

Gráfica No. 2  
Total peticiones por canal

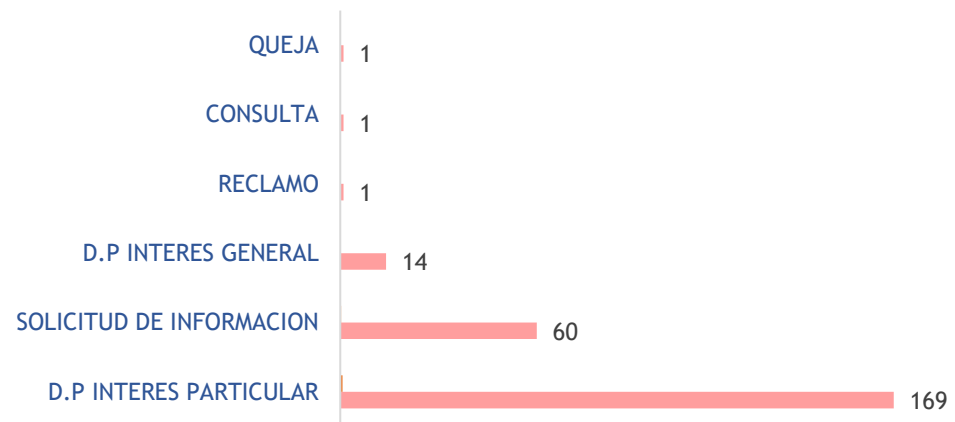


## Peticiones por Tipología

Tomando como base las 246 peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de febrero en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa el "Derecho de petición Particular" es la tipología más utilizada durante el mes con **169** peticiones que representan el **69%** 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 **60** peticiones que representan el **24.4%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (enero) se observa que la "solicitud de información" tuvo una participación importante toda vez que en enero no hubo registro por este subtema. A su vez el "Derecho de petición de interés particular" disminuyó en relación con el mes anterior pasando de **296** en enero a **169** en febrero, esto se explica toda vez que ya no se están ingresando a Bogotá te escucha las solicitudes de certificación de contrato.

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 febrero 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 246 peticiones que ingresaron a la Entidad en febrero (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes.

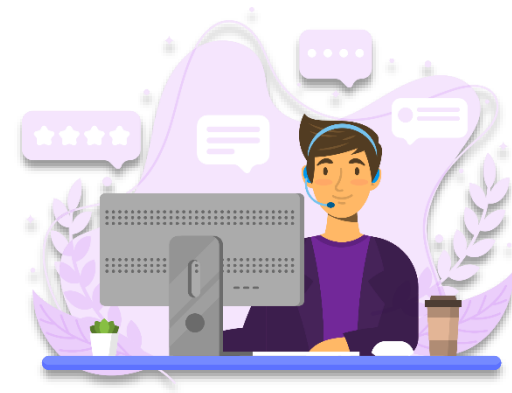


Tabla No. 1

Categoría	Subtema	Total
GESTIÓN LECTURA Y BIBLIOTECAS	GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	25
	BIBLIORED	21
ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	23
	BIENES DE INTERÉS	8
FOMENTO Y DESARROLLO	FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	22
SERVICIO A LA CIUDADANIA	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	22
	DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	2
	SOLICITUDES DE INFORMACION ENTIDADES SIN ANIMO DE LUCRO DEPORTIVAS Y CULTURALES	1
PARTICIPACION CIUDADANA	GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y POBLACIONES	18

GESTION CULTURA CIUDADANA	TRANSFORMACION CULTURAL, INICIATIVAS CIUDADANAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE CULTURA CIUDADANA	5
ASUNTOS JURÍDICOS	GESTIÓN JURÍDICA, LEGAL, REGULACIÓN	1
	REGULACIÓN SECTORIAL	1
	INFORMACION CONTRACTUAL	1
TOTAL 7 CATEGORIAS		150
OTRAS CATEGORIAS		91
TOTAL		241

a tabla No. 1 muestra que la categoría “Gestión lectura y bibliotecas” es la más reiterada en la Secretaría de Cultura con **46** peticiones, las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde la Dirección de Lectura y Bibliotecas.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **91** peticiones corresponden a “otras categorías” dentro de las cuales se ubican las consultas hechas a personas jurídicas, veedurías ciudadanas, vigilancia y control de entidades deportivas, entre otras, que, aunque no se destaquen en los primeros cinco, mes a mes se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	21
IDRD	18
SECRETARIA DE SALUD	15
SECRETARIA DE GOBIERNO	4
IDPC	4
FUNDACION GIBERTO ALZATE	4
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3
SECRETARIA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
IDU	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
TRANSMILENIO SA	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

En la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en febrero por la Entidad respecto a los traslados realizados.

La tabla muestra que en febrero se realizaron 78 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que la Secretaría está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas



### Veedurías Ciudadanas

Para el mes de febrero se recibió **1** petición que fue clasificada como "Veedurías Ciudadanas".

## Gestión de respuesta

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	42	33	20%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	34	34	20%
DIRECCION DE FOMENTO	20	17	10%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	18	13	8%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	15	11	7%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	14	12	7%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	6	5	3%
TALENTO HUMANO	4	4	2%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	1	1%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	2	2	1%
CONTRATACION	2	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	2	1%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1	1%
RECURSOS HUMANOS	1	0	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	1	1%
TOTAL	167	137	82%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de febrero las unidades de gestión de la Secretaría realizaron **167** 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 Lectura y Bibliotecas con **42** respuestas.

Frente al mes anterior (enero) el Grupo Interno de Servicios Administrativos fue la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas, por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en febrero fue el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	182	2	1%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	46	0	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	28	0	0%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	18	3	1%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	15	1	0%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	14	5	1%
DIRECCION DE FOMENTO	12	2	1%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	7	2	1%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	5	2	1%

DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	5	0	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	4	0	0%
DESPACHO	4	2	1%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL	2	1	0%
CONTRATACION	1	0	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	0	0%
DIRECCION PERSONAS JURIDICAS	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
SISTEMAS	1	1	0%
TOTAL	347	22	6%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el 6% de peticiones sin trámite de respuesta en enero (22 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de febrero.

## 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 entidad 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.

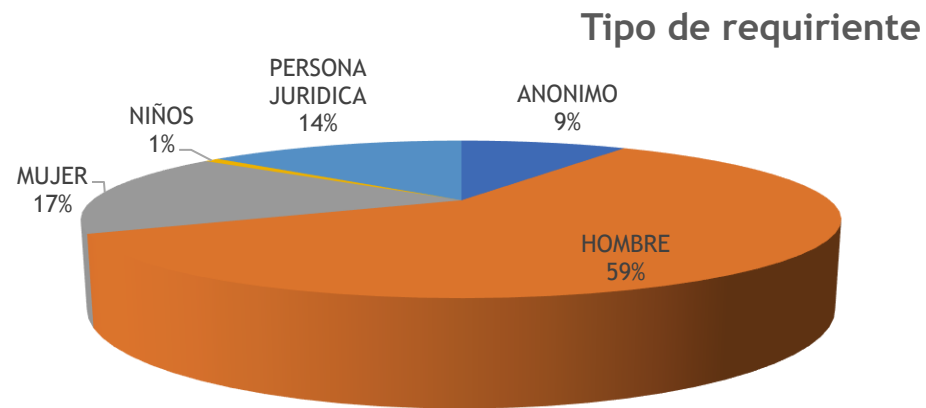


## Tipo de requiriente



El **87%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero a la Secretaría fueron realizadas por personas naturales. El **13%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas, clubs deportivos y ESAL.

Gráfica No. 4





## 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**

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACION
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO			7	
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION		11	9	1
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS				10
DIRECCION DE FOMENTO		7	5	8
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			13	1
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9		8	9
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS			5	3
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES			7	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			8	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			1	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA		9	7	7
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL			7	
TALENTO HUMANO			12	

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 **8,9** días.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en la Secretaría por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra en el equipo de Relación con la ciudadanía quienes responden el mismo día que llega la petición.

## Conclusiones:



Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte -SCRD en el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante febrero disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, la disminución fue de un 34% y está reflejado en que ya no ingresan a Bogotá te escucha las certificaciones de contrato.
2. Para febrero el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el escrito que corresponde a la radicación de correspondencia a través del correo [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co), a través de éste se recibió el 72% del total de peticiones recibidas durante el mes.



3. Se realizaron 78 traslados por competencia a otras entidades del distrito.
4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los 9 primeros días.
5. También como eventos del mes de febrero destacamos el “El lanzamiento del portafolio distrital de estímulos PDE 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](mailto:Viviana.ortiz@scrd.gov.co)  
German Gonzalo Gil  
[German.gil@scrd.gov.co](mailto:German.gil@scrd.gov.co)  
Teléfono 601 - 3274850 ext 565 - 714