



SECRETARÍA DE
**CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
(Abril 2022)**

**Fecha de presentación – Mayo de 2022
Bogotá D.C.**



Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	4
2. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	6
2.1 Canales de atención.....	7
2.2 Tipologías de las PQRS.....	9
2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría.....	10
2.4 Peticiones reiterativas.....	11
2.5 Peticiones respondidas en los términos.....	11
3. Análisis de los criterios de calidad, oportunidad y manejo del sistema.....	12
4. Solicitudes de acceso a información pública.....	13
5. Conclusiones.....	14
6. Recomendaciones.....	14

Introducción

La Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte, a través de la Dirección de Gestión Corporativa, presenta un informe que corresponde a la gestión mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), recibidas y atendidas por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte a través de los diferentes canales dispuestos para la atención a la ciudadanía, en el período comprendido entre el 01 y el 30 de abril del año en curso, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía por parte de la Entidad.

Con el presente informe, se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, artículo 52 y el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3 y Art. 76 de la Ley 1474/2011, Circular Externa 001 de 2011 y se pone a disposición y conocimiento de la ciudadanía la gestión de la Entidad, durante abril, en materia de cumplimiento de las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Este informe permite determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRS que interponen los grupos de valor de la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte sobre los servicios y trámites ofrecidos, con el fin de, formular recomendaciones para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

De otra parte, es importante informar que la entidad viene adelantando la implementación de los niveles de atención establecidos en el modelo de atención a la ciudadanía, lo que es una oportunidad de mejora para cumplir con los criterios de calidad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas a las peticiones, el cual se estructura así:

Nivel 1 de atención: Es el primer contacto de la ciudadanía con la Entidad. Se solicita información general de cualquier ámbito de competencia de la Secretaría, a través de cualquiera de los canales

de atención. De la misma manera, en este nivel se reorienta al (la) ciudadano (a) a las entidades correspondientes, cuando los temas no son competencia de la Secretaría.

El propósito principal de este nivel es atender de manera ágil a la ciudadanía que tiene un primer contacto con la entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de atención, para lograr que los servicios sean cada vez más incluyentes, eficaces, eficientes y satisfactorios.

Nivel 2 de atención: La atención está basada en una competencia concreta de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, se requiere una información, servicios y trámites específicos de esa competencia, sobre los cuáles la Secretaría ya se ha pronunciado. La petición puede generarse del nivel de atención 1, siguiendo los protocolos de atención.

Nivel 3 de atención: En este nivel se solucionan los temas y requerimientos que no pueden ser resueltos ni en el nivel 1 ni en el nivel 2 de atención. Este nivel es atendido por las dependencias misionales o de apoyo, donde se desarrollan los temas especializados, sobre los que no ha habido pronunciamiento formal de la Secretaría.

1. Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Conforme a lo establecido en la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” retornando a lo establecido en los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

Tabla 1. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015.

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
Petición	Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte de la Entidad, sobre los trámites o servicios	15 días hábiles para su contestación.

Requerimiento	Definición	Tiempo de Respuesta
	que se prestan.	
Solicitud de información Documentos (Copias)	Son las peticiones que las personas naturales o jurídicas, formulan a las autoridades que desempeñan función administrativa, con el objeto de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades, así el suministro de documentos que reposan en sus archivos.	10 días hábiles para su contestación.
Denuncia	Es una comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación.
Consulta	Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.	30 días hábiles para su contestación.
Petición entre autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la-SDCRD, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días hábiles para su contestación.
Reclamo	Es el medio por el cual el usuario manifiesta su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa de la entidad, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.	15 días hábiles para su contestación
Queja	Es una inconformidad que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Entidad.	15 días hábiles para su contestación

Fuente: elaborada por la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte con base en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015.

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria en el País por causa del coronavirus COVID-19 y adoptó diferentes medidas con relación a esta declaratoria.

Posteriormente, el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 dispuso lo siguiente frente al término para la contestación de peticiones y elevación de conceptos:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011”.

Recientemente, se expide la Ley 2207 de 17 de mayo de 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2022” generando el retorno a los términos inicialmente dispuestos en los artículos comprendidos entre el 13 y el 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, a partir de la entrada en vigencia de la citada ley

2. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

En el mes de abril de 2022 la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte gestionó **249** requerimientos, de los cuales, **44** se recibieron en abril para dar respuesta en el mismo mes y **205** venían de meses anteriores. Con el ánimo de permitir una trazabilidad adecuada y un seguimiento por parte de la ciudadanía, de manera transparente, la secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte deja el registro de las peticiones que ingresaron en el mes de abril pero su término de respuesta máxima está contemplada para los meses de mayo y junio, en los cuales se medirá la oportunidad de atención.

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en abril	Requerimientos registradas en abril para responder en abril	Requerimientos recibidos en abril que se contestan en mayo y junio		Total
			mayo	junio	
Total	205	44	139	21	409

El total de requerimientos recibos en el mes de abril es de **204**.

2.1 Canales de atención

Los canales de atención dispuestos por la secretaría para la recepción de PQRS son los siguientes:



Tel:
6013274850



Carrera 8 No 9-83



Correo:
Correspondencia.externa@scrd.gov.co

Redes Sociales:

<https://www.facebook.com/CulturaenBogota/>

<https://twitter.com/CulturaenBta>

<https://www.instagram.com/accounts/login/>

Carrera 8ª No. 9 - 83 Centro
Tel. 3274850
Código Postal: 111711
www.culturarecreacionydeporte.gov.co
Información: Línea 195

DES-MN-0

Los requerimientos registrados en el mes se discriminan por canal, a continuación:

Tabla 2. Canales más utilizados

Aplicativo	Total
Correo Institucional (ORFEO)	170
Bogotá Te escucha	34
Total	204

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Peticiones trasladadas

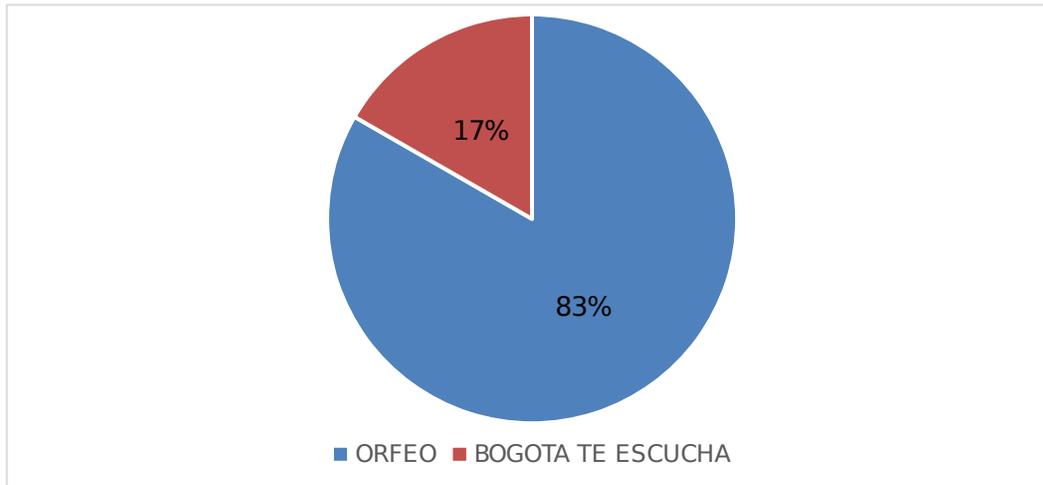
Total:	55
---------------	-----------

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte.

De las **204** peticiones recibidas, **170** ingresaron por medio del correo Institucional y fueron radicadas en nuestro aplicativo ORFEO y **34** directamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha. De esos 204 requerimientos, se gestionaron 44 en el mes de abril, correspondiendo 41 a traslados por competencia (las restantes 14 peticiones se trasladan en mayo).

De manera gráfica:

Gráfica 1. Porcentaje de participación por canal de recepción



Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Como se puede observar en la gráfica 1, se evidencia que el 17% de las peticiones ingresaron por el Sistema Bogotá Te escucha y el 83% por correo electrónico.

Por otro lado, tal como lo establece el manual de gestión de peticiones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, adoptado por esta entidad, cuando se presente una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, ésta será resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), con el fin de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública permitiendo, de igual manera, aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía, sin que sea necesario registrarlas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

En tal sentido, se presenta la información de las atenciones telefónicas y presenciales (tabla 3), en las cuales se presentó un descenso frente a marzo, en razón a que culminó el proceso de inscripción al curso del convenio SENA.

Tabla 3. Atenciones

REGISTRO ATENCIONES CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	
Presencial	24
Telefónico	88
Total	112

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

2.2 Tipologías de las PQRS.

Las tipologías se refieren al tipo de peticiones según la clasificación de la Ley 1755 de 2015, allí se establecen distintas modalidades de peticiones y así mismo diferentes tipos de respuesta.

En seguida se muestra la clasificación de las PQRS por tipología, recibidas en el mes de abril.

Tabla 4. Requerimientos por tipología

Requerimiento por Tipología	
Solicitud de información / Documentos	99
Derecho de petición de interés particular	68
Derecho de petición de interés general	20
Reclamo	10
Consulta	3
Sugerencia	0
Queja	0
Felicitación	0
Otros	4
Total:	204

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

De acuerdo con la información registrada en los canales de recepción se puede observar en la tabla, que el mayor número de requerimientos por tipología corresponde a Solicitud de información/ Documentos con 99 requerimientos, que corresponde al **48.52 %** del total de las peticiones, seguido

por el Derecho de petición de interés particular con 68 requerimientos, que representa el **33.33 %** del total de requerimientos recibidos.

Los reclamos presentados se debieron a una falla en la plataforma SICON, que generó diversos inconvenientes en la inscripción de propuestas, lo cual fue resuelto por la dependencia correspondiente.

2.3 PQRS por dependencia de la Secretaría

Los requerimientos recibidos en la Secretaría Distrital, en abril, se asignaron a catorce (14) dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 5. Peticiones recibidas por dependencia

Áreas	Total x área
Subdirección de Gestión Cultural y Artística	65
Dirección de Gestión Corporativa	51
Dirección de Fomento	23
Subdirección de Infraestructura y patrimonio cultural	18
Dirección de Asuntos Locales y Participación	8
Dirección de Lectura y Bibliotecas	7
Grupo Interno De Trabajo De Gestión Del Talento Humano	7
Dirección de Personas Jurídicas	7
Subsecretaría de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento	4
Dirección de Arte, Cultura y Patrimonio	4
Grupo interno de Trabajo de Contratación	4
Dirección de Economía, Estudios y Política	3
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Financiera	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Total	204

Fuente: elaborada por Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Se puede observar en la tabla 5 que el mayor número de peticiones se asignaron a la Subdirección de Gestión Cultural y Artística, con un total de 65 requerimientos (31.86%), seguida por la Dirección de Gestión Corporativa, con 51 requerimientos (25%).

2.4 Peticiones reiterativas

La información registrada en la tipificación de los requerimientos reiterativos corresponde a un trabajo que realiza la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía, quien identifica los requerimientos que tienen una mayor frecuencia de consulta o que se repiten constantemente, permitiendo agrupar en un tema específico cada petición.

Para abril, se identificaron cuatro (4) requerimientos de este tipo, respecto al total de los requerimientos recibidos por los canales de atención, Correo Institucional y Bogotá Te Escucha, que corresponden a:

1. PQRS relacionadas con las entidades adscritas a la SCRD.
2. Solicitud de información y soporte, respecto a inscripción, resultados y gestión en plataforma SICON.
3. Consultas acerca de revocatoria, declaratoria y cambio de categoría de BIC.
4. Solicitud de información acerca de visitas y suspensiones de obras en BIC.

2.5 Peticiones respondidas en los términos

Los requerimientos ciudadanos respondidos en tiempo constituyen un insumo importante en la toma de decisiones, por cuanto permiten mejorar la gestión y la oportunidad en los tiempos de respuesta, como en la calidad de la información que se le entrega al ciudadano.

A continuación, se presenta la gestión de los requerimientos en abril de 2022.

Tabla 6. Peticiones respondidas en términos

Estado	Requerimientos registrados en meses anteriores para ser respondidos en abril	Requerimientos registradas en abril para responder en abril
A tiempo	199	42
Extemporáneo	6	2
No contestada	0	0
Peticiones por contestar en Términos	0	0
Total	205	44

Fuente. Secretaria Distrital de Cultura Recreación y Deporte

Como se puede observar en la tabla, el índice de oportunidad frente a las solicitudes de los ciudadanos, calculado con los datos presentados, corresponde a un 96.78 %.

Respecto de las peticiones respondidas de manera extemporánea, la entidad tomó las medidas correctivas del caso.

Al ingresar al siguiente link, podrá encontrar las matrices que muestran el detalle de cada PQRS, con tiempos de respuesta, gestionadas en el mes de abril. Lo anterior, atendiendo lo dispuesto en el numeral 3, del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

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

3. Análisis de los criterios de calidad, oportunidad y manejo del sistema

La evaluación de las respuestas emitidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte a las peticiones ciudadanas, a partir de una muestra seleccionada frente al total de respuestas a PQRS en el mes de análisis, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados:

ABRIL					
No. Radicado y Dependencia	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL

					SISTEMA
Dirección de Lectura y Bibliotecas 1300362022 - 20227100064862 Respuesta: 20228000040231 20228000040221	SI	SI	SI	NO	SI
Dirección de Lectura y Bibliotecas 1324542022 - 20227100067822 Respuesta: 20228000040231 20228000040221	SI	SI	SI	NO	SI
Dirección de Fomento 1355662022 - 20227100065302 Respuesta: 20222200042331	SI	SI	SI	SI	SI
Subdirección de Gestión Cultural y Artística 1321212022 - 20227100064402 Respuesta: 20223100037061	SI	SI	SI	SI	SI
Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano 1337372022 - 20227100064802 Respuesta: Respondido por correo electrónico.	SI	SI	SI	SI	NO
Subdirección de Gestión Cultural y Artística 1335412022 - 20227100064642 Respuesta: 20223100039421	NO	NO	SI	SI	SI
Subdirección de Gestión Cultural y Artística 1334702022 - 20227100064562 Respuesta: 20223100043311	SI	SI	SI	SI	SI
Dirección de Fomento 1376222022 - 20227100066212 Respuesta: 20222200039691	SI	NO	NO	SI	NO
Subdirección de Infraestructura y Patrimonio Cultural 1511212022 - 20227100070382 Respuesta: 20223300046151	SI	SI	SI	SI	NO
Subdirección de Gestión Cultural y Artística 1335122022 - 20227100064612 Respuesta: 20223100039381	SI	SI	SI	SI	SI

En cuanto a los aspectos que no se cumplieron, se remitieron memorandos dirigidos a las dependencias correspondientes, con las observaciones encontradas, para que se tomen las medidas que permitan dar cumplimiento a los criterios mencionados.

4. Solicitudes de acceso a información pública

En atención a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que establece “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, respecto de las solicitudes de acceso a información pública”, a continuación, se presenta lo correspondiente:

Nº de solicitudes recibidas	Nº de solicitudes respondidas	Nº solicitudes trasladadas a otra institución	Tiempos de respuesta promedio	Nº de solicitudes negadas
0	0	0	0	0

5. Conclusiones

- En el mes de abril sigue siendo el correo electrónico el de mayor uso, al presentar el 83% de las peticiones radicadas por este canal, debido principalmente a la unificación de los correos electrónicos utilizados al interior de la entidad, dejando únicamente el correo correspondencia.externa@scrd.gov.co como canal institucional.
- Las solicitudes de información/documentos, son los requerimientos que más se gestionan en la entidad con un 48.52 % del total recibidos.
- El fortalecimiento de las atenciones en canal presencial y telefónico permite una solución inmediata a las solicitudes ciudadanas.
- Se presenta un índice de oportunidad del 96.78%, frente a las solicitudes de los ciudadanos.

6. Recomendaciones

- Continuar con las capacitaciones para fortalecer los criterios de respuesta de las peticiones y el uso de los aplicativos para la gestión de las PQRS.
- Designar un solo responsable para adelantar la gestión, seguimiento y cierre de peticiones en los aplicativos Orfeo y Bogotá te escucha.
- Realizar un control estricto a los términos de respuesta, para poder evitar respuestas extemporáneas.

Cordialmente,

YAMILE BORJA MARTINEZ

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Andrés Mauricio Durán Douglas - Contratista Dirección de Gestión Corporativa

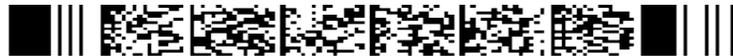
Revisó: Luz Amparo Macías Quintana – Contratista

Documento 20227000059021 firmado electrónicamente por:

Yamile Borja Martínez, Directora Gestión Corporativa, Dirección Gestión Corporativa,
Fecha firma: 24-05-2022 17:34:45

Luz Amparo Macías Quintana, CONTRATISTA, Dirección Gestión Corporativa, Fecha
firma: 24-05-2022 09:45:41

Andrés Mauricio Durán Douglas, Contratista, Dirección Gestión Corporativa, Fecha
firma: 24-05-2022 09:10:24



e944e405f534c01ec2a6c6220d407699bedb1f2041c2975694831ad31f341264