

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

### INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Julio del 2022

Bogotá, D.C., agosto 2022



## Contenido

<i>Introducción</i> .....	3
<i>Normatividad</i> .....	4
<i>Recepción, trámite y control de PQRS</i> .....	5
Canales de atención y medios de recepción de PQRS .....	5
Consultas frecuentes a través de la atención telefónica o verbal .....	7
PQRS recibidas por la entidad .....	8
Registro de peticiones por tipología .....	9
Dependencias con mayor flujo de peticiones .....	11
Solicitudes de Acceso a la Información Pública .....	11
Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas ante la Entidad .....	12
Denuncias por Actos de Corrupción .....	12
Control y seguimiento de PQRS.....	12
Análisis de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema .....	13
<i>Propuestas y recomendaciones</i> .....	14

## 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.



## 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 2020.<sup>1</sup>
- 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.<sup>2</sup>
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>3</sup>

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), el término de respuesta para las solicitudes de información y, el término de respuesta de las consultas, así:

Tipo de requerimiento	Término
Consultas	30 días hábiles
Petición de interés particular o general	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Solicitudes de acceso a la información	10 días hábiles

<sup>1</sup> Ley 2207 de 2022, [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY 2207 2022\] \(secretariassenado.gov.co\)](#)

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015, [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY 1755 2015\] \(secretariassenado.gov.co\)](#)

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011, [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY 1437 2011\] \(secretariassenado.gov.co\)](#)

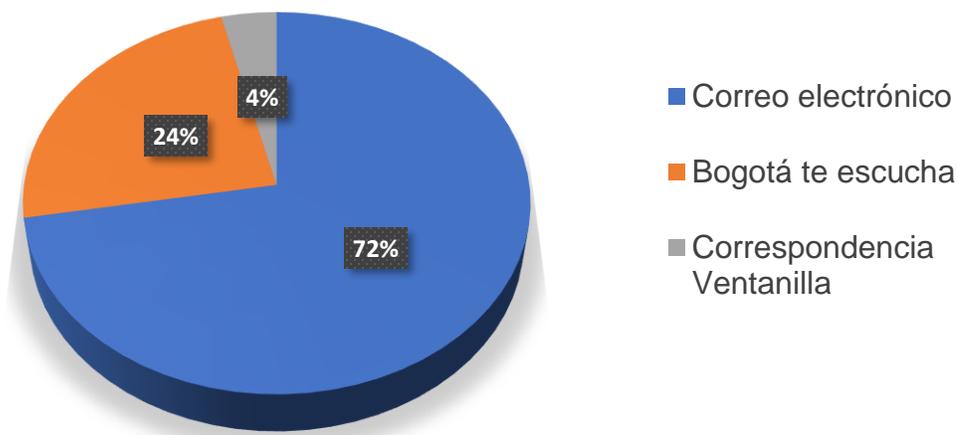
## Recepción, trámite y control de PQRS

### Canales de atención y medios de recepción de PQRS

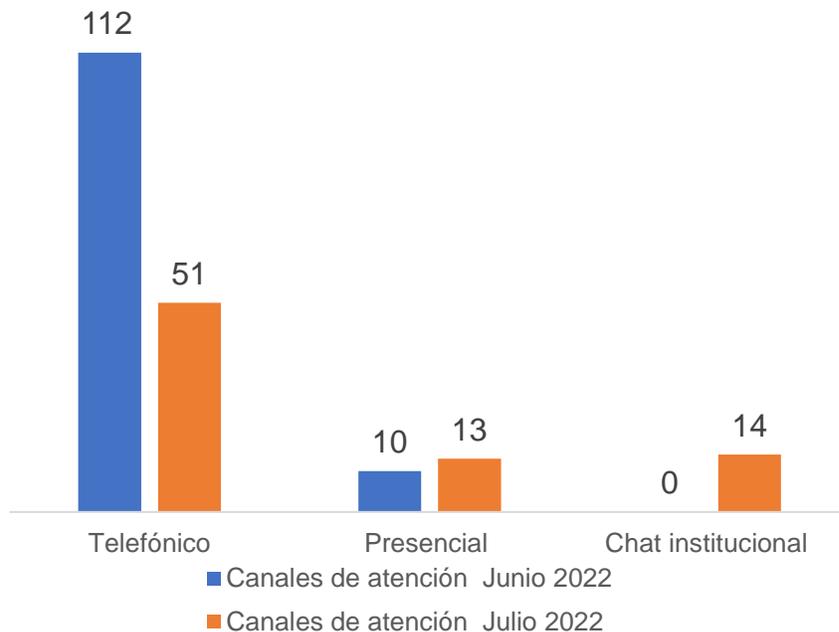
La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte ha dispuesto los siguientes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, chat institucional y el punto de atención y orientación a la ciudadanía; adicionalmente, cuenta con diversos medios de recepción de PQRS como la ventanilla de radicación, el correo electrónico institucional y, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

El punto de atención y orientación al ciudadano, así como la ventanilla de radicación de correspondencia, se encuentran ubicados en la Carrera 8 N° 9 – 83, centro de Bogotá, sede principal de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

De los diversos medios de recepción dispuestos por la entidad, el correo electrónico fue el medio más usado, con un total de 112 registros, seguido del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con 37 registros, siendo la ventanilla de radicación de correspondencia el medio menos utilizado por los ciudadanos con un total de 6 registros.



De los canales de atención dispuestos por la Secretaría (telefónico, chat institucional y punto de atención y orientación), se presenta el siguiente resultado, comparado con el mes anterior (junio de 2022).



La habilitación del chat institucional en la página web de la Secretaría se realizó en el mes de julio, por tal motivo en junio no se registran interacciones.

En el transcurso del mes de julio de 2022 en total se registraron 78 atenciones (telefónica, presencial y chat institucional), 44 atenciones menos en comparación con el mes anterior junio de 2022, el cual obtuvo un total de 122 registros; lo anterior representa una disminución del 36,06% en las atenciones registradas por la Secretaría.

El canal telefónico fue el canal con mayor disminución, encontrando una diferencia de 61 atenciones en comparación con el mes anterior junio de 2022 y, representando una disminución del 54,46% de las interacciones.

La disminución en las atenciones del canal telefónico responde a la culminación de una de las alianzas realizadas entre IDARTES y la SCRd, para ofertar la inscripción a cursos de formación en convenio con el SENA; adicionalmente, con la implementación del chat institucional los ciudadanos han encontrado otro canal de atención para comunicarse de manera más inmediata.

### **Consultas 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 Bogotá<sup>4</sup>, donde se establece lo relacionado con las solicitudes de carácter verbal, las consultas más reiteradas en primer nivel de atención a la ciudadanía dispuesto por la Secretaría, que fueron resultas por los agentes y no requirieron registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, son:

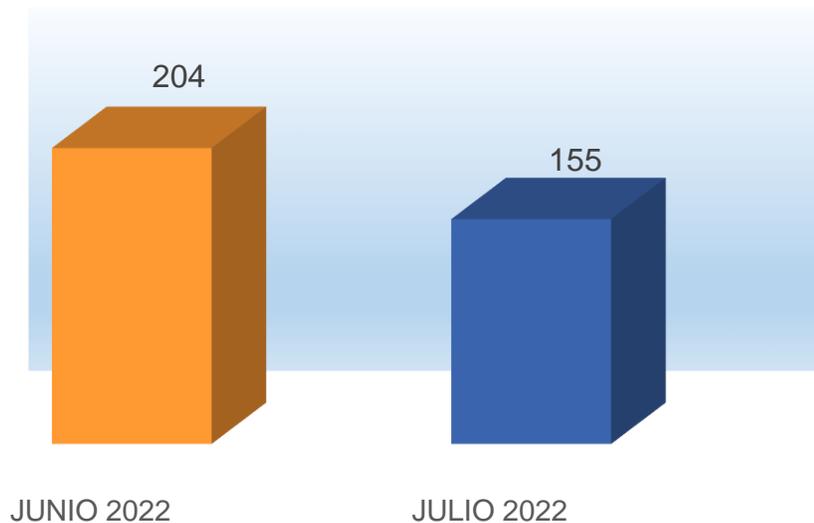
- Ubicación de las resoluciones de ganadores del SICON en la página web [sicon.scrd.gov.co](http://sicon.scrd.gov.co).
- Orientación en el proceso de agendamiento de citas virtuales para tratar temas relacionados con ESAL.
- Solicitud de información general respecto de trámites, servicios y ofertas culturales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

---

<sup>4</sup> Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2020 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](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)

## PQRS recibidas en la Secretaría.

En el transcurso de julio de 2022 se registraron 155 PQRS, obteniendo una disminución del 24% de peticiones registradas con respecto al mes inmediatamente anterior junio de 2022.



La información aquí expuesta, corresponde únicamente a la gestión de PQRS ciudadanas, categorizadas como personas naturales y personas jurídicas de derecho privado.

Adicionalmente, es importante mencionar que la información se extrae de la Matriz de Registro y Control PQRS julio 2022, publicada a través de nuestra página web [culturarecreacionydeporte.gov.co](http://culturarecreacionydeporte.gov.co)<sup>5</sup>, en la cual la ciudadanía puede revisar en detalle cada una de las peticiones gestionadas en el período.

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

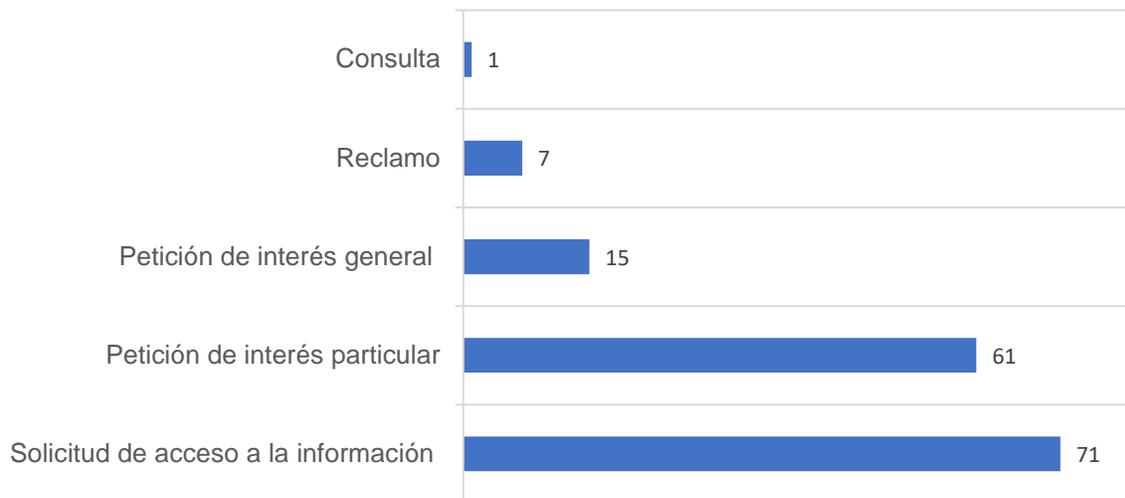
## Registro de peticiones por tipología

Para determinar la tipología que corresponde a una PQRS, es necesario analizar la naturaleza de la solicitud o requerimiento realizado por el peticionario(a). En ese sentido, de conformidad con lo establecido en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá<sup>6</sup>, la definición de las tipologías de peticiones y solicitudes son las siguientes:

Tipología	Definición
Derecho de petición en 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.
Derecho de petición en 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.
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.
Reclamos	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencias	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
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.
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

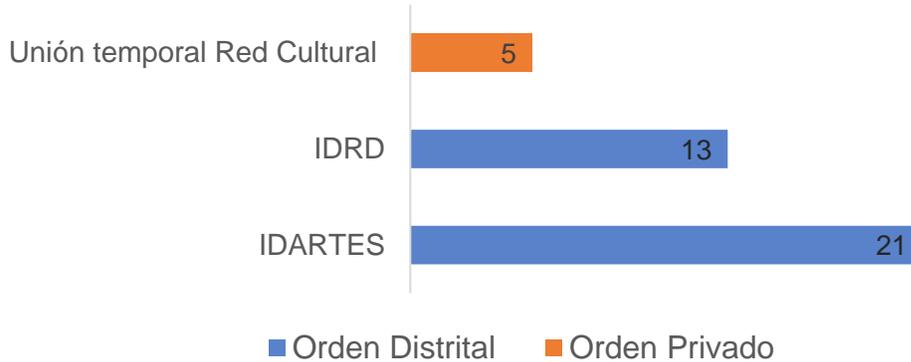
<sup>6</sup> Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, noviembre 2020 V.3, *MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas*, [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticiones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf)

En el transcurso del mes de julio de 2022, las dos tipologías más recurrentes fueron: **solicitud de acceso a la información**, con una participación del 45,81% de las peticiones y el **derecho de petición de interés particular**, con una participación del 39,35% sobre el total de las peticiones registradas, como se evidencia a continuación:



De las 155 peticiones registradas, 90 PQRS fueron asignadas y respondidas desde la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte por ser de su competencia; 61 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.

Con relación a las 61 PQRS trasladadas por competencia a otras entidades del orden privado o público, el flujo más alto de traslado está en cabeza de dos entidades del orden distrital adscritas a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y, una entidad del orden privado, así:



### Dependencias con mayor flujo de peticiones

Las 4 dependencias de la Secretaría que más gestiones de peticiones adelantaron en el mes objeto de análisis, fueron: La Subdirección de Gestión Cultural y Artística con un total de 21 peticiones; la Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural con un total 20 peticiones; la Dirección de Fomento, con un total de 10 peticiones y la Dirección de Asuntos Locales y Participación con un total de 10 peticiones gestionadas.

### 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:

(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.	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
0	0	0	0

Del total de solicitudes de acceso a la información registradas por la Secretaría, no se recibieron solicitudes de acceso a información de carácter pública.

## **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 reclamos recibidos por la Entidad, todos fueron trasladados a entidades del orden nacional, distrital y privado, ya que se manifestaron inconformidades con temas propios de su competencia o de su servicio.

Resulta importante resaltar que desde la Secretaría se han recopilado las sugerencias realizadas por los ciudadanos, desde marzo del 2022 hasta el mes de julio 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.

## **Denuncias por Actos de Corrupción**

En el transcurso del mes de julio de 2022, la Entidad no recibió denuncias por posibles actos de corrupción; sin embargo, desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, a través de sus canales de comunicación, se promulgan iniciativas que motiven a los ciudadanos(as) y a funcionarios internos de la Entidad, a denunciar aquellos posibles actos de corrupción.

## **Control y seguimiento de PQRS**

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, siendo cabeza del sector cultura y con el objetivo de ser ejemplo de sus adscritas, 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; en razón a esto, 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.

De conformidad con el seguimiento realizado se obtienen los siguientes resultados:

JULIO 2022					
Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en julio	Requerimientos registradas en julio para responder en julio	Requerimientos recibidos en julio que se contestan en agosto y septiembre		Total
			Agosto	Septiembre	
A tiempo	97	71	63	0	231
Extemporáneo	5	0	1	0	6
No contestado	0	0	0	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0	19	1	20
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>71</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>257</b>

El 95,05% de las peticiones registradas en junio de 2022 para ser respondidas en julio de 2022, cumplieron con su respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley; sin embargo, con el objetivo de alcanzar el 100%, se lleva a cabo una estrategia de mejora que consiste en un seguimiento diario a las dependencias que presentan una petición próxima a vencer y que aún no han proyectado respuesta.

La mencionada estrategia ha arrojado un resultado satisfactorio ya que, de las peticiones ingresadas en julio de 2022 para ser respondidas en el mismo mes y en los próximos meses, se ha obtenido un resultado del 99% de cumplimiento, como se observa en el cuadro anteriormente expuesto.

### **Análisis de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema**

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.

El muestreo realizado en el mes de Julio nos arroja los siguientes resultados:

Radicado Petición		Radicado Respuesta	Dependencia Asignada	Coherencia	Claridad	Calidez	Manejo del Sistema	Oportunidad
Orfeo	Bogotá te escucha	N. Radicado						
20227100119042	2479632022	20227300079411	Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano	SI	SI	SI	SI	SI
20227100117442	2479842022	20222300078821	Dirección de Personas Jurídicas	SI	SI	SI	SI	SI
20227100121732	2520812022	20222100080691	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SI	SI	SI	NO	SI
20227100102862	2223572022	20223000076241	Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	SI	SI	SI	NO	SI
20227100113752	2387232022	20223100076211	Subdirección de Gestión Cultural y Artística	SI	SI	SI	SI	SI
20227100114762	2409212022	20223100076401	Subdirección de Gestión Cultural y Artística	SI	SI	SI	SI	SI
20227100115692	2418282022	20223300078191 20223300078211	Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	SI	SI	SI	SI	NO
20227100114092	2415312022	20223300077221	Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural	SI	SI	SI	SI	NO
20227100114772	2409782022	20222000075921	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SI	SI	SI	NO	NO
20227100117012	2445152022	20222100078151	Dirección de Asuntos Locales y Participación	SI	SI	SI	SI	NO

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.

### Propuestas y recomendaciones

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

1. Fortalecer la promulgación de los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, a través de publicaciones en nuestra página web, buscando incentivar el interés de los ciudadanos.

2. Divulgación de información de los diversos canales y medios de atención dispuestos por la Entidad, con el fin de facilitar la comunicación con los ciudadanos.
3. Realizar retroalimentaciones a las áreas que presentan observaciones con el objetivo de obtener el 100% de cumplimiento en oportunidad de las respuestas.

Atentamente,

---

**YAMILE BORJA MARTÍNEZ**

Directora de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte



Radicado: **20227000320493**

Fecha 23-08-2022 10:15

**Documento firmado electrónicamente por:**

**Germán Gonzalo Gil Martínez**, Profesional Especializado, Dirección Gestión Corporativa,  
Fecha de Firma: 23-08-2022 10:10:25

**Yamile Borja Martínez**, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha  
de Firma: 23-08-2022 10:15:30

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



29df83c54e329c7beae6cc3caed25f069e525a5b63201a9a333a7ed3a26e41ea

