

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Agosto del 2022

Bogotá, D.C., septiembre 2022



Contenido

1.	<i>Introducción</i>	3
2.	<i>Normatividad</i>	4
3.	<i>Recepción, Trámite y Control de las PQRS</i>	6
3.1.	Registro de las PQRS	6
3.2.	Tipologías de las PQRS	7
3.3.	Áreas con mayor flujo de peticiones	8
4.	<i>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</i>	9
5.	<i>Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad</i>	9
6.	<i>Traslados por competencia</i>	10
7.	<i>Canales de atención y medios de recepción de PQRS</i>	10
7.1.	Flujo de los canales de atención	11
7.2.	Atenciones frecuentes a través de la atención telefónica o verbal	12
7.3.	Flujo de los medios de recepción de PQRS	13
8.	<i>Control y seguimiento de PQRS</i>	13
	Vencimiento de términos	13
9.	<i>Análisis de los criterios de Calidad</i>	14
10.	<i>Conclusiones y recomendaciones</i>	16

1. Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, bajo la Dirección De Gestión Corporativa y a través del proceso de Relación con La Ciudadanía, presenta el informe mensual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información (PQRS), con el cual pretende dar a conocer sobre el funcionamiento y gestión, en términos de oportunidad y cumplimiento, de las PQRS presentadas por sus grupos de valor y de interés en el periodo comprendido del 01 al 31 de julio de 2022.

Con el presente informe, se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 11, literal *h*, de la Ley 1712 de 2014 y, el artículo 52 de su Decreto Reglamentario 371 de 2010, también a lo dispuesto en el artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 y, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; además de lo dispuesto en la Circular Externa 001 de 2011.

Con el propósito de evaluar la gestión adelantada por la entidad, con relación a los trámites y servicios ofrecidos a sus grupos de valor y de interés, el desarrollo del informe establecerá propuestas de mejora que permitan una óptima prestación del servicio; de conformidad con lo anterior, el informe se desarrollará abarcando la normatividad aplicable a los derechos de petición, la gestión, trámite y control adelantado sobre las PQRS y, propuestas y recomendaciones.

Dentro del proceso de Relación con la Ciudadanía de la Entidad, se vienen implementando 3 niveles de atención a la ciudadanía, lo que nos permite brindar un servicio óptimo que facilita la relación y comunicación de la Entidad con sus grupos de valor y de interés, estructurados así: **Primer nivel**, información y orientación general de los trámites y servicios ofertados por la entidad; **segundo nivel**, atención específica y profesional de temas relacionados con la competencia de la Entidad; **tercer nivel**, atención especializada de los trámites a cargo de cada una las dependencias de la Entidad.

2. Normatividad

Las siguientes, corresponden a las regulaciones aplicables a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información.

- Ley 2207 de 2022, Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020¹.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.²
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.³

La Ley 1755 de 2015, establece cuál es el término de respuesta para las distintas modalidades de peticiones (interés particular, interés general, quejas, reclamos y sugerencias), las solicitudes de acceso a la información y las consultas. Adicionalmente, el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá⁴, define las diversas tipologías de peticiones y solicitudes como se muestra a continuación:

¹ Ley 2207 de 2022, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2207_2022.html

² Ley 1755 de 2015, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

³ Ley 1437 de 2011, http://secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html

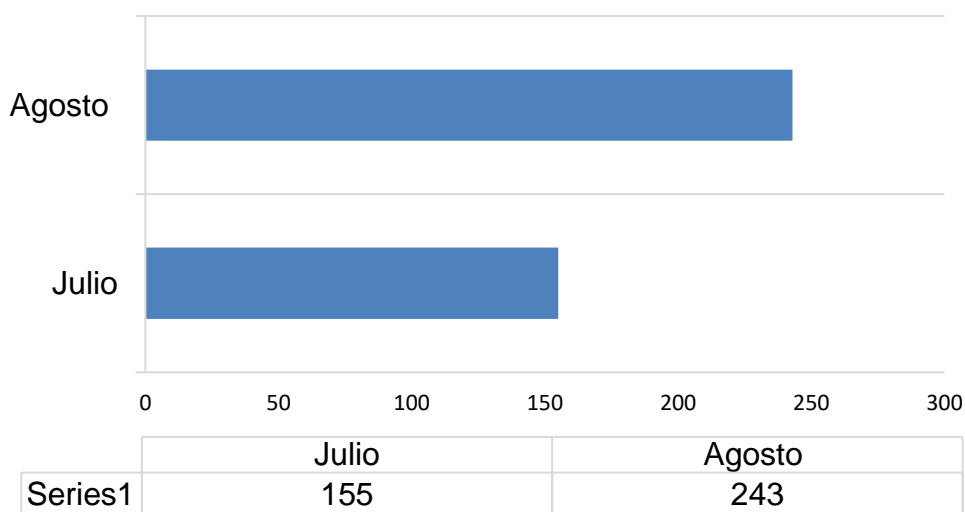
⁴ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. PP 27, https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

Tipología	Definición	Término de respuesta
Solicitudes de información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad	10 días hábiles
Petición de interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	15 días hábiles
Petición de interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	15 días hábiles
Quejas	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles
Reclamos	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	15 días hábiles
Sugerencias	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días hábiles
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	15 días hábiles
Consultas	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	30 días hábiles

3. Recepción, Trámite y Control de las PQRS

3.1. Registro de las PQRS

En el transcurso de agosto de 2022 se registraron 243 PQRS ciudadanas, 88 registros más con respecto a julio de 2022 que obtuvo un total de 155 registros, representando un aumentando del 56,7% de las peticiones recibidas por la Entidad.

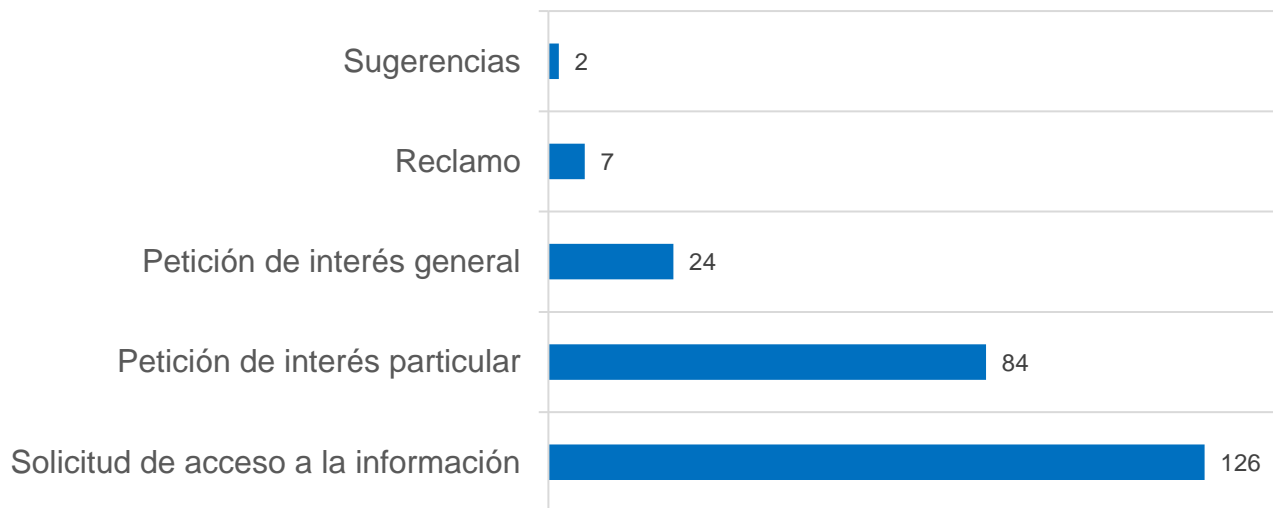


La información aquí expuesta se extrae de la Matriz de Registro y Control PQRS agosto 2022, publicada a través de nuestra página web culturarecreacionydeporte.gov.co⁵, en la cual la ciudadanía puede revisar en detalle cada una de las peticiones gestionadas en el período.

⁵ <https://ant.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/4-5-5-informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos>

3.2. Tipologías de las PQRS

Las dos tipologías más recurrentes fueron: **solicitud de acceso a la información**, con una participación del 51,86% de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 34,56% sobre el total de las peticiones registradas, como se evidencia a continuación:



De las 243 peticiones registradas, 139 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 100 PQRS fueron trasladadas a entidades del orden nacional, territorial, distrital o privado y 4 surtieron trámite de petición incompleta ya que no se identificó el objeto de la petición o el peticionario(a) no adjuntó la documentación requerida.

3.3. Áreas con mayor flujo de peticiones

Con relación a las 139 peticiones asignadas para ser respondidas desde la Secretaría, las 4 dependencias que más respuestas tramitaron en el mes de agosto fueron: la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural respondiendo el 15,10% de las peticiones; la Subdirección de Gestión Cultural y Artística respondiendo el 14,38% de las peticiones; la Dirección de Fomento respondiendo el 12,94% de las peticiones y la Dirección de Gestión Corporativa respondiendo el 12,23 de las peticiones ciudadanas.

Área	Total
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	21
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	20
Dirección de Fomento	18
Dirección de Gestión Corporativa	17
Dirección de Asuntos Locales y Participación	11
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	9
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	8
Dirección de Personas Jurídicas	7
Dirección Observatorio y Gestión del Conocimiento Cultural	7
Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos	5
Dirección de Lectura y Bibliotecas	5
Subsecretaria de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	3
Dirección de Economía, Estudios y Política	3
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera	2
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Grupo interno de Trabajo de Contratación	1

4. 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 publicarlos informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*”, se discrimina la siguiente información:

(1) El número de solicitudes recibidas.	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (promedio en días hábiles).	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
12	4	7	0

Del total de solicitudes de acceso a la información registradas por la Secretaría, se registraron 12 solicitudes de acceso a información de carácter público de las cuales 8 fueron respondidas por la Secretaría dentro de los términos establecidos en la ley.

5. Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad

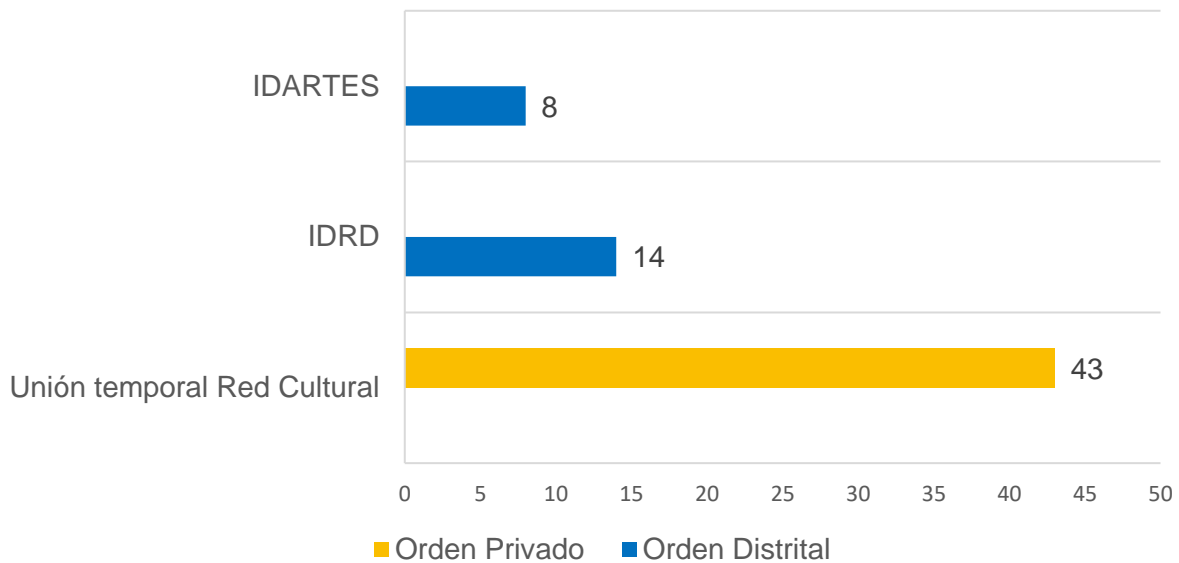
En el mes de julio de 2022, no se presentaron quejas por conductas o actuaciones inadecuadas realizadas por algún servidor público de la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte.

Respecto de los 7 reclamos recibidos por la Entidad, 4 de ellos fueron trasladados a entidades del orden distrital y privado, ya que se manifestaron inconformidades con temas propios de su competencia o de su servicio, y 3 fueron resueltos por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte realizando las respectivas retroalimentaciones al tratarse de temas relacionados con convocatorias y atención de los guardas de seguridad de la Entidad.

Resulta importante resaltar que desde la Secretaría se han recopilado las sugerencias realizadas por los ciudadanos, desde marzo del 2022 hasta el mes de agosto de 2022, con el fin de ser presentadas ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y adoptar las recomendaciones que permitan el fortalecimiento de la entidad en el Sector.

6. Traslados por competencia

Con relación a las 100 PQRS trasladadas por competencia a otras entidades del orden privado o público, el flujo más alto de traslado está en cabeza de una entidad del orden privado y dos entidades del orden distrital adscritas a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, así:



7. Canales de atención y medios de recepción de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, virtual - chat y presencial. Adicionalmente, la Entidad cuenta con diversos medios dispuestos para la recepción de peticiones y solicitudes ciudadanas como: la ventanilla de radicación, el correo electrónico institucional y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

Es importante aclarar que los ciudadanos también podrán elevar sus peticiones a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, utilizando el formato para la recepción de requerimientos ciudadanos, cuando no les ha sido posible hacer uso de los medios de

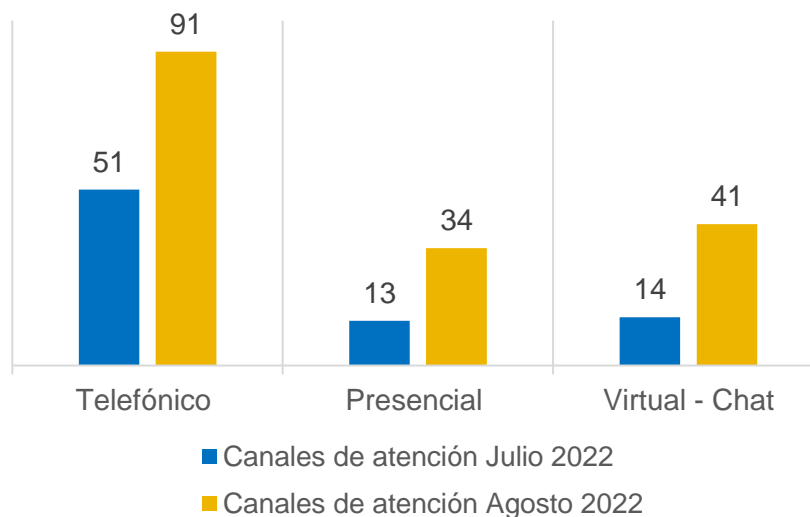
recepción de PQRS o cuando su consulta no ha podido ser resuelta de forma inmediata por los agentes del primer nivel de atención.

A continuación, se relacionan los canales de atención y medios de recepción:

- ✓ Línea de atención telefónica: +57 (601) 327 48 50 Ext. 565 – Línea 195
- ✓ Correo de contacto: correspondencia.externa@scrd.gov.co
- ✓ Página web: www.culturarecreacionydeporte@scrd.gov.co
- ✓ Bogotá te escucha: <https://bogota.gov.co/sdq/>
- ✓ Sede Principal de la Entidad: Carrera 8 No 09 – 83, centro de Bogotá, donde se encuentra ubicado el Punto de atención y orientación al ciudadano y la ventanilla de radicación de correspondencia.

7.1. Flujo de los canales de atención

De los canales de atención dispuestos por la Secretaría (telefónico, virtual – chat y presencial), se presenta el siguiente resultado, comparado con el mes anterior julio de 2022.



En el transcurso del mes de agosto de 2022 en total se registraron 166 atenciones (telefónica, presencial y virtual - chat), 88 atenciones más con relación al mes anterior julio de 2022, el cual obtuvo un total de 78 registros; lo anterior representa un aumento del 112,82% de las atenciones registradas en agosto por la Secretaría.

El canal telefónico fue el canal con mayor interacción, encontrando un aumento de 40 atenciones más en comparación con el mes anterior, representando un aumento del 78,43% en las atenciones por este canal.

7.2. Atenciones frecuentes a través de la atención telefónica o verbal

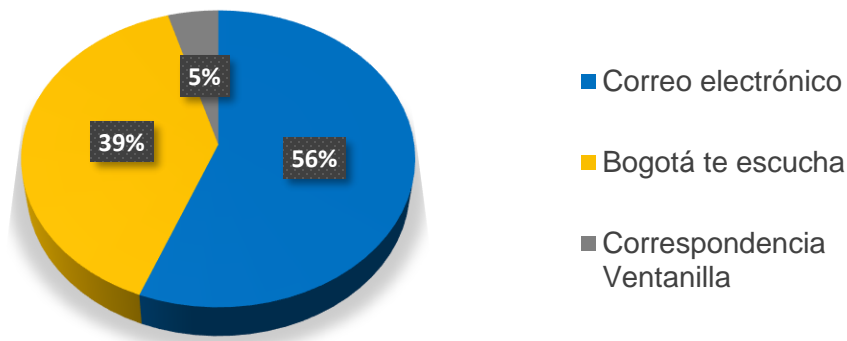
De conformidad con lo establecido en el numeral 4.1 del Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá⁶, donde se establece lo relacionado con las solicitudes de carácter verbal, las atenciones más reiteradas en el primer nivel de atención a la ciudadanía, que fueron resueltas por los agentes y no requirieron registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, son:

- Ubicación de las resoluciones de ganadores del SICON en la página web sicon.scrd.gov.co.
- Orientación en el proceso de agendamiento de citas virtuales para tratar temas relacionados con ESAL.
- Solicitud de información general respecto de trámites, servicios y ofertas culturales dispuestas por la Secretaría.

⁶ Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2022 V.3, Manual Para La Gestión de Peticiones Ciudadanas, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

7.3. Flujo de los medios de recepción de PQRS

De los diversos medios de recepción dispuestos por la entidad, el correo electrónico fue el medio más usado, con un total de 136 registros, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 96 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 11 registros.



8. Control y seguimiento de PQRS

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, siendo cabeza del sector cultura vela para que se dé respuesta a las peticiones elevadas por sus grupos de valor y de interés, en los términos establecidos por la ley; por tal razón, desde el proceso de Relación con la Ciudadanía se realiza un seguimiento sobre cada una de las peticiones asignadas a las dependencias de la Entidad, alertando cuando una petición está próxima a vencer y cuando se vence el plazo para vencimiento en términos de ley.

Vencimiento de términos

De conformidad con el seguimiento a la oportunidad realizado sobre las peticiones se obtienen los siguientes resultados:

AGOSTO 2022					
Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en agosto	Requerimientos registrados en agosto para responder en agosto	Requerimientos recibidos en agosto que se contestan en septiembre y octubre		Total
			Septiembre	Octubre	
A tiempo	76	116	118	0	310
Extemporáneo	2	8	0	0	10
No contestado	0	0	0	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0	1	0	1
Total	78	124	119	0	321

De las 202 peticiones registradas entre los meses de julio y agosto para ser respondidas en el mes de agosto, el 95,04% de las peticiones fueron respondidas dentro de los términos de ley representando 192 registros sobre el total, el 4,95% de las peticiones se respondieron de manera extemporánea.

9. Análisis de los criterios de Calidad

Para evaluar las respuestas brindadas a las peticiones o requerimientos elevados por los(as) peticionarios(as), se realiza un muestreo mensual donde se analizan los criterios de: **coherencia**, verificando que la respuesta sí corresponda a la solicitud realizada; **claridad**, verificando que la respuesta sea proyectada en lenguaje claro para su fácil comprensión; **calidez**, verificando el trato respetuoso y digno de la entidad hacia sus requirentes; **manejo del sistema**, con el cual se evalúa que el servidor público se acoge a los lineamientos establecidos para la atención de peticiones en los aplicativos dispuestos para la gestión de peticiones; y la **oportunidad**, verificando que la petición se respondió dentro de los términos de ley.

Los criterios de calidad serán abreviados para su mejor comprensión así: Coherencia - **CH**, Claridad - **CL**, Calidez - **CA**, Oportunidad - **OP** y Manejo del Sistema - **MS**. La muestra realizada en el mes de agosto nos arroja los siguientes resultados:

Radicado Petición		Radicado Respuesta	Dependencia Asignada	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
Orfeo	Bogotá te escucha	N. Radicado							
20227100142182	2851172022	20227000089571 20227000089581	Dirección Gestión Corporativa	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.
20227100149272	2969742022	20227000095951	Dirección Gestión Corporativa	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de manejo del sistema ya que no se ha finalizado en ORFEO. Tampoco cumple con el criterio de oportunidad ya que la petición se trasladó fuera de los términos de ley. Se finaliza en ORFEO el 06 de septiembre de 2022.
20227100148972	2953302022	20227000095951	Dirección Gestión Corporativa	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de manejo del sistema ya que no se ha finalizado en ORFEO. Tampoco cumple con el criterio de oportunidad ya que la petición se trasladó fuera de los términos de ley. Se finaliza en ORFEO el 06 de septiembre de 2022.
20227100148922	2951132022	20227000095951	Dirección Gestión Corporativa	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	No se ha finalizado la petición en ORFEO. Se finaliza en ORFEO el 06 de septiembre de 2022.
20227100144702	2905962022	20222400094541	Dirección de Economía Estudios y Política	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	La petición se trasladó fuera de los términos de ley en la plataforma Bogotá Te Escucha.
20227100142822	2878412022	20221200094601	Oficina Asesora de Comunicaciones	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.
20227100145262	2709992022	20222100097711	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SÍ	NO	SÍ	NO	NO	No cumple con los criterios de manejo del sistema ya que no se ha finalizado en ORFEO. Tampoco cumple con el criterio de oportunidad ya que en SDQS se finaliza de forma extemporánea. Tener en cuenta errores de redacción en el párrafo inicial, el nombre de la Secretaría de Planeación está mal escrito, no se incluye el correo a donde va dirigido el oficio.
20227100140202	2813742022	20229000091781	Subsecretaría Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.
20227100139912	2798702022	20222100088231	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.
20227100147102	2953752022	20223100097521	Subdirección de Gestión Cultural y Artística	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.
20227100149672	2937032022	20227600099881	Grupo Interno de Trabajo de Contratación	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	La dependencia cumplió con los criterios analizados.

Frente a los aspectos que presentaron observaciones, se remitieron comunicaciones internas dirigidas a las dependencias correspondientes, con las observaciones encontradas, para que se tomen las medidas que permitan dar cumplimiento a los criterios mencionados.

10. Conclusiones y recomendaciones

Como resultado del informe expuesto, desde el equipo de Relación con la Ciudadanía, se proyectan las siguientes conclusiones:

1. La Secretaría dentro de su ejercicio de seguimiento identificó que hubo un aumento significativo de las peticiones trasladadas encontrando preliminarmente que se trata de un abuso en el uso del derecho de petición por lo que se adelantara un análisis más a fondo para evitar este uso indebido.
2. Se identificó un aumento en el uso de los canales de atención y de comunicación con la ciudadanía que obedece a la campaña adelantada por la entidad para la divulgación de canales de atención y medios de recepción dispuestos para la ciudadanía.
3. En el periodo analizado se observan respuestas por fuera de los términos de ley, debido principalmente a una indebida tipificación de las peticiones, lo cual conlleva un refuerzo en la interiorización de los conceptos mediante capacitaciones.
4. Con la implementación del chat institucional, la Secretaría logró establecer un canal directo e inmediato de atención con sus grupos de valor y de interés obteniendo un incremento en las interacciones del canal.

Atentamente,

YAMILE BORJA MARTÍNEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte

Elaboró: Juan Esteban Quintero Páez - Contratista
Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez - Profesional Especializado
Luz Amparo Macías Quintana - Contratista



Radicado: **20227000372073**

Fecha **23-09-2022 14:51**

Documento firmado electrónicamente por:

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 23-09-2022 09:29:52

Yamile Borja Martínez, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 23-09-2022 14:51:46

Germán Gonzalo Gil Martínez, Profesional Especializado, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma: 23-09-2022 09:27:03

Revisó: Juan Esteban Quintero Paez - CONTRATISTA - Dirección Gestión Corporativa



46d875233c21ae57f2fdb68e247cee291ae579f5553284049d6d2ed1fd1eb652

