

Informe gestión de peticiones

Abril
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 **abril** 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.

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **abril** 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 **abril** 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.



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 **abril 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 **abril 2023**.



“Feria del libro de Bogotá”

Cada año la celebración de la Feria Internacional del Libro de Bogotá, FILBo nos permite encontrarnos en la palabra, ya sea porque con ansias asistimos a las conferencias de nuestros autores y autoras favoritas, ya porque entre los pabellones comerciales encontramos esa novela o ese poemario del que llevábamos tiempo antojadas y que finalmente consigue llegar a acompañar nuestros días. Cada año, la FILBo es una oportunidad de entretajernos con otras historias, de alimentar nuestra experiencia vital con las narrativas que propone, de crecer en imaginación y en memoria para desde lo nuevo y lo tradicional abordar los retos del presente.

El pabellón #LEOBogotá es una invitación a pensar la lectura y la literatura en un sentido más amplio. Estamos desde allí moviendo una conversación esencial, necesaria para toda la ciudad: la premisa de que sólo podemos transformar aquello que cuidamos, y que para cuidar algo hay que conocerlo. Es necesario conocer nuestra ciudad para cuidarla, conocer lo humano para cuidar lo humano, conocer el presente para cuidar el presente. Y no hay herramienta mejor para que ese conocimiento sea posible que el ejercicio de la palabra, en todas sus formas: leída, escrita, y dicha.

La LEO compartió cuatro tipos de experiencias en el pabellón #LEOBogotá, todas alrededor de la cultura escrita y que fueron un reconocimiento a los actos cotidianos que nos permiten expresarnos, comunicarnos y dialogar a partir de la palabra escrita, leída y hablada.

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 **abril** de 2023 el cual asciende a **351** solicitudes de trámite ciudadanas, que demuestran el compromiso de la Entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el programa de transparencia y ética pública, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

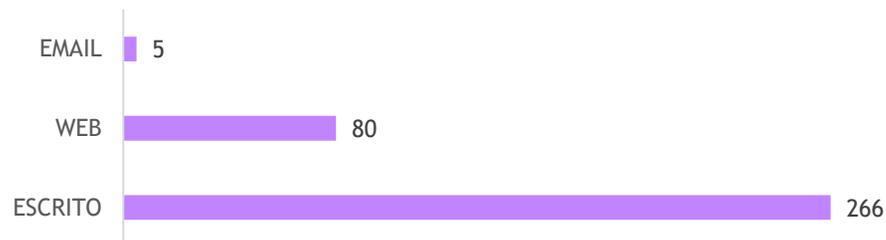


Peticiones por canal

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 **abril** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **266** peticiones, las cuales representan el **76%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **80** peticiones, las cuales representan el **23%**, y en la tercera posición está el canal email que registró un total de **5** petición que representa el **1.4%**.

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 **344** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **abril** 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 la “Solicitud de información” es la tipología más utilizada durante el mes con **167** peticiones que representan el **49%** 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 particular” con **159** peticiones que representan el **47%** del total registrado en la Entidad para la gestión.



Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



En comparación con el mes anterior (marzo) aumentamos en abril en un reclamo y en una denuncia de actos de corrupción. Las solicitudes prioritarias que son aquellas entre entidades o que hacen entes de control, no se tuvieron en cuenta en el periodo para reflejarse en la gráfica, sin embargo, en el periodo se recibió un total de 7

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 **abril** 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 **351** peticiones que ingresaron a la Entidad en **abril** (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
GESTION CULTURA CIUDADANA	TRANSFORMACION CULTURAL, INICIATIVAS CIUDADANAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE CULTURA CIUDADANA	197
	EMPENDIMIENTO E INDUSTRIAS CULTURALES Y CREATIVAS	1
	ENCUESTA BIENAL, OBSERVATORIO DE CULTURAS	1
GESTION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	ASUNTOS DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	22
	BIENES DE INTERÉS	7
FOMENTO Y DESARROLLO	FOMENTO, ESTIMULOS, APOYOS CONCERTADOS Y ALIANZAS ESTRATEGICAS	17
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	15
	BIBLIORED	1
PARTICIPACION CIUDADANA	GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y POBLACIONES	10
TOTAL 5 CATEGORÍAS		271
OTRAS CATEGORÍAS		27
TOTAL		298

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Gestión cultura ciudadana” fue la más reiterada en la Entidad con **197** peticiones, lo anterior obedece al convenio firmado entre la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD, y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el que las y los ciudadanos de Bogotá podrán acceder a programas de formación gratuita que incluyen más de 15 oportunidades, y que busca favorecer la adquisición de conocimientos,

habilidades y competencias en campos del arte, la cultura y el deporte, ampliando así, las posibilidades laborales y contribuir a la reactivación de la ciudad por medio de la transformación de entornos sociales y comunitarios.

La segunda categoría con más peticiones este mes fue “Gestión cultura y patrimonio”, allí se clasifican las peticiones que en su mayoría se trata de denuncias por construcciones en bienes de interés cultural. “Fomento y Desarrollo” ocupó el tercer lugar, allí se clasifican las peticiones relacionadas con inquietudes sobre 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 cuarta categoría fue para la Dirección de Lectura y bibliotecas, allí fueron clasificadas peticiones relacionadas con la Red de bibliotecas y que en su mayoría se refieren a inconformidades de usuarios por horarios de atención y préstamo de ejemplares.

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Peticiones trasladadas

ENTIDAD	TOTAL
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	15
IDRD	12
SECRETARIA GENERAL	6
SECRETARIA DE GOBIERNO	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	5
IDPC	4
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	1
SECRETARIA GOBIERNO	1
FUNDACION GIBERTO ALZATE	1
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1
TOTAL	53

La tabla muestra que en **abril** se realizaron 53 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 **abril** 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	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	192	192	64%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	38	24	8%
DIRECCION DE FOMENTO	15	11	4%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11	10	3%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	9	5	2%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	8	5	2%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	7	7	2%
RECURSOS HUMANOS	3	2	1%
CONTRATACION	3	2	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	2	1%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	2	2	1%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	1	0%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	1	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	1	1	0%
TOTAL	298	267	90%

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **abril** las unidades de gestión de la Secretaría realizaron **267** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue Relacionamiento con la ciudadanía con **192** respuestas.

Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	96	0	0%
DIRECCION DE FOMENTO	34	11	5%
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	21	6	3%
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	18	3	1%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	16	9	4%
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS	12	1	0%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	11	4	2%
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO	4	1	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	2	1%
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	2	0	0%
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS	2	0	0%
RECURSOS FINANCIEROS	2	0	

CONTRATACION	2	0	0%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1	0	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	1	1	0%
DIRECCION DE CULTURA CIUDADANA	1	1	0%
DESPACHO	1	0	0%
RECURSOS HUMANOS	1	1	0%
DIRECCION DE REDES Y ACCION COLECTIVA	1	1	0%
TOTAL	232	41	18%

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que el **18%** de peticiones sin trámite de respuesta en marzo (41 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **abril**

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.

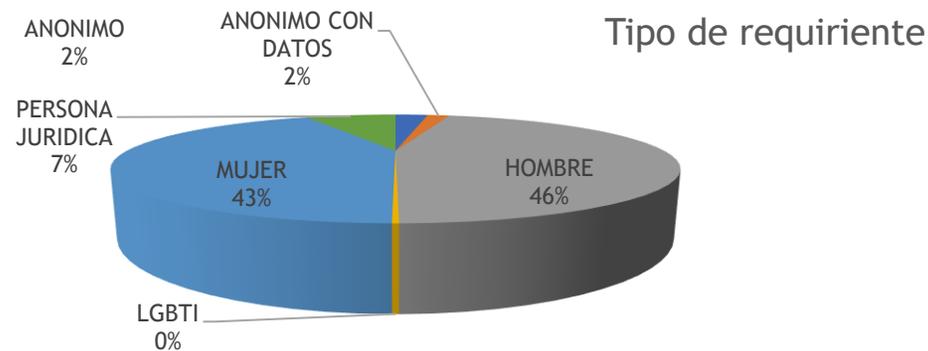
Participación por estrato

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 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 **93%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de **abril** a la Entidad fueron realizadas por personas naturales. El **7%** 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 CORRUPCION	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA
CONTRATACION		1 0			
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			8		
DIRECCION DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO		1 2			
DIRECCION DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	1 1	8			
DIRECCION DE ECONOMIA Y ESTUDIOS POLITICOS		1 2			
DIRECCION DE FOMENTO		7		3	
DIRECCION DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		9		3	
DIRECCION DE PERSONAS JURIDICAS		1 0		7	
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		1 0			
OBSERVATORIO GESTION DEL CONOCIMIENTO		7			
OFICINA ASESORA JURIDICA		4			
RECURSOS HUMANOS		8			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	1		0	
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	1 1	7		5	9
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		9		7	
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA					1 0
TOTAL	7	4	8	0	1 0

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 2.7 días, el cual es mismo frente al mes anterior (marzo).

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 días y estuvo a cargo de la Dirección de Economía y estudios Políticos, respecto a las solicitudes de información, la Subdirección de Infraestructura y la Oficina Jurídica dieron respuesta el día 7.

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



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

1. Durante **abril** aumentaron las peticiones en comparación con el mes anterior, el aumento fue de un **15%** y está reflejado en las consultas de los ciudadanos que están interesados en participar en la convocaría que se realizó entre la Entidad y el SENA, la cual se cerró sus inscripciones en el mes de mayo y tuvo gran acogida por agentes culturales y ciudadanía en general.

2. Para **abril** 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, a través de éste se recibió el **76%** del total de peticiones recibidas durante el mes.



3. Se realizaron **53** 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 3 primeros tres días hábiles luego de su recepción.
5. También como eventos del mes de **abril** destacamos “La Feria del libro- 2023.”, Con una masiva asistencia y participación, las y los ciudadanos acogieron la Política Pública de Lectura, Escritura y Oralidad (LEO).

RELACIONAMIENTO CON LA — CIUDADANÍA —



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