



SECRETARÍA DE
CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE

Dirección de Gestión
Corporativa y Relación
con el Ciudadano

Informe acceso a información, quejas y reclamos Diciembre 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 **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre 2023**.



Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe de **peticiones**

Eventos del mes

“Constelaciones - 2023”



La luz de la Estrella de Belén guio a los tres reyes magos al lugar de nacimiento del niño Dios. Nosotros como bogotanas y bogotanos también podemos encender nuestra propia luz, nuestra propia estrella de Navidad, para reconocer y resaltar la labor de quienes nos cuidan diariamente en Bogotá.

¡Es muy fácil lograrlo! Tan solo debemos unirnos con las y los demás para hacer del cuidado la constelación más grande en las fiestas decembrinas, debido a la importancia de esta labor colectiva en la ciudad. Nuestra conexión permitirá el encuentro y el intercambio de historias y de puntos de vista, posibilitando el entendimiento mutuo.

Ese es uno de los propósitos principales del espectáculo navideño “*Constelaciones: Bogotá, 10 millones de estrellas*”, que se presentará **del 15 al 23 de diciembre** en la Plaza de Bolívar. Será una obra musical emocionante en donde algunos de los animales tutelares de Bogotá serán constelaciones que simbólicamente nos permitirán reflexionar sobre los “Sistemas del Cuidado”, el legado que la Alcaldía le deja a Bogotá y que se refleja en programas, infraestructuras y reflexiones. Consulta la programación con tiempo y prográmate.

[Más información](#)



Aspectos Generales

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

Peticiones recibidas

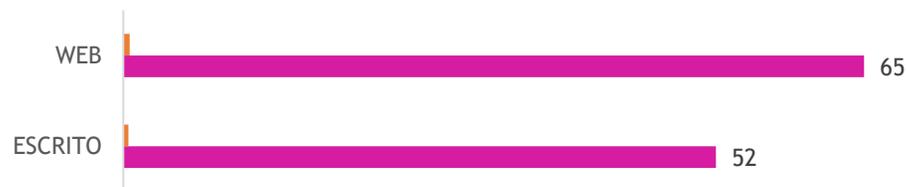
Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la Entidad entre el 1 y el 31 de **diciembre** de 2023 el cual asciende a **177** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a 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 **diciembre** del total de peticiones registradas, el mayor registro se realizó a través del canal web con **65** peticiones, las cuales representan el **56%** del total registrado por los diferentes canales; históricamente el canal escrito siempre había conservado el primer lugar, sin embargo para este mes pasa a la segunda posición con **52** peticiones, las cuales representan el **44%**, 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.

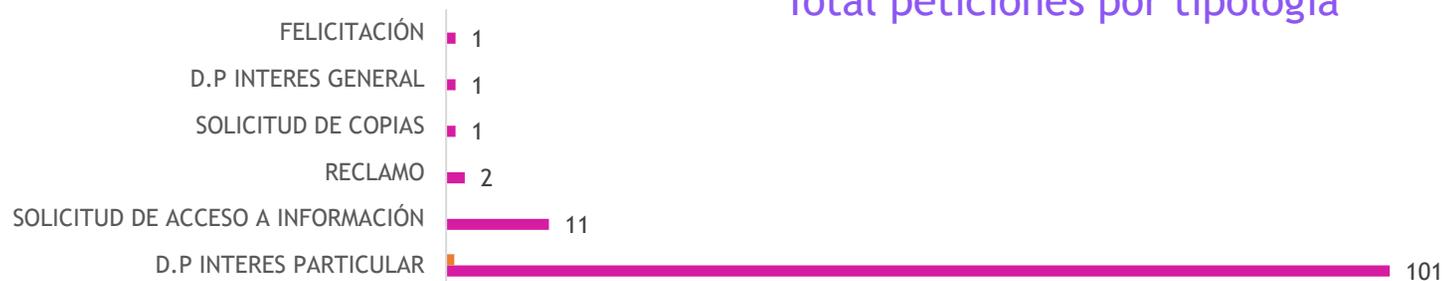
Gráfica No. 2
Total peticiones por canal



Peticiones por Tipología

Tomando como base las **177** peticiones registradas en la Secretaría durante el mes de **diciembre**, 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 **101** peticiones que representan el **86%** 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 acceso a información” con **11** peticiones que representan el **9%** del total registrado en la Entidad para la gestión. Así mismo se recibieron **2** reclamos, **1** solicitud de copias, **1** Derecho de petición de interés general y **una** felicitación.

Gráfica No. 3
Total peticiones por tipología



Frente al mes anterior (noviembre) 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 86%.

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
11	0	5.5	0

Del total de solicitudes de acceso a la información, se registraron 11 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 **diciembre** 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 **177** peticiones que ingresaron a la Entidad en **diciembre** (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
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	GESTION ADMINISTRATIVA	11
	ASUNTOS DE NOTIFICACIONES Y RESOLUCIONES	1
	Total	12
GESTION LECTURA Y BIBLIOTECAS	FUNCIONAMIENTO BIBLIOTECAS	11
	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	5
	Total	16
SERVICIO A LA CIUDADANIA	PERCEPCIÓN - FELICITACIONES	6
	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO A ARTISTAS	5
	INCONFORMIDADES POR EL SERVICIO	1

	Total	12
ARTE CULTURA Y PATRIMONIO	BOGOTÁ DISTRITO GRAFITI	4
	ARTE EN ESPACIO PUBLICO	3
	FORMACIÓN EN ARTE Y CULTURA	2
	BENEFICIO ECONÓMICOS PERIÓDICOS	1
	Total	10
BIENES DE INTERES CULTURAL	CONTROL URBANO SOBRE BIC EN BOGOTÁ	5
	DECLARACIÓN REVOCATORIA O CAMBIO DE CATEGORÍA DEL BIC	2
	TRASLADO DE PETICUÓN POR COMPETENCIA	1
	Total	8
TOTAL 5 CATEGORÍAS		58
OTRAS CATEGORÍAS		30
TOTAL		88

La tabla No. 1 muestra que la categoría “Asuntos Administrativos” fue la más reiterada en la Entidad con **12** peticiones, allí se clasificaron peticiones relacionadas con ofertas de inmuebles en calidad de arriendo y solicitudes de pago. En segundo lugar, se ubicó la categoría “Gestión lectura y bibliotecas”, allí se clasificaron peticiones relacionadas con información sobre los servicios bibliotecarios, algunas inconformidades con el servicio, cierres por la época de vacaciones, entre otras.

En tercer lugar, se ubicó la categoría “Servicio a la ciudadanía” con 12 peticiones, algunos de los temas de consulta allí fueron relacionados con el listado de peticiones y logística producto del evento de navidad que se celebró en la plaza de Bolívar.

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.

Finalmente, el quinto lugar lo ocupó la categoría “Bienes de interés cultural” con **8** 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.

Peticiones trasladadas

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

Tabla No. 2
Traslados a entidades

ENTIDAD	CANTIDAD
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	13
IDRD	7
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	2
IDT	2
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	2
SECRETARIA GENERAL	1

La tabla muestra que en **diciembre** se realizaron **29** 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.

SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
TOTAL	29



Veedurías Ciudadanas

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

Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de **diciembre** las unidades de gestión realizaron **71** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que el equipo con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue relacionamiento con la ciudadanía con **33** respuestas que equivalen al **38%** de las peticiones cerradas.

Frente al mes anterior (noviembre) 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 y el equipo de Relación con la ciudadanía ocupó el segundo lugar.

Tabla No. 3
Gestión de respuesta

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	33	33	38%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	9	8	9%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	8	6	7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	8	7	8%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	5	4	5%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	5	3	3%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	4	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	3	1	1%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	2	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	2	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	2	2	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0%
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO	1	1	1%
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SISTEMAS	1	1	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1%
TOTAL	87	71	82%

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 **24%** de peticiones sin trámite de respuesta en octubre (**32 peticiones**), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de **diciembre**.

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

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS EN PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL	40	11	8%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	20	0	0%
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTICA	17	2	1%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	13	4	3%
DIRECCIÓN DE FOMENTO	11	2	1%
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	8	1	1%
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS	4	3	2%
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS	4	1	1%
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES	4	1	1%
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA	4	1	1%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS	3	1	1%
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS	3	3	2%
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA	1	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL Y ARTÍSTICA	1	0	0%
DIRECCIÓN DE REDES Y ACCIÓN COLECTIVA	1	0	0%

GRUPO INTERNO DE RECURSOS FINANCIEROS	1	1	1%
TOTAL	135	32	24%

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

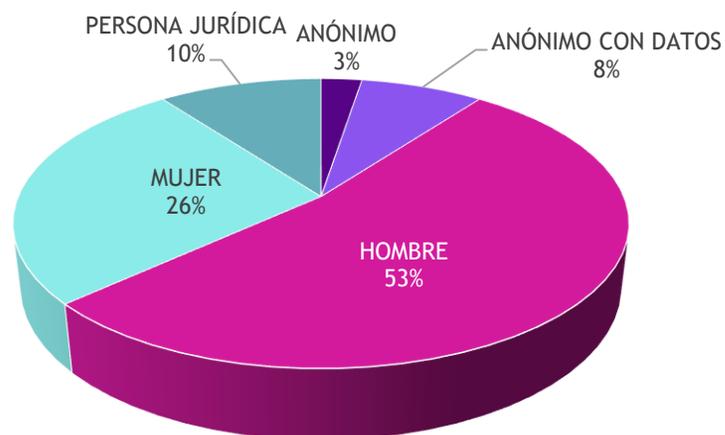
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones a la Secretaría fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

Tipo de requiriente



El **90%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre fueron realizadas por personas naturales. El **10%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de organizaciones y empresas que para el mes de diciembre estuvieron relacionadas con el show de navidad y solicitudes respecto a procesos de contratación.

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 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 y la Dirección de Lectura y Bibliotecas tienen el promedio más bajo de días de respuesta a los derechos de interés particular, toda vez que responden entre el primer y el tercer día hábil.

Tabla No. 5
Tiempo promedio de respuesta

DEPENDENCIA	D.P INTERES GENERAL	D.P INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOL. ACCESO INFO
DIRECCION DE ARTE, CULTURA Y PATRIMONIO		1 0			
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LOCALES Y PARTICIPACION	2	6		6	
DIRECCIÓN DE CULTURA CIUDADANA		6			
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y ESTUDIOS POLÍTICOS		1 2			
DIRECCIÓN DE LECTURA Y BIBLIOTECAS		3		3	
DIRECCIÓN DE PERSONAS JURÍDICAS		8			8
DIRECCION DE TRANSFORMACIONES CULTURALES		9			
GRUPO INTERNO DE RECURSOS HUMANOS		8			
GRUPO INTERNO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		7			
OBSERVATORIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					6
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	1		1
SUBDIRECCION DE GESTION CULTURAL Y ARTISTCA		6			
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA CULTURAL		8			7
SUBSECRETARIA DE GOBERNANZA		1 5			

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 diciembre 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 **noviembre** 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
27	1 (4%)	96%	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 31 de **diciembre** con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. Durante diciembre hubo una disminución del **38%** en el total de peticiones recibidas que equivale a **71** peticiones en comparación con el mes anterior, pasando de 188 peticiones en noviembre, a 117 en diciembre, lo anterior se debe a la 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 fue el web, canal administrado por la Secretaría General, este nombre web se atribuye a las peticiones que la ciudadanía interpone directamente a través del sistema Bogotá te escucha.



3. Se realizaron **29** 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 **7** días en promedio la ciudadanía está recibiendo la respuesta.

5. También como eventos del mes de diciembre destacamos “Constelaciones: Bogotá, 10 millones de estrellas”, evento que se llevó a cabo del 15 al 23 de diciembre en la Plaza de Bolívar.



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

El Documento 2024700006173 fue firmado electrónicamente por:

Carlos Alfonso Gaitán Sánchez (E)

Director de Gestión Corporativa (E),

Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano,

ID: 79788044700,

carlos.gaitan@scrd.gov.co,

Fecha de Firma: 09-01-2024 08:26:54

Revisó:

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



e6274792d89f6c385c8939e7d217e13e002abb23b39c281b8c128a678e67bd61

Código de Verificación CV: 90dff