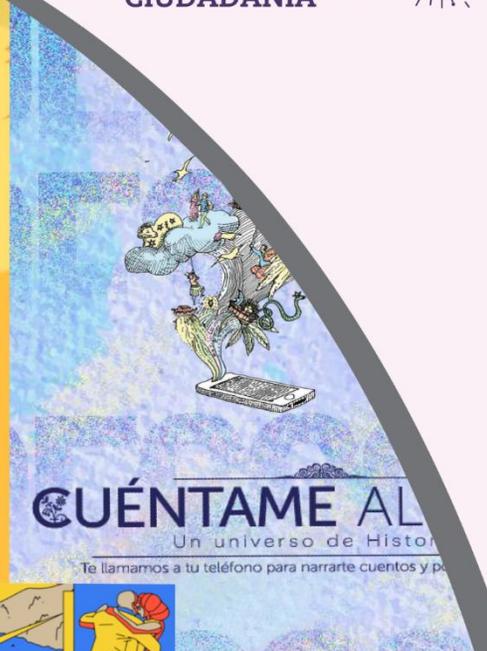
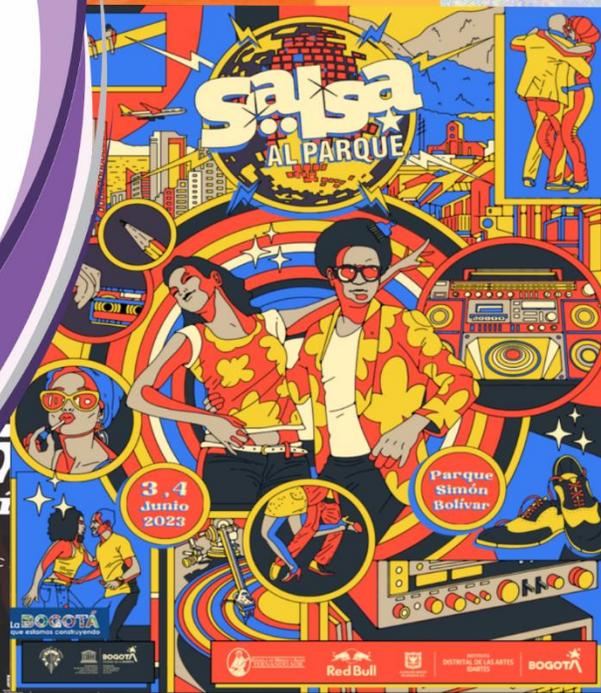


Informe Peticiones



CUÉNTAME AL
Un universo de Historias
Te llamamos a tu teléfono para narrarte cuentos y películas

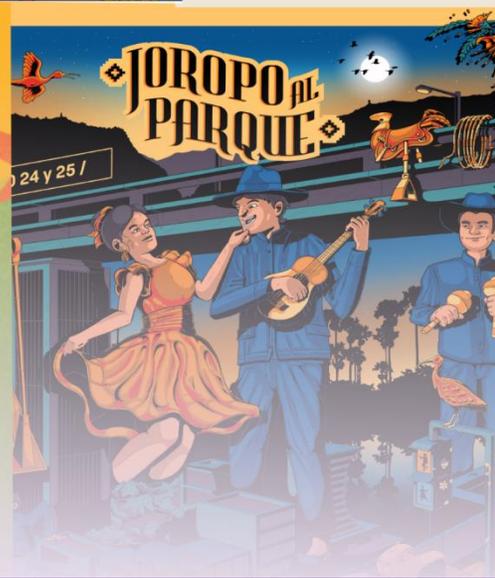


INSCRIPCIONES ABIERTAS
**TALLERES DISTRIATALES
CIUDAD DE BOGOTÁ
2023**
Talleres en novela, poesía, cuento,
crónica y narrativa gráfica.
Se dictarán los sábados entre el
25 de febrero y el 1 de julio de 2023



Mayor información en
www.idartes.gov.co

Primer Semestre **2023**





SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



Secretaría de Cultura Recreación y Deporte - SCRD

Carrera 8 No. 9- 83 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 327 4850

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 primer semestre de la vigencia 2023.

Índice

Objetivo General	6
Alcance del Informe	6
Normatividad	6
Total peticiones recibidas en el semestre	7
Comportamiento peticiones en el semestre	8
Total peticiones por canal en el semestre.	8
Comportamiento peticiones por tipología en el semestre	10
Denuncias por posibles actos de corrupción	11
Medición de la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas	12
Dependencias que más responden PQRS	12
Tiempo promedio de respuesta a las peticiones por dependencia y tipología	15
Conclusiones	17

Índice de gráficas

Gráfica 1 Total peticiones recibidas comparativo primer semestre vigencias 2022 y 2023	7
Gráfica 2 Comparativo peticiones recibidas mensualmente 2022 vs 2023	8
Gráfica 3 Comparativo peticiones por canal	9
Gráfica 4 Comparativo tipo de peticiones	10
Gráfica 5 Dependencias que más peticiones han atendido en el primer semestre 2023	13
Gráfica 6 Categorías más reiteradas en el primer semestre 2023	13
Gráfica 7 Subtemas más reiterados de consulta en el primer semestre 2023	14

Índice de tablas

Tabla 1 Reclamos recibidos en las vigencias 2022 y 2023	10
Tabla 2 Plazos para resolver las peticiones	15
Tabla 3 Promedio tiempos de respuesta a las peticiones en el primer semestre	16

Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2023 en relación con el 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 siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad durante el primer semestre de 2023, de acuerdo con el reporte de las distintas unidades de gestión que conforman la Secretaría, las cuales sirven de insumo para el análisis de la información que fue registrada en los sistemas Bogotá te escucha y el gestor documental Orfeo y consolida un total de 1.626 peticiones.

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 primer semestre 2023.



Total peticiones recibidas en el semestre

De acuerdo con el reporte de los sistemas Bogotá te Escucha y el Gestor Documental Orfeo, el total de peticiones recibidas por la Entidad, durante el primer semestre de 2023 fue de un total de 1.626; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfica 1
Total peticiones recibidas
Comparativo 1er semestre vigencias 2022 vs 2023



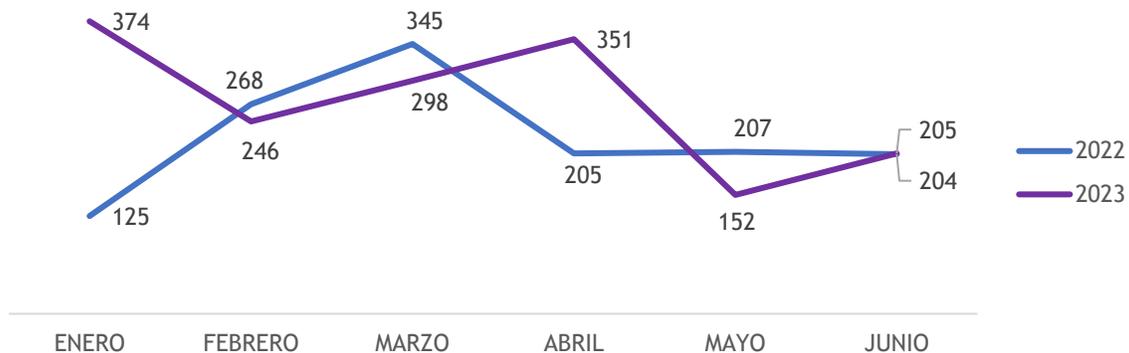
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

En comparación con la vigencia 2022, la Entidad aumentó el número de peticiones atendidas en 272 que equivale a un 17% más en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, dicho aumento lo atribuimos a la participación de la ciudadanía en las convocatorias del Portafolio de Estimulo y al alto número de consultas que hemos recibido en torno al convenio entre el Servicio Nacional de Aprendizaje y la Secretaría.

También consideramos que el servicio web que se tiene con la Secretaría General a través de Bogotá te escucha y el Gestor documental han facilitado el registro de peticiones y con ellos el aumento del total de las PQRS para el primer semestre de 2023.

Comportamiento peticiones en el semestre

Gráfica No. 2
Comparativo peticiones recibidas mensualmente
2022 vs 2023



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

La gráfica No. 2 representa mes a mes la cantidad de peticiones atendidas en las vigencias 2022 y 2023, allí podemos apreciar que hubo un aumento de 249 peticiones en enero 2023 en comparación con la vigencia anterior, aumento que representa el 66% de diferencia entre una vigencia y otra.

En la gráfica también se puede apreciar que en los meses de abril y mayo de 2023 hubo una reducción de peticiones del 57% ya que pasamos de 351 peticiones recibidas en abril, a 152 en mayo, dicha disminución la atribuimos principalmente a la alta participación que tuvo la convocatoria entre el SENA y la Secretaría que abrió inscripciones a finales de marzo y se cerró el 23 de abril. El mismo comportamiento se dio en 2022, solo que para esa vigencia la convocaría se hizo durante el mes de marzo, recibiendo 345 peticiones en marzo y solo 205 peticiones en abril, la cifra se redujo en 140 peticiones.

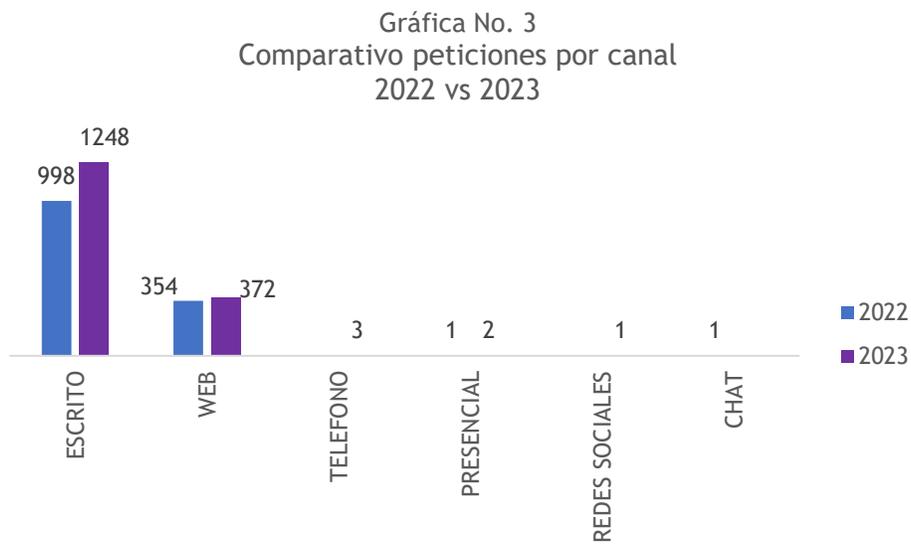
Total peticiones por canal en el semestre

Respecto a los canales de recepción de las PQRS, tanto para la vigencia 2022 como en 2023, el canal escrito ha sido el predominante.

En la Entidad el canal escrito es administrado por el Grupo Interno de Servicios Administrativos (correspondencia), ellos disponen de una ventanilla presencial ubicada en la carrera 8 No. 9 - 83 y del correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co.

El equipo de Relacionamiento con la ciudadanía es quien articula con el gestor documental Orfeo y realiza el reparto interno, a su vez éstos a través del servicio web con el sistema Bogotá te escucha generan la Interoperatividad enlazando automáticamente ambos sistemas.

En la vigencia 2022 se recibió a través de este canal 998 peticiones, mientras que en 2023 se recibieron un total de 1.248, hubo un aumento de 250 peticiones que equivalen al 20%.



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

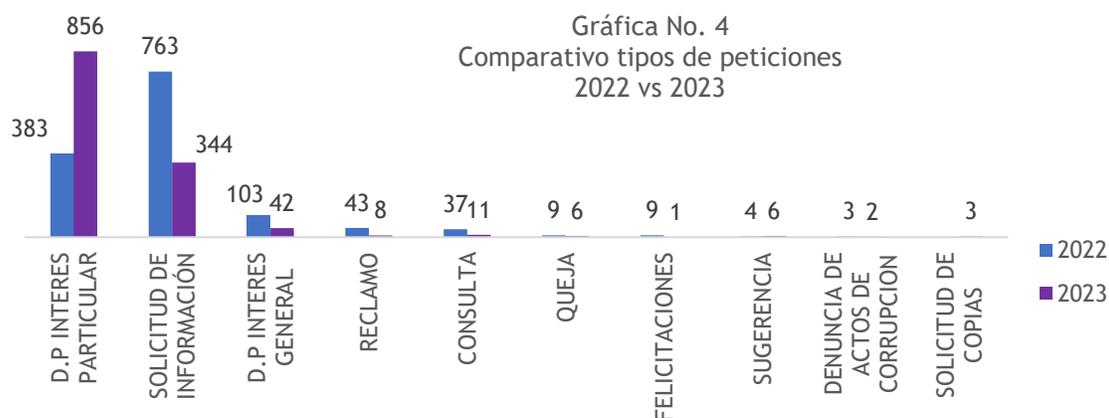
El segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal web, este canal está referido a las peticiones que autónomamente la ciudadanía interpone a través de Bogotá te escucha, para la vigencia 2022 en el primer semestre se recibieron 354 peticiones vía web, en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023 se presenta un aumento de 18 peticiones que equivalen al 4%.

Los demás canales como el telefónico, presencial, chat y redes sociales, están dispuestos para la ciudadanía, sin embargo es muy bajo el número de peticiones recibidas por estos.

Comparando ambas vigencias, en 2022 no se recibieron peticiones telefónicamente, mientras que en 2023 se recibieron 3; por redes sociales en 2023 tenemos una petición y dos presenciales.

Comportamiento peticiones por tipología en el semestre

La gráfica No. 4 muestra la cantidad de peticiones recibidas en las vigencias 2022 y 2023 por tipología, en ella se puede apreciar un aumento de 473 derechos de petición de interés particular ya que pasamos de 383 derechos de petición particular en 2022, a 856 en 2023.



Respecto de las Solicitudes de Información la gráfica No. 4 refleja una disminución pasando de 763 en 2022, a 344 en 2023. Otro aspecto que resalta la gráfica es que en 2022 durante el primer semestre se recibieron 9 felicitaciones, mientras que en 2023 solo una.

Respecto a los reclamos se redujeron en 35, pasando de 43 en 2022 a 8 en 2023.

Tabla No. 1
Reclamos recibidos en las vigencias 2022 y 2023

RECLAMOS RECIBIDOS	2022	2023
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	9	3
DIRECCION DE FOMENTO	8	2
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	9	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	9	
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	2	1
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	

DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1	
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	1	
TOTAL	43	8

Las dependencias que más reclamos recibieron en 2022 fueron la Dirección de Lectura y Bibliotecas, la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el ciudadano y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística cada una con 9 reclamos, sin embargo para la vigencia 2023 los únicos reclamos recibidos fueron, tres para la Dirección de Lectura y Bibliotecas, dos para la Dirección de Fomento, uno para la Dirección de Transformación Culturales y uno en contra de la Subdirección de Infraestructura, lo anterior refleja el compromiso de las áreas por mejorar sus procesos de cara a la ciudadanía para aumentar los niveles de satisfacción.

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.

La Directiva 001 de 2021 con el objetivo de promover la eficiencia en la gestión, centralización y control de los casos, dispuso a nivel distrital, para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, la Línea 195, y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”; a través de la ruta <https://bogota.gov.co/sdqs/denuncias-por-actos-de-corrupcion>.

Denuncias por posibles actos de corrupción



Así mismo la Entidad dispuso del correo bdisciplinario@scrd.gov.co para aquellas personas que prefieran este canal.

En la Entidad y atendiendo los lineamientos de la Directiva, de recibirse denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, todas son registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”.

En todos los canales de atención que son operados por el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía, garantizamos la protección de identidad del denunciante y la reserva de la información suministrada.

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 la Entidad recibió tres denuncias por presuntos actos de corrupción, en comparación con el mismo periodo de 2023, a corte del 30 de junio se han recibido dos denuncias por presuntos actos de corrupción, una en abril y otra en mayo, ambas ya cursan trámite por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

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

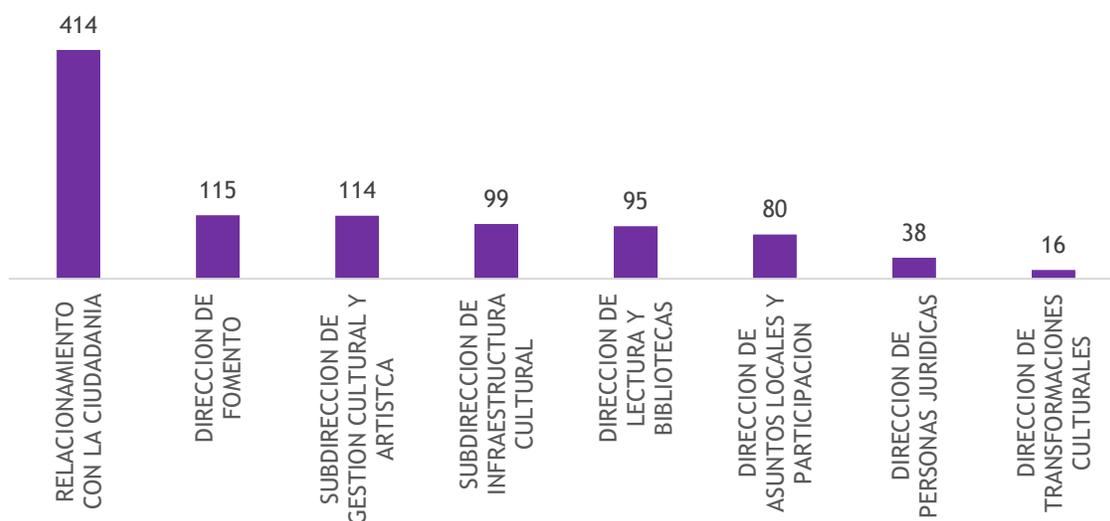
Mensualmente la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General emite un informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha, el cual contiene la evaluación de las respuestas a las peticiones 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 20237100101642.

Dependencias que más responden PQRS

Durante 2023 la Entidad ha dado trámite a 1.626 peticiones ciudadanas, el equipo de Relacionamiento con la ciudadanía ha sido el que más peticiones ha respondido, a corte del 30 de junio se dio respuesta definitiva a 414 peticiones, que equivale al 25% del total recibido durante el primer semestre.

Gráfica No. 5
 Dependencias que más peticiones han atendido en el
 1er semestre 2023

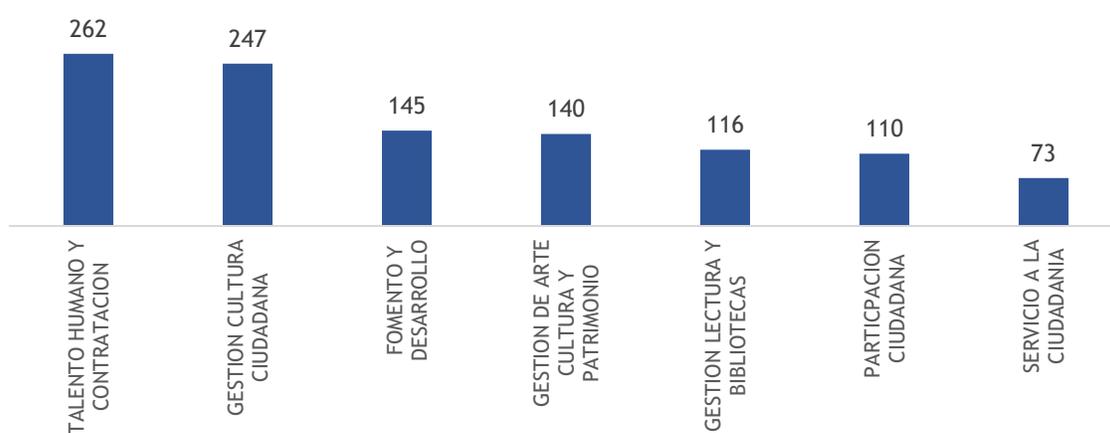


La Dirección de Fomento y la Subdirección de Gestión Cultural y Artística ocupan el segundo lugar en las dependencias que más peticiones responden cada una con el 7% del total recibido.

Ahora bien el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha está parametrizado a partir de categorías y subtemas que le facilitan al Distrito conocer mes a mes cuáles son los temas de consulta frecuente de la ciudadanía en la ciudad.

En la gráfica No. 6 se reflejan las categorías más consultadas en la entidad, allí se destacan temas de talento humano y contratación, así como cultura ciudadana y fomento y desarrollo.

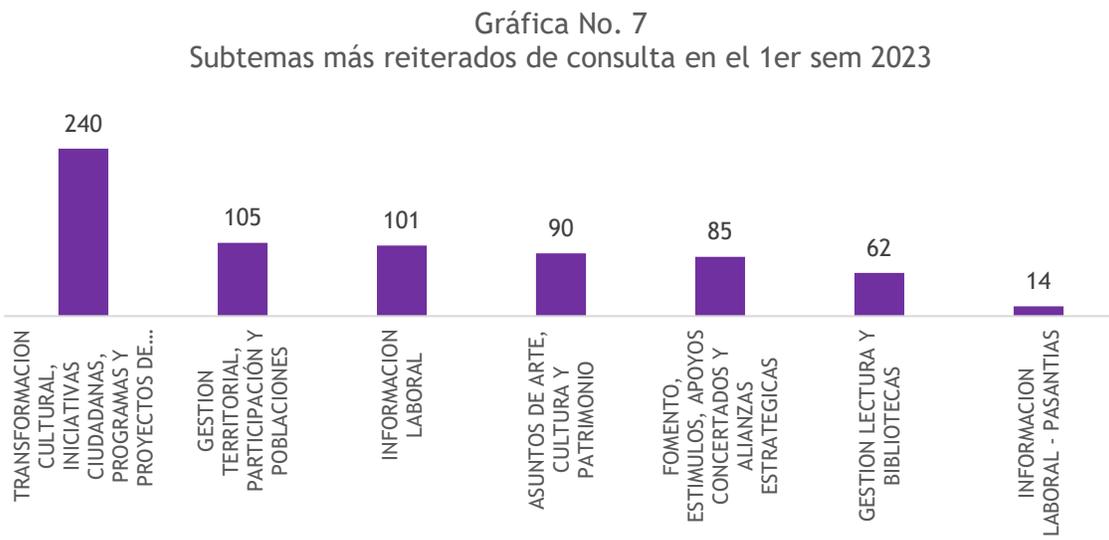
Gráfica No. 6
 Categorías más reiteradas en el 1er sem 2023



A su vez las categorías se desagregan en subtemas que buscan ser más específicos en los temas de consulta.

La Secretaría de Cultura en el mes de mayo solicitó ajustes en la parametrización del sistema toda vez que algunos de los servicios no estaban contemplados, así las cosas el 17 de mayo los cambios se surtieron en Bogotá te escucha, para efectos del informe los mismos no se visualizan con facilidad toda vez que son en total 97 subtemas y algunos son más reiterados que otros.

La gráfica No. 7 “Subtemas más reiterados de consulta en el primer semestre 2023” indica que en el primer lugar el subtema “transformación cultural, iniciativas ciudadanas, programas y proyectos de cultura ciudadana”, ocupó el primer lugar con 240 peticiones, allí se clasificaron todas las peticiones que ingresaron por temas de la convocatoria entre el SENA y la Secretaría, así como solicitudes en torno a los cursos de formación de la plataforma FORMA.



En segundo lugar se ubicó el subtema “gestión territorial, participación y poblaciones” allí se clasificaron las peticiones relacionadas con casas de cultura, las elecciones a los consejos de arte, cultura y patrimonio, promoción de la cultura ciudadana y peticiones de algunas comunidades indígenas.

Información laboral fue el tercer subtema más consultado, con 101 peticiones recibidas durante el primer semestre, esto obedece principalmente a que hasta enero se ingresaban al sistema las solicitudes de certificación de contratos; esta situación se detuvo en atención a lo que establece el manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General en el que se indica a las entidades distritales cuáles peticiones no deben ser registradas en el sistema

“Asuntos de arte cultura y patrimonio” ocupó el quinto lugar, allí se clasificaron las peticiones relacionadas con grafiti, inspección, vigilancia y control de las obras de construcción en bienes de interés cultural, así como la solicitud de declaratoria de bienes de interés cultural.

Las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos -PDE ocuparon el sexto lugar con 85 peticiones clasificadas en el subtema “fomento, estímulos, apoyos concertados y alianzas estratégicas”, éstas fueron atendidas por la Dirección de Fomento y están relacionadas con temas de asesorías en las convocatorias, certificados de participación y evaluaciones realizadas por el jurado a cargo de estas.

Gestión lectura y bibliotecas ocupó el séptimo lugar, allí se clasificaron todas las peticiones relacionadas con la red de bibliotecas públicas -Biblored.

Tiempo promedio de respuesta a las peticiones por dependencia y tipología

Tabla No. 2

Plazos para resolver las peticiones

La ley 1755 de 2015 establece unos tiempos de respuesta a partir de unas tipologías, en la tabla No. 2 se relacionan los tiempos de respuesta que establece la ley para cada tipo de petición:

Tipo de petición	Plazo
Regla general	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles (artículo 258, Ley 5ª de 1992)
Cuestionarios de proposiciones de citación por control político del Concejo de Bogotá	3 días hábiles (artículo 58, Acuerdo Distrital 348 de 2008)

Tabla No. 3
Promedio tiempos de respuesta a las peticiones en el primer semestre de 2023

DEPENDENCIA	CONSULTA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	DENUNCIA CORRUPCION	FELICITA	QUEJA	RECLAMO	SOL. INF	SUG
DIRECCION DE REDES			1 3						
OFICINA ASESORA JURIDICA	2 4		9					5	
OFICINA DE CONTROL INTERNO			1 0						
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES			9			1 5	1 3		
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA			9						1 0
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1 5		9					8	
DIRECCION DE LECTURA	9	1 1	9			1 1	1 1	7	
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES		1 1	9					7	
RECURSOS HUMANOS		1 5	8					7	
DIRECCION DE ECONOMIA			8					1 0	
DIRECCIÓN OBSERVATORIO			9					7	
INFRAESTRUCTURA		9	8				1 1	6	
GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	9	1 0	9					6	9
CORPORATIVA			8					7	
DIRECCION DE ARTE CULTURA	1 0	3	8						
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA			6					9	1 1
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS			1 3					2	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			8					5	
DESPACHO								7	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO				7					
OFICINA DE COMUNICACIONES			6					9	
RECURSOS FINANCIEROS			6					5	
PERSONAS JURIDICAS			6					5	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2 0	3	5					9	
RELACIONAMIENTO CIUDADANIA	1	0	1			0		0	0
DIRECCION DE FOMENTO	2 0	7	6		1 0		9	5	0

Durante el primer semestre 2023 para el caso de las consultas, el promedio de días de respuesta más alto estuvo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica en 24 días.

El promedio de respuesta de los derechos de petición de interés general más alto fue el del Grupo Interno de trabajo de Talento Humano con 15 días, es decir finalizaron la petición el día del vencimiento de esta, respecto de los derechos de petición de interés particular el promedio de respuesta más alto estuvo en el Grupo Interno de sistemas y en la Dirección de Redes con 13 días.

Respecto a las solicitudes de información el promedio de respuesta más alto fue de 10 días y fue la Dirección de Economía Estudios y Política quienes finalizaron el trámite el último día de vencimiento, seguido del Grupo Interno de Servicios Administrativos y la Dirección de Cultura Ciudadana con 9 días.

El promedio de respuesta más bajo fue del equipo de Relacionamento con la ciudadanía, quienes responden el mismo día en que ingresa a la entidad o a más tardar al día siguiente.

Es preciso destacar que durante el primer semestre de 2023 la Entidad no presentó vencimiento a las peticiones, atendiendo todo dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente.

Conclusiones

1. Durante el primer semestre de 2023 aumentamos en un 17% la cantidad de peticiones atendidas en comparación con el mismo periodo del año anterior.
2. Los meses en los que más peticiones se reciben coinciden con el lanzamiento de la convocatoria entre el SENA y la Secretaría, allí se ofertan programas de formación técnico y tecnológico en temas artísticos y deportivos.
3. El canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el escrito.
4. Hubo una reducción del 180% en los reclamos recibidos durante el primer semestre de 2023 pasando de 43 reclamos en 2022 a 8 en 2023.
5. El informe elaborado por la Dirección de Calidad del servicio de la Secretaría General, da cuenta de que la Entidad presenta un 99% de cumplimiento en los criterios de calidad, calidez, oportunidad y manejo del sistema en la gestión de las peticiones ciudadanas.
6. Se presenta un capítulo específico para que en el marco de la rendición de cuentas, se tenga la información de los temas, subtemas y categorías más reiterados por la ciudadanía en la gestión de las peticiones ciudadanas, para el primer semestre se ubicó en primer lugar el subtema “transformación cultural, iniciativas ciudadanas, programas

y proyectos de cultura ciudadana”, en donde se clasificaron las peticiones por temas relacionados con formación artística, deportiva y plataforma FORMA.

7. A corte del 30 de junio de 2023 la entidad no presenta vencimientos en los términos de respuesta de las peticiones. El equipo de Relacionamiento con la ciudadanía es quien más pronto da respuesta a las peticiones y quienes más gestionan derechos de petición atendiendo el 25% de las peticiones en 1er semestre.

Elaboro: Viviana Ortiz Bernal
Viviana.ortiz@scrd.gov.co
Teléfono: 601-3274850 ext. 778
Dirección de Gestión Corporativa y
Relación con el ciudadano



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE