



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe acceso a información, quejas y reclamos Noviembre 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.



información, relativas al servicio durante el mes de **noviembre** 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*, la sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la matriz de registro y control de PQRS que custodia el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el mes de **noviembre 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 **noviembre** 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

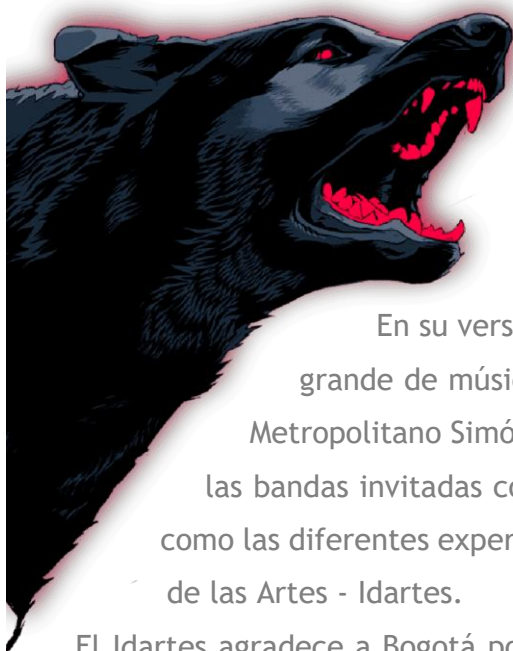
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 **noviembre 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 **noviembre 2023**.

“Festival Rock al Parque 2023”



Tres días, tres escenarios, 65 bandas y 600 artistas en escena hicieron de la versión 2023 una de las más grandes de la historia.

64 agrupaciones, entre invitados internacionales, invitados nacionales y ganadores de convocatorias, harán parte de la nueva edición de Rock al Parque que se realizó los días 11, 12 y 13 de noviembre de 2023 en el Parque Simón Bolívar de Bogotá.

En su versión 2023 Rock al Parque demostró por qué es considerado el festival de acceso libre más grande de música en América Latina al reunir a más de 390 mil personas en un mismo lugar, el Parque Metropolitano Simón Bolívar, para disfrutar del completo universo sonoro que durante tres días presentaron las bandas invitadas con sus propuestas sólidas, novedosas y un fuerte componente de música en español, así como las diferentes experiencias que en esta ocasión hicieron parte del evento organizado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

El Idartes agradece a Bogotá por aceptar el llamado y por hacer de los Festivales al Parque un verdadero hito para la ciudad, el país y el mundo. Las cifras históricas de este 2023 lo demuestran y posicionan a este programa como un espacio único para el disfrute de la música en vivo en escenarios de libre acceso para todos los públicos.

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 30 de **noviembre** de 2023 el cual asciende a **188** 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.

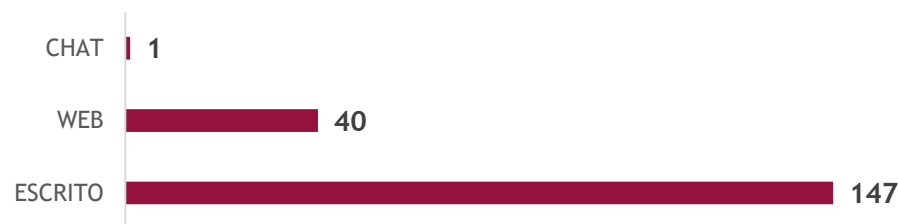
Gráfica No. 1



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 **noviembre** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal escrito con **147** peticiones, las cuales representan el **78%** 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 **40** peticiones, las cuales representan el **21%**. A través del chat se registró una petición.

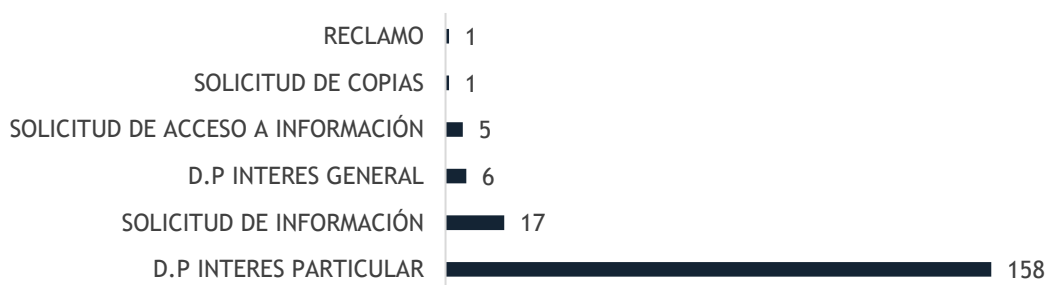
Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Tomando como base las **188** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **noviembre**, en la gráfica No. 3 se presenta la clasificación por las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, se observa que el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **158** peticiones que representan el **84%** 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 **17** peticiones que representan el **9%** del total registrado en la Entidad para la gestión. Así mismo se recibieron **6** Derechos de petición de Interés general, **5** solicitudes de acceso a la información y un reclamo.

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



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

Solicitudes de acceso a la información pública

En cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015, el cual señala, “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, se discrimina la siguiente información:

Número de solicitudes de acceso a información recibidas	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra Entidad	El tiempo de respuesta para cada solicitud (días hábiles promedio)	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información
5	0	4	0

Del total de solicitudes de acceso a la información, se registraron 5 solicitudes de acceso a información de carácter pública siendo respondidas en su totalidad por la Entidad dentro de los términos establecidos en la ley.

Subtemas más reiterados



En este capítulo se muestran las categorías y subtemas más reiterados en la Secretaría de Cultura en el mes de **noviembre** a las 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 **188** peticiones que ingresaron a la Entidad en **noviembre** (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	37
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	4
	Total	41
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	12
	Total	12
	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	11
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	2

ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	1
	Total	14
PARTICIPACION	SISTEMA DISTRITAL DE ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	10
	TRANSFORMACIONES CULTURALES	2
	ES CULTURA RURAL	1
	Total	13
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS PROGRAMA CONVOCATORIAS SICON	9
	OTRAS CONVOCATORIAS - NO SICON	6
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	6
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN	5
	Total	26
TOTAL 5 CATEGORÍAS		106
OTRAS CATEGORÍAS		29
TOTAL		135

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Bienes de interés cultural” fue la más reiterada en la Entidad con **41** 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 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. En tercer lugar, se ubicó la categoría “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 cuarto lugar se ubicó la categoría “Arte, cultura y patrimonio” allí se clasificaron las peticiones relacionadas principalmente con consultas del Distrito Grafiti, beneficios económicos periódicos para artistas mayores y consultas de la plataforma *Forma*. En el quinto lugar tenemos la categoría “Asuntos administrativos”, allí se clasifican las peticiones que consultan a cerca de su participación en alguna actividad promovida por la entidad, además algunas solicitudes de empleo.

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Traslados a entidades

ENTIDADES	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	21
IDRD	10
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	3
IDPC	3
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	3
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	1

La tabla muestra que en **noviembre** 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 receptiona gran cantidad de peticiones que son trasladadas a través de Bogotá te escucha a las entidades correspondientes.

MINISTERIO DE CULTURA	1
CAMARA COLOMBIANA DEL LIBRO	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
SECRETARÍA GENERAL	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
IDU	1
DASCD	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
TOTAL	53



Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **noviembre** no se recibieron peticiones que fueran clasificadas como “Veedurías Ciudadanas”.

Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **noviembre** las unidades de gestión realizaron **103** 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 **29** respuestas que equivalen al **21%** de las peticiones cerradas.

Frente al mes anterior (octubre) también la Subdirección de Infraestructura fue la dependencia con el mayor número de peticiones cerradas en el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha. El equipo de Relación con la ciudadanía ocupó el segundo lugar con **20** cierres equivalentes al **15%**.

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	40	29	21%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	20	15%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	17	15	11%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	13	9	7%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	11	9	7%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	7	5%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	4	1	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4	3	2%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	3	2%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	4	3	2%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	3	2	1%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	0	0%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	0	0%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1	1	1%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	0%
TOTAL	135	103	76%

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 **21%** de peticiones sin trámite de respuesta en octubre (**38 peticiones**), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **noviembre**.

Tabla No. 4
Peticiones cerradas de periodos anteriores (octubre)

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	51	12	6%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	32	0	0%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	26	4	2%
DIRECCION DE FOMENTO	19	4	2%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	15	6	3%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	3	2%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	1	1%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	6	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	3	2	1%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	3	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	1	1%

DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	1	0	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0%
DIRECCIÓN OBSERVATORIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CULTURAL SECRETARIA DE CULTURA	1	0	0%
GRUPO INTERNO DE CONTRATACIÓN	1	0	0%
TOTAL	185	38	21%

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

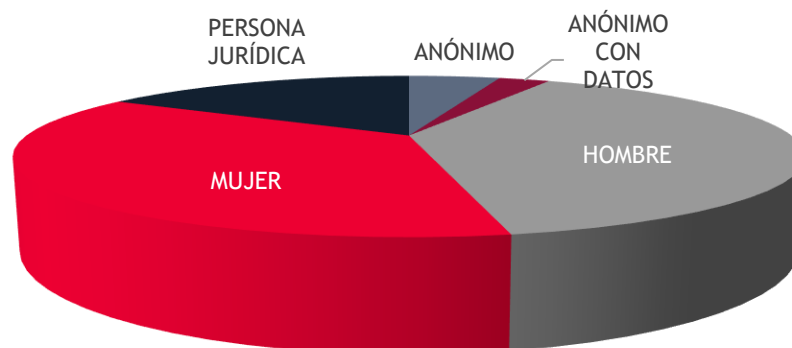
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones a la Secretaría fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

Tipo de requiriente



El **84%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre fueron realizadas por personas naturales. El **16%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de colectivos, fundaciones y organizaciones en torno a las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos.

Gráfica No. 4
Tipo de requiriente



Tiempo promedio de respuesta

La tabla No. 5 consolida el promedio de los tiempos de respuesta en la Entidad, de la tabla podemos identificar que la Oficina Asesora de Planeación fue la dependencia con los tiempos más alto de respuesta, demorando 14 días hábiles para ello. La tabla también permite identificar que el equipo de Relacionamento con la ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica tienen el promedio más bajo de días de respuesta a los derechos de interés particular, toda vez que se responde el mismo día en que reciben la petición.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	11	4		7
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS		8		
DIRECCIÓN DE FOMENTO	6	8		
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		5		
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA		13		
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		13		
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		12		
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		9		8
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2	0		1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA		13		
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA	5	9		
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		9	4	5
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		8		

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 noviembre 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 octubre da cuenta de este comportamiento y el mismo puede ser consultado a través del radicado Orfeo **20237100202832**.

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
26	0 (0%)	100%	99%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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

1. Durante noviembre hubo una disminución del **33%** en el total de peticiones recibidas que equivale a **93** peticiones en comparación con el mes anterior, pasando de 281 peticiones en octubre, a 188 en noviembre, lo anterior se debe a que es época de vacaciones, pues históricamente en los meses de noviembre y diciembre la Entidad evidencia la disminución en las peticiones.
2. El canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el escrito, canal administrado por el equipo de correspondencia y cuyo mayor flujo es el correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co, a través de éste se recibió el **78%** del total de peticiones recibidas durante el mes.



3. Se realizaron **53** traslados por competencia a otras entidades del distrito, en su mayoría al Instituto Distrital de las Artes, relacionados con una petición reiterativa y consultas en torno a la convocatoria “es cultura local”.
4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que en los primeros **8** días en promedio la ciudadanía está recibiendo la respuesta.

5. También como eventos del mes de noviembre destacamos el “Festival Rock al Parque - 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

Siempre en Contacto



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

El Documento 20237000528613 fue firmado electrónicamente por:

Adriana María Cruz Rivera

Directora de Gestión Corporativa,
Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,
ID: 52243458,
adriana.cruz@scrd.gov.co,
Fecha de Firma: 06-12-2023 12:13:51

Revisó:

Viviana Ortiz Bernal - Contratista - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano



26c5d5c6ce1dfd557590ac4702627770338fc792f6c0ef8fdc706e026d1dc87a

Código de Verificación CV: 80697

Anexos: 1 folios